

2026-I



**UNIVERSIDAD
SERGIO ARBOLEDA**
Barranquilla

VIGILADA
MINISTERIO DE
EDUCACIÓN

INFORME DE ENCUESTA SATISFACCIÓN ESTUDIANTIL INSTITUCIONAL



**UNIVERSIDAD
SERGIO ARBOLEDA**
Barranquilla

Informe Encuesta de Satisfacción Estudiantil 2026-I

Derechos reservados. Universidad Sergio Arboleda

Directivas

Alfredo Méndez Alzamora
Rector
Camilo Noguera Abello
Vicerrector General
Adriana Uribe Urán
Vicerrectora Académica
Juan Pablo Santrich Abello
Secretario General
Jaime Gómez
Director Administrativo y Financiero

Líderes de Escuelas

Zugel Camargo
Decana Escuela de Postgrados
Cristian Carvajalino
Decano Prime Business School
Sandra Otero
Vicedecano Escuela de Derecho
Camilo Parga
Vicedecano Escuela de Ciencias de la Comunicación y Diseño
Lauriza Díaz
Directora Programa de Ingeniería Industrial
Viviana Ahumada Carriazo
Directora Programa de Psicología
Jesús Alfaro
Director Programa de Diseño Digital

Líderes de Procesos

Malory Guerra Lara
Directora Autoevaluación y Acreditación
Cesar Aguilar Avendaño
Director de Talento Humano
Shelssy Pacheco
Coordinadora Consultorio Jurídico - Centro de Conciliación
Maylin Ortiz
Directora de Investigación
Carlos Rojas
Director Promoción y Admisiones
Alexandra Ruiz de Castro
Directora de Comunicaciones
Gina Emiliani
Coordinadora Centro de Idiomas
Jennifer Pérez
Líder de Biblioteca
Karen Durán
Líder de Servicios Generales
Mónica Ramos
Coordinadora de Bienestar Universitario
Peggy Barrera
Líder de Egresados e Internacionalización
Nataly Díaz
Coordinadora de Centro de Emprendimiento

Contenido

1.	Presentación	8
2.	Antecedentes	8
3.	Referentes teóricos	9
3.1.	Medición de la satisfacción	9
3.2.	La satisfacción en las Instituciones de Educación Superior	10
4.	Metodología	14
4.1.	Tipo de estudio y fuente de información	14
4.2.	Población y muestra.....	14
4.3.	Elaboración y estructura de la encuesta.....	16
4.4.	Criterios de tabulación.....	19
4.5.	Confiabilidad del instrumento	19
4.6.	Método para calcular el índice de satisfacción	19
5.	Resultados de la aplicación de la encuesta de satisfacción 2026-I.....	20
5.1.	Resultados generales del índice de satisfacción 2026-I.....	20
5.2.	Relación Del Índice De Satisfacción	22
5.3.	Porcentaje de utilización de los servicios y actividades 2026	23
5.4.	Índice de satisfacción según aspecto, servicio o actividad evaluada.....	24
5.5.	Índice de satisfacción programas de Postgrados	29
6	Respuestas de los estudiantes a la pregunta que mejorarían.....	34
7	Conclusiones	35
8	Glosario	36
9	Referencias Bibliográficas.....	37

Lista de Tablas

Tabla 1. Estudios sobre el proceso de formación y medición de la satisfacción en la enseñanza universitaria	12
Tabla 2. Población estudiantil y muestra seleccionada 2026-I	15
Tabla 3 Tamaño de la muestra según semestre y programa académico programas de pregrado 2026-I	15
Tabla 4 Escala de calificación encuesta de satisfacción estudiantes 2026.....	16
Tabla 5 Preguntas totales según proceso o aspecto evaluado 2026-I.....	16
Tabla 6 Criterios para tabulación de encuestas	19
Tabla 7 Relación de las características institucionales con respecto al porcentaje de utilización 2026-I	23
Tabla 8. Relación del índice de satisfacción con el porcentaje de utilización de los servicios y actividades en los programas de Pregrado, Postgrado e Institucional 2026-I.....	24
Tabla 9. Índice de satisfacción de los estudiantes con el trato y la atención 2026-I.....	24
Tabla 10. Índice de satisfacción con los aspectos académicos 2026-I.....	24
Tabla 11. Índice de satisfacción con el Departamento de Idiomas 2026-I	25
Tabla 12. Índice de satisfacción con el proceso de Internacionalización 2026-I.....	25
Tabla 13. Índice de satisfacción con Biblioteca 2026-I	26
Tabla 14. Índice de satisfacción con Bienestar Universitario 2026-I	26
Tabla 15. Índice de satisfacción con Gestión Tecnológica e Informática 2026-I.....	26
Tabla 16. Índice de satisfacción con la Gestión de Quejas y Sugerencias 2026-I	27
Tabla 17. Índice de satisfacción con el Proceso de Comunicación y Protocolo 2026-I	27
Tabla 18. Índice de satisfacción con Servicios Generales 2026-I.....	28
Tabla 19. Índice de satisfacción de la Sede con las características evaluadas 2026-I	28
Tabla 20. Satisfacción de estudiantes en el programa de Gerencia Estratégica de Negocios 2026-I con respecto a las características evaluadas en el periodo anterior	29
Tabla 21. Satisfacción de estudiantes en el programa Gerencia Financiera en el periodo 2026-I con respecto a las características evaluadas en el periodo anterior	29
Tabla 22. Satisfacción de estudiantes en el programa Derechos Humanos en el periodo 2026-I con respecto a las características evaluadas en el periodo anterior	30
Tabla 23. Satisfacción de estudiantes en el programa Derecho Laboral y Seguridad Social en el periodo 2026-I con respecto a las características evaluadas en el periodo anterior	30
Tabla 24. Satisfacción de estudiantes en el programa Maestría en Administración de Negocios MBA en el periodo 2026-I con respecto a las características evaluadas en el periodo anterior	30
Tabla 25. Satisfacción de estudiantes en el programa Maestría en Educación en el periodo 2026-I con respecto a las características evaluadas en el periodo anterior	31
Tabla 26. Satisfacción de estudiantes en el programa Dirección Gestión de Proyectos en el periodo 2026-I con respecto a las características evaluadas en el periodo anterior	31
Tabla 27. Satisfacción de estudiantes en el programa Gerencia Logística en el periodo 2026-I con respecto a las características evaluadas en el periodo anterior.....	32

Tabla 28. Satisfacción de estudiantes en el programa Derecho Constitucional en el periodo 2026-I con respecto a las características evaluadas en el periodo anterior	32
Tabla 29. Satisfacción de estudiantes en el programa Derecho Penal en el periodo 2026-I con respecto a las características evaluadas en el periodo anterior.....	33
Tabla 30. Satisfacción de estudiantes en el programa Maestría en Dirección y Gestión Tributaria en el periodo 2026-I con respecto a las características evaluadas en el periodo anterior	33
Tabla 31. Satisfacción de estudiantes en el programa Maestría en Gerencia Educativa e Innovación Tecnológica en el periodo 2026-I con respecto a las características evaluadas en el periodo anterior	33
Tabla 32. Número de observaciones Institucionales según característica relacionada 2026-I	34
Tabla 33. Número de observaciones de los estudiantes de Pregrado 2026-I	34
Tabla 34. Número de observaciones de los estudiantes de Postgrados 2026-I	35

Lista de Ilustraciones

Ilustración 1. Ciclo de mejoramiento de la satisfacción.....	12
Ilustración 2. Fórmula de cálculo para estimar el tamaño de la muestra	14
Ilustración 3. Fórmula de cálculo para estimar valor auxiliar	15
Ilustración 4. Formulario encuesta de satisfacción estudiantes 2026 estudiantes de Pregrado y Postgrados	18
Ilustración 5. Fórmula de cálculo del Alfa de Cronbach.....	19
Ilustración 6. Fórmula de cálculo para hallar el índice de satisfacción.....	20
Ilustración 7 . Índice general de satisfacción pregrado, Postgrado e Institucional 2026-I.....	20
Ilustración 8 Índice de satisfacción general de los estudiantes de pregrado por programa 2026-I	21
Ilustración 9 Índice de satisfacción general de los estudiantes de Postgrados por programa 2026-I	21
Ilustración 10 Relación del índice de satisfacción con el programa cursado en comparación con el índice de satisfacción por estudiar en la Universidad de los estudiantes de pregrado 2026-I	22
Ilustración 11 Relación del índice de satisfacción con el programa cursado en comparación con el índice de satisfacción por estudiar en la Universidad de los estudiantes de Postgrado 2026-I.....	22
Ilustración 12. Porcentaje de utilización de servicios 2026-I.....	23

1. Presentación

Es grato presentar a la comunidad de la Universidad Sergio Arboleda, Sede Barranquilla y a todas las personas interesadas, el informe semestral 2026-I que muestra los resultados de la aplicación de la encuesta de satisfacción estudiantil en el primer semestre del 2026. Esta encuesta fue administrada a una muestra representativa de estudiantes en los programas de pregrado y Postgrado de la Universidad Sergio Arboleda, Sede Barranquilla. El proceso de recolección de los datos se realizó a través de un formulario de Microsoft que fue enviado a los estudiantes a través de diferentes medios, para lo cual, se contó con la colaboración de los decanos, vicedecanos, directores de programas y personal administrativo de las escuelas de pregrado y Postgrado.

Con esta labor la Universidad Sergio Arboleda reitera su compromiso con el mejoramiento continuo para aumentar la satisfacción de sus estudiantes, por cuanto se constituye como una herramienta para identificar, de manera confiable, cómo los estudiantes perciben las actividades y los servicios que ofrece la Institución, permitiendo a las instancias directivas y administrativas identificar las variables claves en la prestación del servicio educativo y adoptar medidas que permitan mejorar el desempeño.

2. Antecedentes

La Universidad Sergio Arboleda, Sede Barranquilla viene aplicando las encuestas de satisfacción desde la vigencia 2018, dando avances significativos en cada semestre, gracias a las observaciones y aportes de la comunidad académica, muy especialmente a los miembros del Comité de Calidad quienes han brindado retroalimentación y generado nuevas ideas y aportes que han permitido consolidar de manera visible el proceso de aplicación de la encuesta de satisfacción, siempre con el propósito de obtener información confiable sobre la percepción que tienen los estudiantes en relación con los servicios y actividades que la Universidad ofrece.

Con la certificación en la NTC ISO 9001 lograda en el 2019, la Sede Barranquilla asume un compromiso mayor con el Sistema de Gestión de la Calidad para la satisfacción de los requisitos de los estudiantes y las partes interesadas. Por ello, continuamente trabaja por el mejoramiento en todos los procesos de conformidad con los propósitos institucionales. En el camino hacia el mejoramiento de la calidad que ha recorrido hasta el día de hoy, se han presentado múltiples eventos de gran relevancia para la Universidad. A continuación, se detallan algunos momentos que han permitido configurar un robusto proceso de medición de la satisfacción de los estudiantes en la Seccional:

- **2025-I:** Elaboración del primer ejercicio de aplicación de la encuesta de satisfacción a estudiantes.
- **2025-II:** Se vincula dentro de la medición del programa Negocios Estratégicos de Moda, la cual inició su primera cohorte durante el 2025-II.

3. Referentes teóricos

3.1. Medición de la satisfacción

La satisfacción en el contexto de la oferta y demanda de bienes y/o servicios, se refiere a un estado cognitivo y emocional gratificante en el que se materializa la percepción del ser humano frente al cumplimiento de sus expectativas. Por esta razón las organizaciones se dan a la tarea de establecer cuáles son las expectativas de sus clientes y en qué medida perciben sus clientes su cumplimiento en función de sus metas de atraer y mantener el mayor número posible de clientes y ventas. Es así como la medición de la satisfacción se ha convertido en un indicador clave de desempeño para las más importantes organizaciones a nivel mundial.

Oliver (1981) citado por Gelves (2010) define la satisfacción como un proceso de evaluación de la relación que existe entre las expectativas y las percepciones. Es decir que la satisfacción se origina a partir de la correspondencia o coincidencia entre las expectativas y las percepciones. PEDIC (2001) citado también por Gelves (2010) señala que la satisfacción se evidencia cuando el producto o servicio satisface o cumple en algún grado o nivel las expectativas del cliente.

Según Anderson y Fornell, citados por Halves y Raposo (2004) un índice de satisfacción del cliente es un indicador que mide la calidad de los bienes y servicios, en función de tal y como la sienten aquellos individuos que los consumen. Representa la evaluación global de la experiencia total de compra y de consumo, ya sea actual, anticipada, del mercado, o de una empresa (Fornell, 1992; Anderson, Fornell y Lehmann, 1994). Esa satisfacción global del cliente es un indicador importante del resultado percibido tanto pasado, como actual y posiblemente futuro de una empresa o cualquier otra entidad ofertante de productos (Anderson, Fornell y Lehmann, 1994)

Giese y Cote citados por Pérez (2015), definen la satisfacción a partir de tres factores generales:

- La satisfacción del consumidor se genera a partir de una respuesta emocional o cognitiva.
- La respuesta es generada de acuerdo con ciertos factores como la experiencia de consumo, las expectativas y la calidad del producto.
- La respuesta se da, ya sea después de realizada la compra, por experiencias anteriores o después de la elección. Según Gélves (2010):

Autores como Cronin y Taylor (1992), Rust y Oliver (1994) definen la calidad del servicio como un antecedente de la satisfacción de los clientes. Estos autores emplean el modelo de ecuaciones estructurales para explicar este hecho. La evaluación causal de las variables satisfacción y calidad de servicio, revela que la calidad del servicio es un antecedente de la satisfacción. Teas (1993) y Oliver, (1993) mediante diferentes estudios encontraron que la calidad del servicio se puede considerar como antecedente y como consecuencia de la satisfacción del cliente. Así, la satisfacción está influenciada por la calidad del servicio y a su vez ésta influye en la evaluación de la calidad percibida por los clientes a largo plazo.

A partir de los autores antes citados y de la definición de calidad de la Norma ISO 9001: 2008 (“Grado bajo el cual un conjunto de características inherentes a un bien o servicio satisfacen los requisitos de un cliente”) se puede concluir que la calidad de un producto o un servicio está

estrechamente ligada a la satisfacción de los beneficiarios, usuarios, clientes o consumidores del producto o servicio, en este caso de los estudiantes, asumidos como el tesoro de la sociedad presente y futura.

3.2. La satisfacción en las Instituciones de Educación Superior

En las organizaciones educativas preferimos pensar, en lugar de clientes, en estudiantes, como representantes del tesoro actual y futuro de una sociedad y en consecuencia hablamos de satisfacción estudiantil. La satisfacción estudiantil es uno de los más importantes indicadores en educación superior como puede corroborarse en el sistema básico de indicadores del proyecto INFOACES para Latinoamérica y Europa, según su sitio web <http://www.infoaces.org/documentacion-infoaces.html>; igualmente lo es en el Balanced Scorecard o Cuadro de Mando Integral de la Universidad Pompeu Fabra (una de las mejores de España en varios de los rankings mundiales existentes) y la Universidad Nacional de Loja, Ecuador. Adicionalmente es un indicador destacado entre otros indicadores por Cleary (2001) y Doris y Teeter (1994). Según Banta et al. (1994) es utilizado en Midlands Technical College en Columbia y en la Pennsylvania State University. Según Ewell (1994) para las actividades relacionadas con servicios, un modelo útil podría estar basado en las nociones de demanda del mercado y satisfacción del cliente “¿en qué medida la población objetivo necesita y valora el servicio entregado y cómo satisface sus necesidades?”. Según Donald (1996) uno de los indicadores más importantes dentro de los que denomina indicadores amplios es el indicador de satisfacción de los estudiantes. (p. 18).

Para el contexto colombiano todas las instituciones oficiales incluidas las educativas que apliquen la norma GP 1000 o ISO 9001 en sus versiones actuales, deben medir la satisfacción de sus clientes, por ejemplo, para cumplir el numeral 9.1.2 Satisfacción del cliente en caso de la norma ISO 9001:2015.

Por otra parte, el Consejo Nacional de Acreditación (CNA, 2014) en los nuevos Lineamientos para la Acreditación Institucional en el artículo 8, enuncia el Factor Procesos de Autoevaluación y Autorregulación, donde afirma: “Una institución de alta calidad se reconoce por la capacidad de planear su desarrollo y autoevaluarse, de manera sistemática y permanente, generando planes de mejoramiento continuo que impacten las decisiones institucionales en todos sus niveles y ámbitos de influencia, haciendo posible su autorregulación como máximo referente de la autonomía institucional.” Es así como en el aspecto a evaluar “b” de la característica 21 indica: “b) Realización de consultas periódicas de satisfacción a la comunidad institucional y su uso con propósitos de mejoramiento.”

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

Pfeffer and Fong (2002) citados por Bagamery et al (2005) manifiestan que las evaluaciones de satisfacción de estudiantes de Administración evalúan la percepción de autoaprendizaje cognitivo relacionado con las áreas requeridas, de tal manera que los programas pueden dedicarse a mejorar las áreas con bajos resultados. Este último enfoque según Bagamery et al (2005) se deriva de las investigaciones realizadas por Educational Benchmarking, Inc. (EBI) y Cheseboro & McCroskey, (2000); Richmond, Gorham, & McCroskey, (1987). Finalmente, entre los indicadores del Cuadro de Mando Integral CMI o Balanced Scorecard BSC más relevantes, propuestos por Cáceres y González (2005) de la Universidad de Navarra, se encuentra la satisfacción de alumnos y profesores.

Para Alves y Raposo (2004), la satisfacción del estudiante en los estudios universitarios ha cobrado vital importancia para las instituciones de este sector, pues de ella depende su supervivencia. Sólo con la satisfacción de los estudiantes se podrá alcanzar el éxito escolar, la permanencia de la institución, y, sobre todo, la formación de una valoración positiva boca a boca. En este sentido, es extremadamente importante encontrar formas fiables de medir la satisfacción en la enseñanza universitaria, permitiendo así a las instituciones de enseñanza, conocer su realidad, compararla con la de los otros competidores y analizarla a lo largo del tiempo.

Según Hill et al (2003) “encontrar un gerente que no diga que los clientes son cruciales para el éxito de sus organizaciones es muy difícil”. (p. 2) [Traducción propia]. Los mismos autores afirman que “MBNA (una de las compañías financieras más exitosas en el mundo en las últimas dos décadas), mide diariamente la satisfacción del cliente y recompensa mensualmente a sus colaboradores por exceder las metas de satisfacción del cliente” (p. 2) y declaran que medir la satisfacción podría ser un primer paso para conocer la clase de resultados que uno querría recibir si fuera un cliente. (p. 2). “Si usted es serio en relación con la importancia de clientes satisfechos, usted debe tener medidas objetivas del grado bajo el cual se está obteniendo éxito”. (p. 2). Y continúan planteando que “Es solamente por ofrecer mejor valor, por hacer que sus clientes se sientan muy satisfechos, que usted puede estar seguro de retener su lealtad” (p. 3).

Por otra parte, Oliver (citado por Alves y Raposo 2004) señala que:

...la medición de la satisfacción ha venido tradicionalmente consistiendo en poco más que en rellenar un simple cuestionario acerca de las diferentes características de un producto, ya se trate de un bien o un servicio, para así determinar cuáles son las que se tienen por causa o motivo de satisfacción o insatisfacción en relación con el mismo. Este tipo de cuestionarios se han venido elaborando, por lo general, de una forma retrospectiva, averiguando la importancia de las características mencionadas o el grado en el que fueron percibidas. Finalmente, a los resultados obtenidos a partir de la aplicación de los cuestionarios se les suelen realizar diversos análisis, entre los que destacan las estadísticas descriptivas, el análisis importancia-resultado percibido, y el análisis de regresión.

Por su parte Hills et al (2003) mencionan que un programa de medición de la satisfacción del cliente genera capacidades para:

- Comprender cómo los clientes perciben su organización y si su desempeño satisface sus expectativas.

- Identificar áreas prioritarias para mejoramiento donde mejoras en desempeño producirán la más grande ganancia en satisfacción del cliente.
- Empezar un análisis costo-beneficio para evaluar el impacto general de la organización en darle tratamiento a las prioridades de mejoramiento.
- Localizar brechas de comprensión o entendimiento donde sus colaboradores tienen interpretaciones equivocadas sobre las prioridades de sus clientes o sobre las competencias que pueden satisfacer las necesidades de los clientes.
- Establecer metas para mejoramiento de servicios y hacer seguimiento del progreso en el índice de satisfacción.
- Comparar el desempeño con el de otras organizaciones similares.
- Incrementar los beneficios o la rentabilidad a través del mejoramiento de la lealtad y retención del cliente.

La Universidad Sergio Arboleda ha tenido en cuenta más allá de la medición de la satisfacción, tanto el hecho de que las preguntas deben cubrir el total del servicio, en nuestro caso educativo, como el enfoque en los más importantes requerimientos de los estudiantes y el conjunto de actividades propuesto por Hill et al (2003) y que se resume a continuación.



Ilustración 1. Ciclo de mejoramiento de la satisfacción.

Fuente: Hill, Brierley & MacDougall (2003) [Traducción propia]

A continuación, se presenta un cuadro que resume los estudios sobre el proceso de formación y medición de la satisfacción en la enseñanza universitaria, los cuales pueden servir de referente para el fortalecimiento del modelo de medición de la satisfacción que ha venido configurando la Universidad Sergio Arboleda, sede Barranquilla:

Tabla 1. Estudios sobre el proceso de formación y medición de la satisfacción en la enseñanza universitaria

Estudio	Objetivo del estudio	Análisis realizados	Observaciones
Aitken (1982)	Identificar las variables que más influyen en el resultado académico del estudiante, la satisfacción y la retención.	Análisis de Regresión a través de un modelo de cuatro ecuaciones simultáneas.	Prueba influencias simultáneas y la satisfacción resulta del peso de diversas variables.
Chadwick y Ward (1987)	Identificar cuáles son los factores utilizados por los estudiantes en sus evaluaciones acerca de la educación que reciben.	Análisis de Regresión. La satisfacción fue tratada como la voluntad de recomendar la universidad	La satisfacción resulta del peso de los factores encontrados.

Estudio	Objetivo del estudio	Análisis realizados	Observaciones
Hampton (1993)	Aplicar el paradigma de la desconfirmación a través del SERVQUAL	Estadísticas Descriptivas y Análisis de Regresión.	La satisfacción resulta del peso de los desvíos encontrados., en la percepción de calidad.
Lapidus y Brovvn (1993)	Analizar las expectativas, la Importancia y la satisfacción de los estudiantes foráneos con las diversas áreas del producto educativo.	Test de comparación de medias y Análisis de Regresión	La satisfacción fue medida a través de la suma de los valores de 6 cuestiones relacionadas con la experiencia académica
Halstead, Hartman y Schmidt(1994)	Analizar las relaciones entre el resultado percibido, la desconfirmación y la satisfacción en la enseñanza Universitaria.	Modelos de Ecuaciones Estructurales.	La satisfacción resulta de la influencia de la calidad percibida y de los desvíos entre ésta y un modelo de comparación.
Franklin (1994)	Identificar las variables que mejor predicen la satisfacción.	Análisis de Regresión	La satisfacción resulta del peso de los factores encontrados
Franklin y Shemwell (1995)	Comparar la medición de la satisfacción del estudiante a través de una única variable (satisfacción global) con la medición a través del SERVQUAL.	Estadísticas descriptivas y análisis de desvíos	La satisfacción resulta de un proceso de desconfirmación que mide la calidad percibida de la experiencia educativa.
Hartman e Schmidt (1995)	Analizar las relaciones entre el resultado percibido, los resultados y la satisfacción en la enseñanza Universitaria.	Modelos de Ecuaciones Estructurales.	La satisfacción resulta de la influencia de la calidad y del valor percibido
Taylor (1996)	Analizar el fenómeno de la satisfacción de los estudiantes en función de la emoción y de la desconfirmación.	Análisis de Regresión.	La satisfacción resulta del desvío entre la calidad percibida y un modelo de comparación.
Athiyaman (1997)	Discutir las bases conceptuales de la satisfacción y de la calidad percibida por el estudiante.	Análisis de Regresión.	La satisfacción es estudiada como un proceso basado en el Paradigma de la desconfirmación de expectativas
Webb y Jagun (1997)	Analizar las relaciones entre los cuidados al cliente, el valor percibido, la satisfacción, la lealtad y el comportamiento de queja.	Modelas de Ecuaciones Estructurales	La satisfacción resulta de la influencia del valor percibido y de los compromisos de cuidados al cliente, pero el concepto de satisfacción es unidimensional.
Aldridge y Rowley (1998)	Analizar la satisfacción de los estudiantes con las diversas áreas del producto educativo.	Análisis de Resultados resultantes del grado de acuerdo y desacuerdo del estudiante con determinadas cuestiones.	No existió preocupación por analizar el proceso de formación de la satisfacción.
Browne y otros (1998)	Analizar cuáles son los factores que más influyen en la satisfacción y la evaluación de la calidad institucional.	Análisis de Regresión	Utiliza tres preguntas para medir la satisfacción global, relacionando cada una de ellas con la enseñanza, calidad del servicio y satisfacción con el valor recibido
Browne, Kaldenberg y Browne (1998)	Analizar la satisfacción de los estudiantes y de sus padres, con las diversas áreas del producto educativo.	Estadísticas descriptivas y de correlación de los ítems del SERVQUAL y de la satisfacción.	Utiliza tres preguntas para medir la satisfacción global pero no las relaciona con sus antecedentes.
Belcheir (1999)	Analizar la satisfacción de los estudiantes con las diversas áreas del producto educativo.	Estadísticas descriptivas acerca de la satisfacción del estudiante, resultantes de la respuesta al grado de satisfacción en una escala de 1 a 5.	No existió preocupación por analizar el proceso de formación de la satisfacción.
Elliot y Shin (1999)	Presentar una forma alternativa de medir la satisfacción global del estudiante.	Análisis Importancia-Resultado Percibido con ponderación de los diversos desvíos.	La satisfacción resulta de la ponderación de los desvíos encomiados para los diferentes atributos.
Elliot y Healy (2001)	Identificar cuáles son los aspectos que más influyen en la satisfacción de los estudiantes.	Análisis Importancia-Resultado Percibido y Análisis de Regresión.	La satisfacción resulta de los desvíos encontrados para los diferentes atributos.

Fuente: La medición de la satisfacción en la enseñanza universitaria: el ejemplo de la Universidad de Beirainterior. Revista Internacional de Marketing Público y No Lucrativo, vol. 1, n° 1 (Junio 2004) pp. 73-88. Helena Alves y Mario Raposo.

4. Metodología

4.1. Tipo de estudio y fuente de información

El informe de satisfacción se enmarca como un estudio semestral que describe el comportamiento de las características asociadas a la medición de la satisfacción, detallando el comportamiento de categorías que se relacionan con características vinculadas a la satisfacción de los estudiantes de la Universidad Sergio Arboleda, Sede Barranquilla.

Como instrumento para la recolección de la información primaria se utiliza un cuestionario que relaciona **22 ítems** que permiten captar la percepción de los estudiantes frente a los servicios y actividades que la Universidad Sergio Arboleda, Sede Barranquilla tiene a disposición para el desarrollo y bienestar de la comunidad académica.

4.2. Población y muestra

La población total de la Universidad Sergio Arboleda Sede Barranquilla para el primer semestre del 2026 era de **1867 estudiantes: 1396** estudiantes para Pregrado y **471** estudiantes para Postgrados.

Por lo anterior, en la población de estudio para la definición de la muestra corresponde a los 9 programas de Pregrado: Administración de Empresas y Transformación Digital (ADSA), Marketing y Negocios Internacionales (MKSA), Negocios Digitales (NEG), Negocios Estratégicos de Moda (NEM), Comunicación Social y Periodismo (CSP), Derecho (DESA), Diseño Digital (DIS), Ingeniería Industrial (ING), y Psicología (PSI), Y los 12 programas de Postgrados que cumplían con el requisito antes mencionado: Especialización en Derecho Constitucional (DC), Especialización en Derecho Laboral y Seguridad Social (DLSS), Especialización en Derecho Penal (DP), Especialización en Derechos Humanos y DIH (DH), Especialización en Dirección y Gestión de Proyectos (DGP), Especialización en Gerencia Estratégica de Negocios (GEN), Especialización en Gerencia Financiera (GF), Especialización en Gerencia Logística (GL), Maestría en Administración de Negocios (MBA), Maestría en Dirección y Gestión Tributaria (MDGT), Maestría en Educación (ME), Maestría en Gerencia Educativa e Innovación Tecnológica (MGE).

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

$$n = \frac{n_0}{1 + \frac{n_0}{N}}$$

Ilustración 2. Fórmula de cálculo para estimar el tamaño de la muestra

Aquí, N representa el número de estudiantes que se toman como referente para el estudio (para el 2026- I N = 18676), y n_0 es un valor auxiliar.

n_0 Se calcula como:

$$n_0 = \frac{\sum W_h p_h q_h}{\left(\frac{d}{z}\right)^2}$$

Ilustración 3. Fórmula de cálculo para estimar valor auxiliar

Donde d es un error máximo admisible ($d = 0,05$) y z es un valor tabular que expresa la confianza ($z = 1,96$, para una confianza del 95%), para este caso W_h se toma como el 100%, p_h y q_h se consideran iguales para todos los estratos, por lo tanto $p_h = q_h = 0,5$.

En la tabla 2 y 3 se presenta el total de la población estudiantil de la Universidad Sergio Arboleda que se toma como referente para el estudio, la muestra óptima, calculada a partir de aplicación de fórmulas presentadas en la figura 2 y la figura 3 y la muestra obtenida y su porcentaje, la cual supera ampliamente para todos los programas la muestra óptima.

Tabla 2. Población estudiantil y muestra seleccionada 2026-I

Tipo de programa	Sigla	Programa	Población total	Población Seleccionada	Tamaño óptimo de la muestra	Muestra Obtenida	Porcentaje de la muestra obtenida
Pregrado	ADSA	Administración de Empresas	152	152	26	21	13,82%
	MKNI	Marketing y Negocios Internacionales	440	440	76	89	20,23%
	NEG	Negocios Digitales	148	148	26	37	25,00%
	NEM	Negocios Estratégicos de Moda	36	36	7	12	33,33%
	COM	Comunicación Social y Periodismo	126	126	22	77	61,11%
	DER	Derecho	162	162	28	88	54,32%
	DIS	Diseño Digital	109	109	19	63	57,80%
	ING	Ingeniería Industrial	84	84	15	28	33,33%
	PSI	Psicología	139	139	24	62	44,60%
Total Pregrado			1396	1396	243	477	34,17%
Postgrados	DC	Especialización en Derecho Constitucional	26	26	5	2	7,69%
	DLSS	Especialización en Derecho Laboral y Seguridad Social	18	18	4	17	94,44%
	DP	Especialización en Derecho Penal	28	28	5	23	82,14%
	DH	Especialización en Derechos Humanos y DIH	8	8	2	1	12,50%
	DGP	Especialización en Dirección y Gestión de Proyectos	17	17	3	4	23,53%
	GEN	Especialización en Gerencia Estratégica de Negocios	25	25	5	5	20,00%
	GF	Especialización en Gerencia Financiera	18	18	4	4	22,22%
	GL	Especialización en Gerencia Logística	18	18	4	4	22,22%
	MBA	Maestría en Administración de Negocios MBA	31	31	6	5	16,13%
	MDGT	Maestría en Dirección y Gestión Tributaria	143	143	25	8	5,59%
	ME	Maestría en Educación	54	54	25	26	48,15%
	MGE	Maestría en Gerencia Educativa e Innovación Tecnológica	85	85	15	25	29,41%
Total Postgrado			471	471	103	124	26,33%
Total Institucional			1867	1867	346	601	32,19%

Fuente: Datos de Registro y Control y registros encuestas de satisfacción 2026-I

Tabla 3 Tamaño de la muestra según semestre y programa académico programas de pregrado 2026-I

Semestre	ADSA	MKNI	NEG	NEM	COM	DER	DIS	ING	PSI	Total por semestre
I	6	43	7	7	23	24	14	13	20	157
II	2	10	4	5	8	8	2	0	10	49
III	0	21	6	0	11	17	8	4	3	70
IV	4	2	6	0	8	1	9	1	1	32
V	0	3	1	0	5	2	13	0	6	30
VI	2	0	6	0	4	2	2	0	0	16

VII	2	3	4	0	10	13	5	5	10	52
VIII	1	2	3	0	4	7	6	1	1	25
IX	4	4	0		4	10	4	4	7	37
X	0	1	0			4			4	9
Total	21	89	37	12	77	88	63	28	62	477

Fuente: Registros Encuesta de Satisfacción 2026-I

En la tabla 3 se presenta la distribución de la muestra de los estudiantes de pregrado que participó en el proceso de encuesta 2026-I según semestre académico.

4.3. Elaboración y estructura de la encuesta

En el cuestionario se utiliza una escala Likert para medir la satisfacción de los estudiantes con los servicios de la Universidad, la escala se divide en seis categorías de manera que el encuestado puede calificar de manera positiva o negativa las actividades y servicios de la Institución, al momento de tabular las respuestas se tiene en cuenta la codificación que ha sido asignada para cada categoría.

Tabla 4 Escala de calificación encuesta de satisfacción estudiantes 2026

Niveles de respuesta	Excelente	Bueno	Regular	Deficiente	Pésimo	No sabe-No responde	No los he utilizado
Codificación	6	5	4	3	2	1	0

Fuente: elaboración de los autores

Las preguntas del cuestionario se distribuyen de la siguiente manera:

- En la primera sección, pregunta 1 a la 11 se evalúan los servicios y actividades que son inherentes a la condición de estudiante en la Universidad Sergio Arboleda, en este grupo de preguntas se le consulta por su satisfacción con: el trato y la atención recibida, aspectos académicos asociados con la metodología de enseñanza, la retroalimentación de los docentes, su satisfacción con el programa y la universidad, así mismo, sobre la infraestructura física, limpieza y seguridad en las instalaciones, las comunicaciones internas y externas.
- En la segunda sección, que la componen 11 ítems, se le pregunta al estudiante sobre su satisfacción con los servicios y actividades que ha utilizado o participado referidos a: investigación, proyección social, internacionalización, idiomas, la cafetería y actividades de bienestar universitario, los recursos bibliográficos, la gestión de solicitudes y quejas, las redes de internet y soporte tecnológico, el sitio web.
- La tercera sección del cuestionario es una pregunta abierta en la cual el estudiante tiene la oportunidad de escribir que mejoraría de la Universidad.

Las características o servicios evaluados dentro del cuestionario se resumen de la siguiente manera:

Tabla 5 Preguntas totales según proceso o aspecto evaluado 2026-I

Característica o servicio	Número de preguntas	Característica o servicio	Número de preguntas
Aspectos académicos	3	Comunicaciones	2
Bienestar Universitario	2	Biblioteca	1
Gestión Tecnológica e Informática	2	Servicios Generales	3

Trato y atención	3	Gestión de la Calidad	1
Proyección Social	1	Investigación	1
Idiomas	1	Internacionalización	1
Total general			22

Fuente: Elaboración de los autores

A continuación, se presenta el cuestionario utilizado para el estudio. Es importante señalar que la diferencia entre el cuestionario aplicado a los programas de pregrado y Postgrado está en el tipo de programa académico y los semestres, ya que en Postgrados se manejan cohortes.

Así mismo, a la hora de tabular los resultados, para Postgrados no se tiene en cuenta la pregunta referente al Departamento de Idiomas.

¿Cómo considera la metodología de enseñanza de los docentes en las asignaturas del semestre en curso?							
Mencione el grado de satisfacción en la retroalimentación que recibió de los profesores sobre su evaluación y desempeño académico.							
Grado de satisfacción con su programa académico.							
Grado de satisfacción que usted siente por estudiar en la Universidad Sergio Arboleda.							
Trato y atención que recibo de parte de Decanos y Directivos.							
Trato y atención que recibo de parte de secretarías y personal administrativo.							
Trato y atención que recibo de parte de los profesores.							
Estado y limpieza de las instalaciones del campus (salones, zonas verdes, oficinas, sillas, tableros, iluminación, ventilación)							
Infraestructura física del campus universitario (capacidad instalada, cantidad de salones, espacios incluyentes, espacios para el desarrollo de las actividades académicas y de bienestar)							
Seguridad dentro del campus universitario (personal de seguridad, control de acceso, cámaras de seguridad y tratamiento de casos)							
Comunicaciones institucionales (mailing, redes sociales, cartelera, boletines de prensa, etc.) de la universidad.							

	Excelente	Bueno	Regular	Deficiente	Pésimo	No sabe/No Responde	No lo he utilizado
Investigación (Semilleros, desarrollo de proyectos y trabajos, seminarios, participación en eventos)	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
Proyección social (Consultorio jurídico, actividades sociales y empresariales, trabajo con comunidades y población vulnerable, conferencias, etc.)	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
Internacionalización (Movilidad académica, conferencias o asignaturas con docentes externos, pasantías o prácticas, programas de doble titulación, semestre académico, participación en redes, convenios y alianzas con universidades, participación en congresos y ferias a nivel nacional o internacional)	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
Departamento de Idiomas teniendo en cuenta el contenido de los cursos, la metodología de enseñanza y los horarios.	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
Sitio web teniendo en cuenta la pertinencia, claridad y utilidad de la información publicada	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
Biblioteca teniendo en cuenta la asesoría en la búsqueda de material bibliográfico físico y virtual y la disponibilidad de recursos bibliográficos físicos y virtuales	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
Sistema de quejas, sugerencias y oportunidades de mejora de la Oficina de Gestión de Calidad a través de los buzones, sitio web o correo electrónico.	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
Servicio de internet teniendo en cuenta la velocidad, estabilidad y puntos de conexión	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
Soporte y solución brindada por Gestión Tecnológica a las solicitudes realizadas.	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
Cafetería teniendo en cuenta horario de atención y suministro de productos.	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
Eventos, lúdicos, culturales y deportivos, actividades y servicios (espiritual y salud) de Bienestar Universitario.	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐

Ilustración 4. Formulario encuesta de satisfacción estudiantes 2026 estudiantes de Pregrado y Postgrados
Fuente: Elaboración de los autores

4.4. Criterios de tabulación

Una vez aplicada la encuesta y después de comprobar que se cumple con la muestra requerida, se procede a verificar su validez, teniendo en cuenta que una encuesta **no** es válida si la realiza dos o más veces el mismo estudiante.

Posteriormente se procede con la tabulación asignándole el valor a la respuesta según la escala de calificación establecida y lo expuesto a continuación:

Tabla 6 Criterios para tabulación de encuestas

Caso	Calificación
Excelente	6
Bueno	5
Regular	4
Deficiente	3
Pésimo	2
Cuando la respuesta a la pregunta es <i>No sabe/no responde</i>	1
Cuando la respuesta a la pregunta es <i>No los he utilizado</i>	0

Fuente: Elaboración de los autores

4.5. Confiabilidad del instrumento

La confiabilidad del instrumento se estimó a través del coeficiente alfa (α) de Cronbach, el análisis de este coeficiente determina que si el resultado es cercano a la unidad se trata de un instrumento fiable que hace mediciones estables y consistentes. Por el contrario, si su valor está por debajo de 0,8 el instrumento evaluado presenta una variabilidad heterogénea en sus ítems y por tanto llevará a conclusiones equivocadas.

El coeficiente alfa de Cronbach se calculó a través de la varianza de los ítems, aplicando la fórmula que se presenta a continuación:

$$\alpha = \frac{K}{K-1} \left(1 - \frac{\sum V_i}{V_t} \right),$$

Ilustración 5. Fórmula de cálculo del Alfa de Cronbach

Fuente: Capacitación para la planeación y ejecución de encuestas 2011

Donde K es el número de ítems, V_i es la varianza de cada ítem y V_t es la varianza total. El Coeficiente de confiabilidad de Cronbach para el instrumento aplicado en el proceso de encuesta de satisfacción durante el 2026-I es igual a: **0,918891906**, calculado con la fórmula anterior, por lo cual, se puede indicar que el estudio es confiable.

4.6. Método para calcular el índice de satisfacción

Para el análisis de los datos se adoptó el método que utiliza los siguientes pasos:

- **Paso 1:** La frecuencia de respuestas de cada estudiante con calificación excelente se multiplicó por 6.
- **Paso 2:** La frecuencia de respuestas de cada estudiante con calificación buena se multiplicó por 5.
- **Paso 3:** La frecuencia de respuestas de cada estudiante con calificación regular se multiplicó por 4.
- **Paso 4:** La frecuencia de respuestas de cada estudiante con calificación deficiente se multiplicó por 3.
- **Paso 5:** La frecuencia de respuestas de cada estudiante con calificación pésimo se multiplicó por 2.

- **Paso 6:** La frecuencia de respuestas de cada estudiante con calificación No sabe no responde se multiplicó por 1.
- **Paso 7:** Se realiza la sumatoria ponderada de los anteriores pasos que se denotan con M.
- **Paso 8:** La sumatoria ponderada obtenida en el paso 7 se divide entre el total.
- **Paso 9:** Se le resta una unidad al resultado del paso 8.
- **Paso 10:** Por último, se divide el resultado del paso 9 entre el número de opciones de la respuesta disminuida en una unidad.

Estimador

Definimos como variable de interés el índice de satisfacción para cada pregunta y se calcula mediante la fórmula:

$$I^c = \frac{M - 1}{K - 1}$$

Ilustración 6. Fórmula de cálculo para hallar el índice de satisfacción

Fuente: Capacitación para la planeación y ejecución de encuestas

$$M = \frac{1}{N} \sum_{i=1}^k in_i \text{ y } 1n_1 + 2n_2 + \dots + kn_k = \sum_{i=1}^k in_i$$

En donde:

M = Suma ponderada del número de estudiantes multiplicado por cada calificación otorgada a cada pregunta.

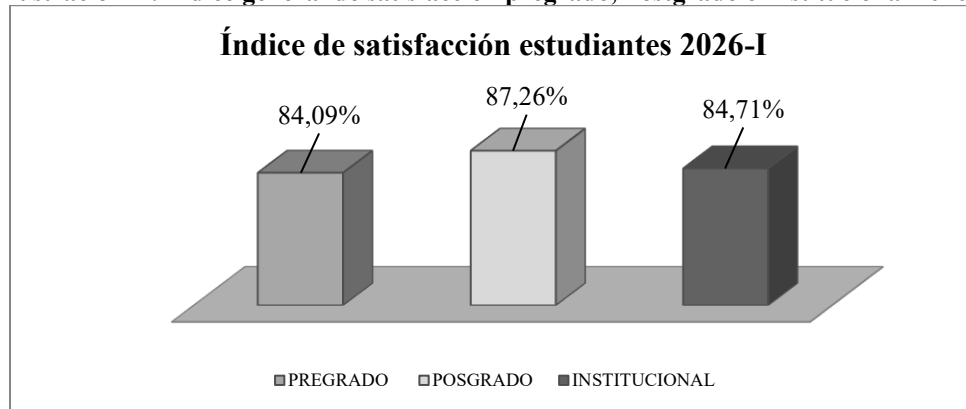
K= El número de opciones de respuesta de las distintas preguntas formuladas a los estudiantes (en este caso K = 6).

n_i = Es el número de estudiantes que responden a la pregunta respectiva con la opción i.

5. Resultados de la aplicación de la encuesta de satisfacción 2026-I

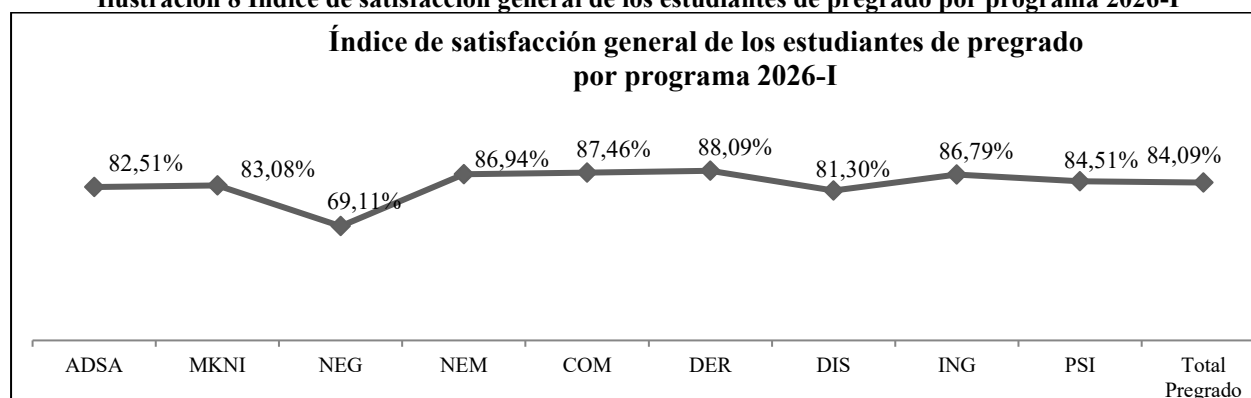
5.1. Resultados generales del índice de satisfacción 2026-I

Ilustración 7 . Índice general de satisfacción pregrado, Postgrado e Institucional 2026-I



Fuente: Registros Encuesta de Satisfacción 2026

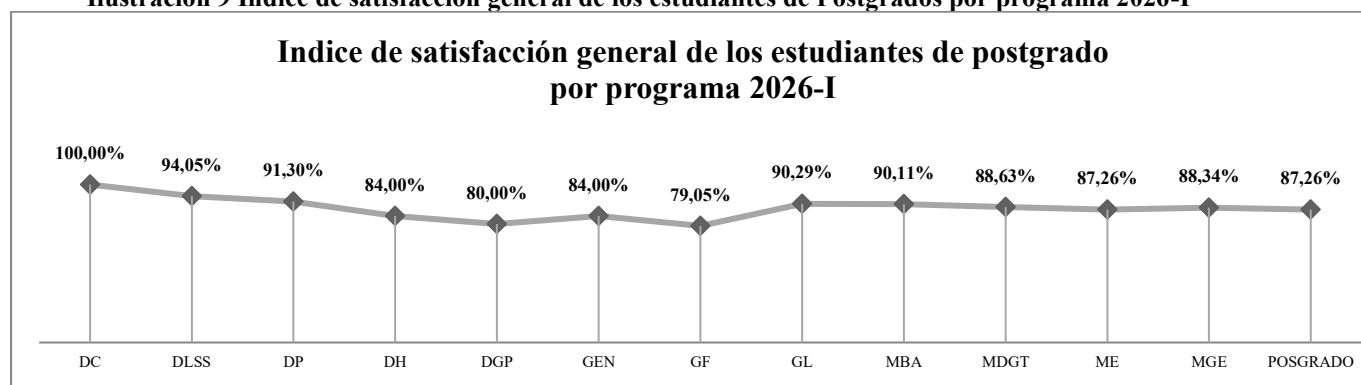
Ilustración 8 Índice de satisfacción general de los estudiantes de pregrado por programa 2026-I



Fuente: Registros encuesta de satisfacción 2026

Durante el período académico 2026-I, los resultados de la encuesta de satisfacción estudiantil evidencian un desempeño destacado en varios programas de pregrado. El mayor índice de satisfacción se presentó en el programa de **Derecho (88,09%)**, le siguen los programas de Comunicación Social y Periodismo (87.46%), Negocios Estratégicos de Moda (86,94%), Ingeniería Industrial (86,79%), Por su parte, los programas que se situaron por debajo del promedio de pregrado fueron, Psicología (84,51%), Marketing y Negocios Internacionales (83,08%), Administración de Empresas y Transformación Digital (82,51%), Diseño Digital (81,30%) por último, Negocios Digitales (69,11%).

Ilustración 9 Índice de satisfacción general de los estudiantes de Postgrados por programa 2026-I



Fuente: Informe de Satisfacción 2026

Durante el período académico 2026-I, los resultados de la encuesta de satisfacción estudiantil evidencian un desempeño destacado en varios programas de Postgrados. El índice más alto correspondió al programa de **Derecho Constitucional**, que alcanzó el (**100%**), le siguen, los programas de Derecho Laboral y Seguridad Social (94.05%), Derecho Penal (91.30%), Gerencia Logística (90.29%), Maestría en Administración de Negocios (90,11%), Maestría en Dirección y Gestión Tributaria (88.63 %), Maestría en Gerencia Educativa e Innovación Tecnológica (88,34%), Maestría en Educación (87.26%), Por su parte, los programas que se situaron por debajo del promedio de Postgrado fueron Derechos Humanos (84.00%), Gerencia Estrategia en Negocios (84.00%), Dirección y Gestión de Proyectos (80.00%), y por último Gestión Financiera (79,05%).

5.2 Relación Del Índice De Satisfacción

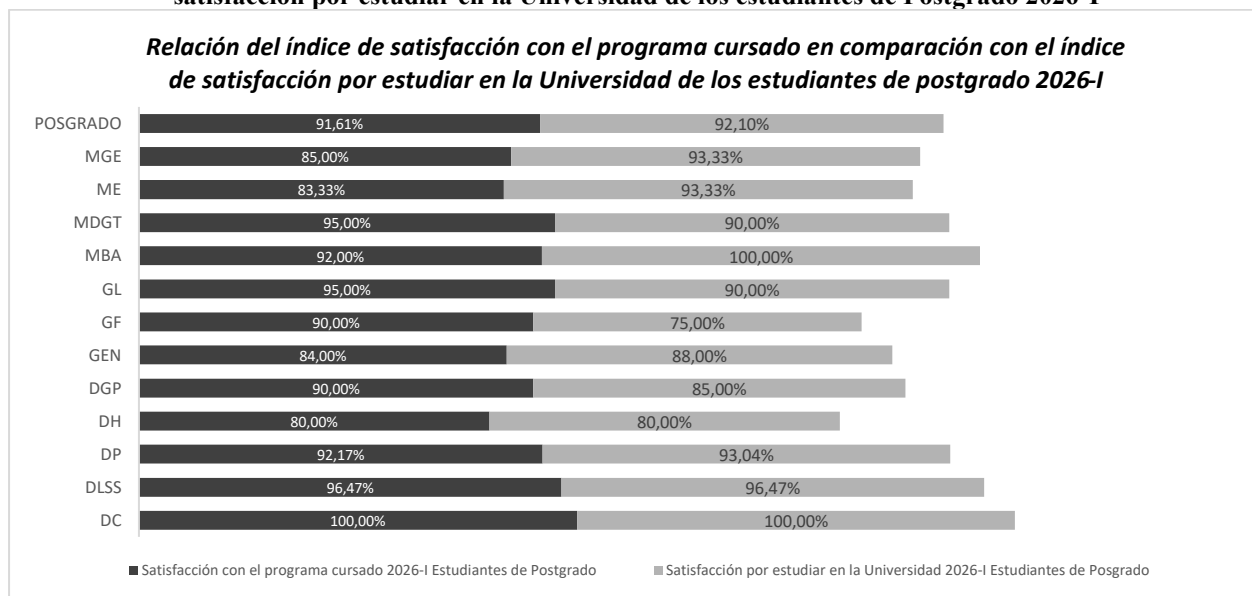
Ilustración 10 Relación del índice de satisfacción con el programa cursado en comparación con el índice de satisfacción por estudiar en la Universidad de los estudiantes de pregrado 2026-I



Fuente: Registros Encuesta de Satisfacción 2026

En relación con la satisfacción frente al programa cursado, el programa de **Ingeniería Industrial** registró la calificación más alta, con un 91,43%. Asimismo, el programa de **Negocios Estratégicos de Moda** obtuvo el mayor porcentaje de satisfacción por estudiar en la universidad, alcanzando un 93,33%, lo que evidencia una valoración positiva tanto del programa académico como de la experiencia institucional.

Ilustración 11 Relación del índice de satisfacción con el programa cursado en comparación con el índice de satisfacción por estudiar en la Universidad de los estudiantes de Postgrado 2026-I

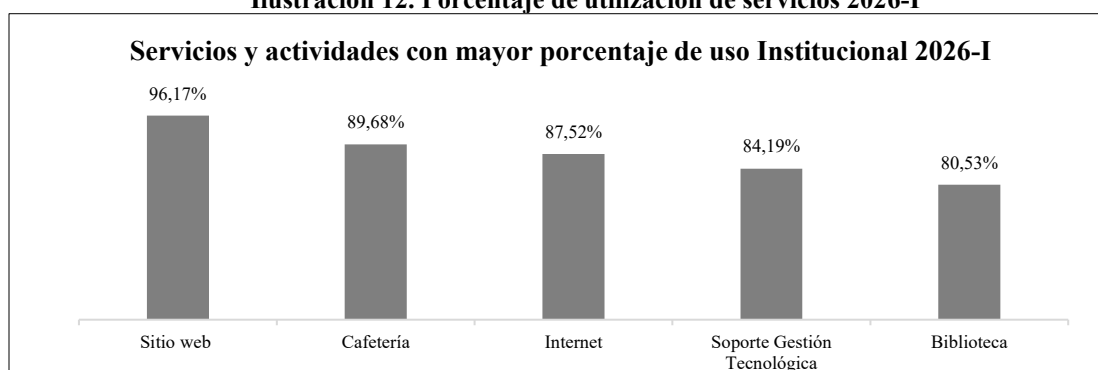


Fuente: Registros encuesta de satisfacción 2026-I.

En los programas de Postgrados, la **Especialización en Derecho Constitucional** obtuvo la máxima calificación de satisfacción **con el programa cursado**, alcanzando un **100%**. Por su parte, la **Maestría en Administración de Negocios MBA** y **Especialización en Derecho Constitucional** registraron el mayor porcentaje de satisfacción de 100% **por estudiar en la universidad**, destacándose por la percepción positiva de sus estudiantes frente a la calidad académica y la experiencia institucional.

5.3 Porcentaje de utilización de los servicios y actividades 2026

Ilustración 12. Porcentaje de utilización de servicios 2026-I



Fuente: Registros encuesta de satisfacción 2026

En cuanto a la frecuencia de uso de los servicios institucionales, se evidencia que en el periodo 2026-I el servicio con mayor porcentaje de uso por los estudiantes fue el Sitio Web con 96,17% lo que resulta coherente con su función esencial dentro de la vida universitaria.

En contraste, los servicios con menor porcentaje de uso corresponden a **Gestión de Quejas y Sugerencias con 40,00%** lo que sugiere una interacción más específica o limitada por parte de la comunidad estudiantil.

Tabla 7 Relación de las características institucionales con respecto al porcentaje de utilización 2026-I

Servicio o actividad	Índice de satisfacción Institucional 2026-I	Porcentaje de uso Institucional 2026-I
Investigación	87,41%	68,72%
Proyección social	87,69%	61,90%
Internacionalización	87,57%	62,90%
Departamento de idiomas	84,44%	66,72%
Sitio web	85,40%	96,17%
Biblioteca	86,94%	80,53%
Gestión de quejas y sugerencias	83,85%	67,39%
Internet	74,64%	87,52%
Soporte Gestión Tecnológica	86,64%	84,19%
Cafetería	85,79%	89,68%
Eventos y actividades de Bienestar	84,70%	68,72%

Fuente: Registros encuesta de satisfacción 2026

Los resultados evidencian una satisfacción institucional promedio alta, con valores superiores al **80%**, lo que refleja una valoración positiva general hacia los servicios que la universidad ofrece. Entre los casos más destacados, se encuentran los servicios con alta utilización y también

con índices de satisfacción significativos, como Sitio Web, Internet, Cafetería lo que demuestra su efectividad y pertinencia frente a las necesidades cotidianas de la comunidad académica.

Tabla 8. Relación del índice de satisfacción con el porcentaje de utilización de los servicios y actividades en los programas de Pregrado, Postgrado e Institucional 2026-I

Servicio o actividad	Índice de satisfacción Pregrado	Porcentaje de uso Pregrado	Índice de satisfacción Postgrados	Porcentaje de uso Postgrados	Índice de satisfacción Institucional	Porcentaje de uso Institucional
Investigación	86,84%	71,70%	90,14%	57,26%	87,41%	68,72%
Proyección social	87,14%	65,20%	90,49%	49,19%	87,69%	61,90%
Internacionalización	87,17%	63,73%	89,19%	59,68%	87,57%	62,90%
Departamento de idiomas	83,59%	72,33%	N/A	N/A	84,44%	66,72%
Sitio web	84,75%	97,90%	89,64%	45,16%	85,40%	96,17%
Biblioteca	86,27%	84,91%	88,11%	89,52%	86,94%	80,53%
Gestión de quejas y sugerencias	83,38%	69,39%	90,38%	63,71%	83,85%	67,39%
Internet	72,79%	90,78%	85,95%	59,68%	74,64%	87,52%
Soporte Gestión Tecnológica	85,97%	84,28%	83,23%	75,00%	86,64%	84,19%
Cafetería	85,68%	92,24%	89,23%	83,87%	85,79%	89,68%
Eventos y actividades de Bienestar	83,90%	74,21%	86,26%	79,84%	84,70%	68,72%

Fuente: Registros encuesta de satisfacción 2026

5.4 Índice de satisfacción según aspecto, servicio o actividad evaluada

Tabla 9. Índice de satisfacción de los estudiantes con el trato y la atención 2026-I

Programa	Trato y atención de decanos y directivos	Trato y atención de secretarías y administrativos	Trato y atención de docentes	Índice de satisfacción con el trato y la atención
Administración de Empresas	81,90%	77,14%	84,76%	81,27%
Marketing y Negocios Internacionales	86,52%	86,52%	85,62%	86,22%
Negocios Digitales	78,38%	71,89%	88,11%	79,46%
Negocios Estratégicos de Moda	83,33%	81,67%	85,00%	83,33%
Comunicación Social y Periodismo	94,29%	90,13%	91,95%	92,12%
Derecho	93,86%	91,14%	88,18%	91,06%
Diseño Digital	82,22%	78,10%	85,40%	81,90%
Ingeniería Industrial	92,86%	89,29%	94,29%	92,14%
Psicología	88,39%	86,13%	90,65%	88,39%
Total Pregrado	88,26%	85,28%	88,39%	87,31%
Especialización en Derecho Constitucional	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%
Especialización en Derecho Laboral y Seguridad Social	90,59%	96,47%	97,65%	94,90%
Especialización en Derecho Penal	97,39%	95,65%	96,52%	96,52%
Especialización en Derechos Humanos y DIH	80,00%	80,00%	80,00%	80,00%
Especialización en Dirección y Gestión de Proyectos	80,00%	70,00%	85,00%	78,33%
Especialización en Gerencia Estratégica de Negocios	84,00%	80,00%	96,00%	86,67%
Especialización en Gerencia Financiera	70,00%	70,00%	90,00%	76,67%
Especialización en Gerencia Logística	100,00%	95,00%	100,00%	98,33%
Maestría en Administración de Negocios MBA	96,00%	92,00%	100,00%	96,00%
Maestría en Dirección y Gestión Tributaria	77,50%	80,00%	95,00%	84,17%
Maestría en Educación	90,00%	93,33%	93,33%	92,22%
Maestría en Gerencia Educativa e Innovación Tecnológica	93,33%	95,00%	96,67%	95,00%
Total Postgrado	91,45%	90,81%	95,32%	92,53%
Total Institucional	88,92%	86,42%	89,82%	88,39%

Fuente: Registros encuesta de satisfacción 2026

Tabla 10. Índice de satisfacción con los aspectos académicos 2026-I

Programa	Metodología de enseñanza	Retroalimentación de los profesores	Satisfacción con el programa	Investigación	Proyección Social	Índice de satisfacción con los aspectos académicos
Administración de Empresas	84,76%	83,81%	84,76%	88,33%	86,00%	85,18%
Marketing y Negocios Internacionales	82,02%	80,22%	85,17%	82,62%	82,67%	82,53%
Negocios Digitales	81,62%	78,92%	82,16%	83,16%	86,15%	81,68%
Negocios Estratégicos de Moda	85,00%	85,00%	90,00%	88,00%	100,00%	88,00%
Comunicación Social y Periodismo	89,35%	86,49%	90,65%	87,62%	87,92%	88,47%
Derecho	88,64%	85,00%	91,14%	91,43%	91,47%	89,42%

Diseño Digital	81,59%	81,27%	79,37%	82,67%	85,00%	81,73%
Ingeniería Industrial	87,14%	85,71%	91,43%	87,62%	90,00%	88,24%
Psicología	88,06%	84,84%	88,06%	88,72%	85,26%	87,00%
Total Pregrado	85,62%	83,35%	87,00%	86,84%	87,14%	85,84%
Especialización en Derecho Constitucional	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%
Especialización en Derecho Laboral y Seguridad Social	96,47%	94,12%	96,47%	95,00%	95,00%	95,47%
Especialización en Derecho Penal	92,17%	88,70%	92,17%	93,00%	94,44%	91,96%
Especialización en Derechos Humanos y DIH	80,00%	80,00%	80,00%	N/A	N/A	80,00%
Especialización en Dirección y Gestión de Proyectos	80,00%	75,00%	90,00%	100,00%	80,00%	82,86%
Especialización en Gerencia Estratégica de Negocios	84,00%	72,00%	84,00%	86,67%	90,00%	82,00%
Especialización en Gerencia Financiera	90,00%	80,00%	90,00%	80,00%	N/A	86,15%
Especialización en Gerencia Logística	100,00%	95,00%	95,00%	90,00%	90,00%	95,00%
Maestría en Administración de Negocios MBA	92,00%	68,00%	92,00%	80,00%	80,00%	83,16%
Maestría en Dirección y Gestión Tributaria	92,50%	87,50%	95,00%	83,33%	76,00%	88,00%
Maestría en Educación	88,33%	86,67%	83,33%	80,00%	80,00%	85,24%
Maestría en Gerencia Educativa e Innovación Tecnológica	92,94%	90,00%	85,00%	88,00%	88,00%	89,41%
Total Postgrado	91,61%	87,90%	91,61%	90,14%	90,49%	90,36%
Total Institucional	86,86%	84,29%	87,95%	87,41%	87,69%	86,72%

Fuente: Registros encuesta de satisfacción 2026

Tabla 11. Índice de satisfacción con el Departamento de Idiomas 2026-I

Programa	Índice de satisfacción Departamento de Idiomas 2026-I
Administración de Empresas	81,54%
Marketing y Negocios Internacionales	81,54%
Negocios Digitales	77,89%
Negocios Estratégicos de Moda	88,57%
Comunicación Social y Periodismo	83,79%
Derecho	87,40%
Diseño Digital	80,00%
Ingeniería Industrial	85,71%
Psicología	85,24%
Total Pregrado	83,59%

Fuente: Registros encuesta de satisfacción 2026

Tabla 12. Índice de satisfacción con el proceso de Internacionalización 2026-I

Programa	Índice de satisfacción Internacionalización 2026-I
Administración de Empresas	85,00%
Marketing y Negocios Internacionales	84,48%
Negocios Digitales	83,33%
Negocios Estratégicos de Moda	100,00%
Comunicación Social y Periodismo	88,36%
Derecho	90,29%
Diseño Digital	82,27%
Ingeniería Industrial	90,77%
Psicología	89,66%
Total Pregrado	87,17%
Especialización en Derecho Constitucional	100,00%
Especialización en Derecho Laboral y Seguridad Social	95,00%
Especialización en Derecho Penal	93,33%
Especialización en Derechos Humanos y DIH	N/A
Especialización en Dirección y Gestión de Proyectos	86,67%
Especialización en Gerencia Estratégica de Negocios	86,67%
Especialización en Gerencia Financiera	66,67%
Especialización en Gerencia Logística	93,33%
Maestría en Administración de Negocios MBA	95,00%
Maestría en Dirección y Gestión Tributaria	95,00%
Maestría en Educación	73,33%
Maestría en Gerencia Educativa e Innovación Tecnológica	76,67%
Total Postgrado	89,19%
Total Institucional	87,57%

Fuente: Registros encuesta de satisfacción 2026

Tabla 13. Índice de satisfacción con Biblioteca 2026-I

Programa	Índice de satisfacción Biblioteca 2026-I
Administración de Empresas	78,82%
Marketing y Negocios Internacionales	86,67%
Negocios Digitales	84,00%
Negocios Estratégicos de Moda	90,00%
Comunicación Social y Periodismo	87,83%
Derecho	88,24%
Diseño Digital	85,71%
Ingeniería Industrial	85,19%
Psicología	84,48%
Total Pregrado	86,27%
Especialización en Derecho Constitucional	100,00%
Especialización en Derecho Laboral y Seguridad Social	94,55%
Especialización en Derecho Penal	90,59%
Especialización en Derechos Humanos y DIH	N/A
Especialización en Dirección y Gestión de Proyectos	80,00%
Especialización en Gerencia Estratégica de Negocios	86,67%
Especialización en Gerencia Financiera	N/A
Especialización en Gerencia Logística	90,00%
Maestría en Administración de Negocios MBA	95,00%
Maestría en Dirección y Gestión Tributaria	80,00%
Maestría en Educación	90,00%
Maestría en Gerencia Educativa e Innovación Tecnológica	88,89%
Total Postgrado	88,11%
Total Institucional	86,94%

Fuente: Registros encuesta de satisfacción 2026

Tabla 14. Índice de satisfacción con Bienestar Universitario 2026-I

Programa	2026-I		
	Cafetería	Eventos de Bienestar	Índice de satisfacción Bienestar Universitario
Administración de Empresas	86,67%	85,00%	86,06%
Marketing y Negocios Internacionales	82,50%	80,29%	81,53%
Negocios Digitales	86,67%	84,44%	85,56%
Negocios Estratégicos de Moda	95,00%	91,43%	93,68%
Comunicación Social y Periodismo	86,32%	84,57%	85,48%
Derecho	88,97%	86,22%	87,70%
Diseño Digital	86,78%	81,18%	84,18%
Ingeniería Industrial	83,57%	88,70%	85,88%
Psicología	82,33%	83,59%	82,83%
Total Pregrado	85,68%	83,90%	84,89%
Especialización en Derecho Constitucional	100,00%	100,00%	100,00%
Especialización en Derecho Laboral y Seguridad Social	92,94%	95,38%	94,00%
Especialización en Derecho Penal	87,27%	87,37%	87,32%
Especialización en Derechos Humanos y DIH	80,00%	N/A	80,00%
Especialización en Dirección y Gestión de Proyectos	75,00%	80,00%	76,67%
Especialización en Gerencia Estratégica de Negocios	76,00%	80,00%	77,14%
Especialización en Gerencia Financiera	90,00%	N/A	90,00%
Especialización en Gerencia Logística	73,33%	100,00%	80,00%
Maestría en Administración de Negocios MBA	88,00%	80,00%	85,71%
Maestría en Dirección y Gestión Tributaria	87,50%	86,67%	87,27%
Maestría en Educación	80,00%	90,00%	82,50%
Maestría en Gerencia Educativa e Innovación Tecnológica	80,00%	90,00%	83,33%
Total Postgrado	89,23%	86,26%	87,78%
Total Institucional	85,79%	84,70%	85,32%

Fuente: Registros encuesta de satisfacción 2026

Tabla 15. Índice de satisfacción con Gestión Tecnológica e Informática 2026-I

Programa	2026-I		
	Internet	Soporte Gestión Tecnológica	Índice de satisfacción Gestión Tecnológica e Informática
Administración de Empresas	66,00%	83,53%	74,05%
Marketing y Negocios Internacionales	70,80%	84,59%	77,14%
Negocios Digitales	83,64%	84,52%	84,29%
Negocios Estratégicos de Moda	75,00%	82,86%	77,89%

Comunicación Social y Periodismo	78,68%	88,96%	83,50%
Derecho	72,29%	88,75%	80,37%
Diseño Digital	71,53%	82,18%	76,67%
Ingeniería Industrial	72,86%	86,09%	78,82%
Psicología	69,82%	85,83%	77,14%
Total Pregrado	72,79%	85,97%	79,14%
Especialización en Derecho Constitucional	100,00%	100,00%	100,00%
Especialización en Derecho Laboral y Seguridad Social	85,88%	94,67%	90,00%
Especialización en Derecho Penal	83,81%	94,00%	88,78%
Especialización en Derechos Humanos y DIH	80,00%	80,00%	80,00%
Especialización en Dirección y Gestión de Proyectos	75,00%	75,00%	75,00%
Especialización en Gerencia Estratégica de Negocios	85,00%	80,00%	82,50%
Especialización en Gerencia Financiera	75,00%	86,67%	80,00%
Especialización en Gerencia Logística	80,00%	93,33%	86,67%
Maestría en Administración de Negocios MBA	80,00%	80,00%	80,00%
Maestría en Dirección y Gestión Tributaria	86,67%	91,43%	89,23%
Maestría en Educación	76,36%	88,00%	81,90%
Maestría en Gerencia Educativa e Innovación Tecnológica	78,18%	85,45%	81,82%
Total Postgrado	85,95%	83,23%	84,43%
Total Institucional	74,64%	86,64%	80,52%

Fuente: Registros encuesta de satisfacción 2026

Tabla 16. Índice de satisfacción con la Gestión de Quejas y Sugerencias 2026-I

Programa	Índice de satisfacción gestión de quejas y sugerencias 2026-I
Administración de Empresas	75,71%
Marketing y Negocios Internacionales	80,33%
Negocios Digitales	75,00%
Negocios Estratégicos de Moda	92,00%
Comunicación Social y Periodismo	85,90%
Derecho	88,99%
Diseño Digital	80,49%
Ingeniería Industrial	89,33%
Psicología	82,63%
Total Pregrado	83,38%
Especialización en Derecho Constitucional	100,00%
Especialización en Derecho Laboral y Seguridad Social	93,33%
Especialización en Derecho Penal	92,22%
Especialización en Derechos Humanos y DIH	N/A
Especialización en Dirección y Gestión de Proyectos	80,00%
Especialización en Gerencia Estratégica de Negocios	73,33%
Especialización en Gerencia Financiera	20,00%
Especialización en Gerencia Logística	90,00%
Maestría en Administración de Negocios MBA	90,00%
Maestría en Dirección y Gestión Tributaria	93,33%
Maestría en Educación	90,00%
Maestría en Gerencia Educativa e Innovación Tecnológica	88,00%
Total Postgrado	90,38%
Total Institucional	83,85%

Fuente: Registros encuesta de satisfacción 2026

Tabla 17. Índice de satisfacción con el Proceso de Comunicación y Protocolo 2026-I

Programa	2026-I		
	Comunicaciones internas y externas	Sitio web	Índice de satisfacción Comunicación y Protocolo
Administración de Empresas	85,71%	83,00%	84,39%
Marketing y Negocios Internacionales	85,17%	83,37%	84,27%
Negocios Digitales	68,65%	82,16%	75,41%
Negocios Estratégicos de Moda	80,00%	83,33%	81,67%
Comunicación Social y Periodismo	85,19%	85,26%	85,23%
Derecho	87,27%	89,30%	88,28%
Diseño Digital	77,46%	79,68%	78,56%
Ingeniería Industrial	82,14%	87,41%	84,73%
Psicología	83,55%	86,21%	84,83%
Total Pregrado	82,77%	84,75%	83,75%
Especialización en Derecho Constitucional	100,00%	100,00%	100,00%
Especialización en Derecho Laboral y Seguridad Social	94,12%	92,50%	93,33%
Especialización en Derecho Penal	92,17%	88,00%	90,23%

Especialización en Derechos Humanos y DIH	100,00%	80,00%	90,00%
Especialización en Dirección y Gestión de Proyectos	85,00%	75,00%	80,00%
Especialización en Gerencia Estratégica de Negocios	80,00%	80,00%	80,00%
Especialización en Gerencia Financiera	60,00%	73,33%	65,71%
Especialización en Gerencia Logística	90,00%	86,67%	88,57%
Maestría en Administración de Negocios MBA	96,00%	90,00%	93,33%
Maestría en Dirección y Gestión Tributaria	90,00%	85,00%	87,50%
Maestría en Educación	86,67%	86,00%	86,36%
Maestría en Gerencia Educativa e Innovación Tecnológica	86,67%	85,45%	86,09%
Total Postgrado	85,65%	89,64%	86,89%
Total Institucional	83,36%	85,40%	84,36%

Fuente: Registros encuesta de satisfacción 2026

Tabla 18. Índice de satisfacción con Servicios Generales 2026-I

Programa	2026-I			
	Estado y Limpieza	Infraestructura Física	Seguridad Interna	Índice de satisfacción Servicios Generales
Administración de Empresas	84,76%	78,10%	84,76%	82,54%
Marketing y Negocios Internacionales	91,01%	77,98%	83,37%	84,12%
Negocios Digitales	17,30%	16,76%	18,92%	17,66%
Negocios Estratégicos de Moda	91,67%	83,33%	90,00%	88,33%
Comunicación Social y Periodismo	89,61%	84,68%	86,23%	86,84%
Derecho	90,00%	81,59%	88,18%	86,59%
Diseño Digital	86,67%	78,73%	82,86%	82,75%
Ingeniería Industrial	90,00%	77,14%	85,71%	84,29%
Psicología	83,55%	77,10%	82,26%	80,97%
Total Pregrado	83,02%	75,05%	79,87%	79,32%
Especialización en Derecho Constitucional	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%
Especialización en Derecho Laboral y Seguridad Social	95,29%	90,59%	94,12%	93,33%
Especialización en Derecho Penal	91,30%	84,35%	90,43%	88,70%
Especialización en Derechos Humanos y DIH	80,00%	100,00%	100,00%	93,33%
Especialización en Dirección y Gestión de Proyectos	80,00%	85,00%	75,00%	80,00%
Especialización en Gerencia Estratégica de Negocios	92,00%	88,00%	92,00%	90,67%
Especialización en Gerencia Financiera	95,00%	85,00%	80,00%	86,67%
Especialización en Gerencia Logística	80,00%	85,00%	80,00%	81,67%
Maestría en Administración de Negocios MBA	100,00%	96,00%	88,00%	94,67%
Maestría en Dirección y Gestión Tributaria	92,50%	95,00%	97,50%	95,00%
Maestría en Educación	86,67%	90,00%	88,33%	88,33%
Maestría en Gerencia Educativa e Innovación Tecnológica	88,33%	91,67%	86,67%	88,89%
Total Postgrado	77,26%	75,16%	75,81%	76,08%
Total Institucional	81,83%	75,07%	79,03%	78,65%

Fuente: Registros encuesta de satisfacción 2026

Tabla 19. Índice de satisfacción de la Sede con las características evaluadas 2026-I

Programa	Índice de satisfacción por estudiar en la Universidad Sergio Arboleda 2026-I
Administración de Empresas	87,62%
Marketing y Negocios Internacionales	83,15%
Negocios Digitales	82,16%
Negocios Estratégicos de Moda	93,33%
Comunicación Social y Periodismo	89,35%
Derecho	90,00%
Diseño Digital	79,37%
Ingeniería Industrial	91,43%
Psicología	85,81%
Total Pregrado	86,12%
Especialización en Derecho Constitucional	100,00%
Especialización en Derecho Laboral y Seguridad Social	96,47%
Especialización en Derecho Penal	93,04%
Especialización en Derechos Humanos y DIH	80,00%
Especialización en Dirección y Gestión de Proyectos	85,00%
Especialización en Gerencia Estratégica de Negocios	88,00%
Especialización en Gerencia Financiera	75,00%
Especialización en Gerencia Logística	90,00%
Maestría en Administración de Negocios MBA	100,00%
Maestría en Dirección y Gestión Tributaria	90,00%
Maestría en Educación	93,33%

Maestría en Gerencia Educativa e Innovación Tecnológica	93,33%
Total Postgrado	92,10%
Total Institucional	87,35%

Fuente: Registros encuestas de satisfacción 2026

5.5 Índice de satisfacción programas de Postgrados

Tabla 20. Satisfacción de estudiantes en el programa de Gerencia Estratégica de Negocios 2026-I con respecto a las características evaluadas en el periodo anterior

Característica evaluada	2025-II	2026-I	Diferencia
Trato y atención de decanos y directivos	86,67%	84,00%	-2,67%
Trato y atención de secretarías y administrativos	86,67%	80,00%	-6,67%
Trato y atención de docentes	85,00%	96,00%	11,00%
Índice de satisfacción con el trato y la atención	86,11%	86,67%	0,56%
Metodología de enseñanza	85,00%	84,00%	-1,00%
Retroalimentación de los profesores	81,67%	72,00%	-9,67%
Satisfacción con el programa	80,00%	84,00%	4,00%
Investigación	84,44%	86,67%	2,23%
Proyección Social	82,50%	90,00%	7,50%
Índice de satisfacción con los aspectos académicos	82,64%	82,00%	-0,64%
Índice de satisfacción Internacionalización	82,22%	86,67%	4,45%
Comunicaciones internas y externas	80,00%	80,00%	0,00%
Sitio web	80,00%	80,00%	0,00%
Índice de satisfacción Comunicación y Protocolo	80,00%	80,00%	0,00%
Cafetería	76,67%	80,00%	3,33%
Eventos de Bienestar	77,78%	76,00%	-1,78%
Índice de satisfacción Bienestar Universitario	77,14%	80,00%	2,86%
Índice de satisfacción Biblioteca	77,78%	77,14%	-0,64%
Internet	76,36%	86,67%	10,31%
Soporte Gestión Tecnológica	80,00%	80,00%	0,00%
Índice de Satisfacción Gestión Tecnológica e Informática	78,18%	82,50%	4,32%

Fuente: Registros encuestas de satisfacción 2026

Tabla 21. Satisfacción de estudiantes en el programa Gerencia Financiera en el periodo 2026-I con respecto a las características evaluadas en el periodo anterior

Característica evaluada	2025-II	2026-I	Diferencia
Trato y atención de decanos y directivos	96,67%	70,00%	-26,67%
Trato y atención de secretarías y administrativos	90,00%	70,00%	-20,00%
Trato y atención de docentes	96,67%	90,00%	-6,67%
Índice de satisfacción con el trato y la atención	94,44%	76,67%	-17,77%
Metodología de enseñanza	93,33%	90,00%	-3,33%
Retroalimentación de los profesores	96,67%	80,00%	-16,67%
Satisfacción con el programa	93,33%	90,00%	-3,33%
Investigación	100,00%	80,00%	-20,00%
Proyección Social	96,00%	N/A	N/A
Índice de satisfacción con los aspectos académicos	95,71%	86,15%	-9,56%
Índice de satisfacción Internacionalización	96,67%	66,67%	-30,00%
Comunicaciones internas y externas	90,00%	60,00%	-30,00%
Sitio web	96,00%	73,33%	-22,67%
Índice de satisfacción Comunicación y Protocolo	92,73%	65,71%	-27,02%
Cafetería	93,33%	90,00%	-3,33%
Eventos de Bienestar	96,00%	N/A	N/A
Índice de satisfacción Bienestar Universitario	94,55%	90,00%	-4,55%
Índice de satisfacción Biblioteca	96,00%	N/A	N/A
Internet	90,00%	75,00%	-15,00%
Soporte Gestión Tecnológica	90,00%	86,67%	-3,33%
Índice de satisfacción Gestión Tecnológica e Informática	90,00%	80,00%	-10,00%

Fuente: Registros encuestas de satisfacción 2026

Tabla 22. Satisfacción de estudiantes en el programa Derechos Humanos en el periodo 2026-I con respecto a las características evaluadas en el periodo anterior

Característica evaluada	2025-II	2026-I	Diferencia
Trato y atención de decanos y directivos	96,00%	80,00%	-16,00%
Trato y atención de secretarías y administrativos	94,00%	80,00%	-14,00%
Trato y atención de docentes	94,00%	80,00%	-14,00%
Índice de satisfacción con el trato y la atención	94,67%	80,00%	-14,67%
Metodología de enseñanza	89,00%	80,00%	-9,00%
Retroalimentación de los profesores	82,00%	80,00%	-2,00%
Satisfacción con el programa	94,00%	80,00%	-14,00%
Investigación	88,57%	N/A	N/A
Proyección Social	86,67%	N/A	N/A
Índice de satisfacción con los aspectos académicos	88,14%	80,00%	-8,14%
Índice de satisfacción Internacionalización	90,67%	N/A	N/A
Comunicaciones internas y externas	88,00%	100,00%	12,00%
Sitio web	91,00%	80,00%	-11,00%
Índice de satisfacción Comunicación y Protocolo	89,50%	90,00%	0,50%
Cafetería	78,00%	80,00%	2,00%
Eventos de Bienestar	88,33%	N/A	N/A
Índice de satisfacción Bienestar Universitario	81,88%	80,00%	-1,88%
Índice de satisfacción Biblioteca	88,57%	N/A	N/A
Internet	89,00%	80,00%	-9,00%
Soporte Gestión Tecnológica	89,00%	80,00%	-9,00%
Índice de satisfacción Gestión Tecnológica e Informática	89,00%	80,00%	-9,00%

Fuente: Registros encuestas de satisfacción 2026

Tabla 23. Satisfacción de estudiantes en el programa Derecho Laboral y Seguridad Social en el periodo 2026-I con respecto a las características evaluadas en el periodo anterior

Característica evaluada	2025-II	2026-I	Diferencia
Trato y atención de decanos y directivos	100,00%	90,59%	-9,41%
Trato y atención de secretarías y administrativos	100,00%	96,47%	-3,53%
Trato y atención de docentes	100,00%	97,65%	-2,35%
Índice de satisfacción con el trato y la atención	100,00%	94,90%	-5,10%
Metodología de enseñanza	100,00%	96,47%	-3,53%
Retroalimentación de los profesores	100,00%	94,12%	-5,88%
Satisfacción con el programa	96,00%	96,47%	0,47%
Investigación	93,33%	95,00%	1,67%
Proyección Social	93,33%	95,00%	1,67%
Índice de satisfacción con los aspectos académicos	97,14%	95,47%	-1,67%
Índice de satisfacción Internacionalización	93,33%	95,00%	1,67%
Comunicaciones internas y externas	96,00%	94,12%	-1,88%
Sitio web	92,00%	92,50%	0,50%
Índice de satisfacción Comunicación y Protocolo	94,00%	93,33%	-0,67%
Cafetería	88,00%	92,94%	4,94%
Eventos de Bienestar	95,00%	95,38%	0,38%
Índice de satisfacción Bienestar Universitario	91,11%	94,00%	2,89%
Índice de satisfacción Biblioteca	93,33%	94,55%	1,22%
Internet	92,00%	85,88%	-6,12%
Soporte Gestión Tecnológica	96,00%	94,67%	-1,33%
Índice de satisfacción Gestión Tecnológica e Informática	94,00%	90,00%	-4,00%

Fuente: Registros encuestas de satisfacción 2026

Tabla 24. Satisfacción de estudiantes en el programa Maestría en Administración de Negocios MBA en el periodo 2026-I con respecto a las características evaluadas en el periodo anterior

Característica evaluada	2025-II	2026-I	Diferencia
Trato y atención de decanos y directivos	95,00%	96,00%	1,00%
Trato y atención de secretarías y administrativos	95,00%	92,00%	-3,00%
Trato y atención de docentes	95,00%	100,00%	5,00%
Índice de satisfacción con el trato y la atención	95,00%	96,00%	1,00%
Metodología de enseñanza	95,00%	92,00%	-3,00%
Retroalimentación de los profesores	85,00%	68,00%	-17,00%

Satisfacción con el programa	90,00%	92,00%	2,00%
Investigación	100,00%	80,00%	-20,00%
Proyección Social	100,00%	80,00%	-20,00%
Índice de satisfacción con los aspectos académicos	91,43%	83,16%	-8,27%
Índice de satisfacción Internacionalización	86,67%	95,00%	8,33%
Comunicaciones internas y externas	90,00%	96,00%	6,00%
Sitio web	85,00%	90,00%	5,00%
Índice de satisfacción Comunicación y Protocolo	87,50%	93,33%	5,83%
Cafetería	90,00%	88,00%	-2,00%
Eventos de Bienestar	90,00%	80,00%	-10,00%
Índice de satisfacción Bienestar Universitario	90,00%	85,71%	-4,29%
Índice de satisfacción Biblioteca	95,00%	95,00%	0,00%
Internet	70,00%	80,00%	10,00%
Soporte Gestión Tecnológica	93,33%	80,00%	-13,33%
Índice de satisfacción Gestión Tecnológica e Informática	80,00%	80,00%	0,00%

Fuente: Registros encuestas de satisfacción 2026

Tabla 25. Satisfacción de estudiantes en el programa Maestría en Educación en el periodo 2026-I con respecto a las características evaluadas en el periodo anterior

Característica evaluada	2025-II	2026-I	Diferencia
Trato y atención de decanos y directivos	100,00%	90,00%	-10,00%
Trato y atención de secretarías y administrativos	100,00%	93,33%	-6,67%
Trato y atención de docentes	100,00%	93,33%	-6,67%
Índice de satisfacción con el trato y la atención	100,00%	92,22%	-7,78%
Metodología de enseñanza	100,00%	88,33%	-11,67%
Retroalimentación de los profesores	100,00%	86,67%	-13,33%
Satisfacción con el programa	100,00%	83,33%	-16,67%
Investigación	100,00%	80,00%	-20,00%
Proyección Social	100,00%	80,00%	-20,00%
Índice de satisfacción con los aspectos académicos	100,00%	85,24%	-14,76%
Índice de satisfacción Internacionalización	100,00%	73,33%	-26,67%
Comunicaciones internas y externas	100,00%	86,67%	-13,33%
Sitio web	100,00%	86,00%	-14,00%
Índice de satisfacción Comunicación y Protocolo	100,00%	86,36%	-13,64%
Cafetería	100,00%	80,00%	-20,00%
Eventos de Bienestar	100,00%	90,00%	-10,00%
Índice de satisfacción Bienestar Universitario	100,00%	82,50%	-17,50%
Índice de satisfacción Biblioteca	100,00%	90,00%	-10,00%
Internet	100,00%	76,36%	-23,64%
Soporte Gestión Tecnológica	100,00%	88,00%	-12,00%
Índice de satisfacción Gestión Tecnológica e Informática	100,00%	81,90%	-18,10%

Fuente: Registros encuestas de satisfacción 2026-I

Tabla 26. Satisfacción de estudiantes en el programa Dirección Gestión de Proyectos en el periodo 2026-I con respecto a las características evaluadas en el periodo anterior

Característica evaluada	2025-II	2026-I	Diferencia
Trato y atención de decanos y directivos	80,00%	80,00%	0,00%
Trato y atención de secretarías y administrativos	80,00%	70,00%	-10,00%
Trato y atención de docentes	80,00%	85,00%	5,00%
Índice de satisfacción con el trato y la atención	80,00%	78,33%	-1,67%
Metodología de enseñanza	80,00%	80,00%	0,00%
Retroalimentación de los profesores	80,00%	75,00%	-5,00%
Satisfacción con el programa	80,00%	90,00%	10,00%
Investigación	N/A	100,00%	N/A
Proyección Social	N/A	80,00%	N/A
Índice de satisfacción con los aspectos académicos	80,00%	82,86%	2,86%
Índice de satisfacción Internacionalización	100,00%	86,67%	-13,33%
Comunicaciones internas y externas	80,00%	85,00%	5,00%
Sitio web	80,00%	75,00%	-5,00%
Índice de satisfacción Comunicación y Protocolo	80,00%	80,00%	0,00%
Cafetería	80,00%	75,00%	-5,00%

Eventos de Bienestar	N/A	80,00%	N/A
Índice de satisfacción Bienestar Universitario	80,00%	76,67%	-3,33%
Índice de satisfacción Biblioteca	100,00%	80,00%	-20,00%
Internet	60,00%	75,00%	15,00%
Soporte Gestión Tecnológica	80,00%	75,00%	-5,00%
Índice de satisfacción Gestión Tecnológica e Informática	70,00%	75,00%	5,00%

Fuente: Registros encuestas de satisfacción 2026

Tabla 27. Satisfacción de estudiantes en el programa Gerencia Logística en el periodo 2026-I con respecto a las características evaluadas en el periodo anterior

Característica evaluada	2025-II	2026-I	Diferencia
Trato y atención de decanos y directivos	96,00%	100,00%	4,00%
Trato y atención de secretarías y administrativos	94,00%	95,00%	1,00%
Trato y atención de docentes	94,00%	100,00%	6,00%
Índice de satisfacción con el trato y la atención	94,67%	98,33%	3,66%
Metodología de enseñanza	89,00%	100,00%	11,00%
Retroalimentación de los profesores	82,00%	95,00%	13,00%
Satisfacción con el programa	94,00%	95,00%	1,00%
Investigación	88,57%	90,00%	1,43%
Proyección Social	86,67%	90,00%	3,33%
Índice de satisfacción con los aspectos académicos	88,14%	95,00%	6,86%
Índice de satisfacción Internacionalización	90,67%	93,33%	2,66%
Comunicaciones internas y externas	88,00%	90,00%	2,00%
Sitio web	91,00%	86,67%	-4,33%
Índice de satisfacción Comunicación y Protocolo	89,50%	88,57%	-0,93%
Cafetería	78,00%	73,33%	-4,67%
Eventos de Bienestar	88,33%	100,00%	11,67%
Índice de satisfacción Bienestar Universitario	81,88%	80,00%	-1,88%
Índice de satisfacción Biblioteca	88,57%	90,00%	1,43%
Internet	89,00%	80,00%	-9,00%
Soporte Gestión Tecnológica	89,00%	93,33%	4,33%
Índice de satisfacción Gestión Tecnológica e Informática	89,00%	86,67%	-2,33%

Fuente: Registros encuestas de satisfacción 2026

Tabla 28. Satisfacción de estudiantes en el programa Derecho Constitucional en el periodo 2026-I con respecto a las características evaluadas en el periodo anterior

Característica evaluada	2025-II	2026-I	Diferencia
Trato y atención de decanos y directivos	100,00%	100,00%	0,00%
Trato y atención de secretarías y administrativos	100,00%	100,00%	0,00%
Trato y atención de docentes	95,00%	100,00%	5,00%
Índice de satisfacción con el trato y la atención	98,33%	100,00%	1,67%
Metodología de enseñanza	95,00%	100,00%	5,00%
Retroalimentación de los profesores	95,00%	100,00%	5,00%
Satisfacción con el programa	95,00%	100,00%	5,00%
Investigación	95,00%	100,00%	5,00%
Proyección Social	100,00%	100,00%	0,00%
Índice de satisfacción con los aspectos académicos	95,29%	100,00%	4,71%
Índice de satisfacción Internacionalización	100,00%	100,00%	0,00%
Comunicaciones internas y externas	95,00%	100,00%	5,00%
Sitio web	85,00%	100,00%	15,00%
Índice de satisfacción Comunicación y Protocolo	90,00%	100,00%	10,00%
Cafetería	90,00%	100,00%	10,00%
Eventos de Bienestar	86,67%	100,00%	13,33%
Índice de satisfacción Bienestar Universitario	88,57%	100,00%	11,43%
Índice de satisfacción Biblioteca	90,00%	100,00%	10,00%
Internet	80,00%	100,00%	20,00%
Soporte Gestión Tecnológica	86,67%	100,00%	13,33%
Índice de satisfacción Gestión Tecnológica e Informática	83,33%	100,00%	16,67%

Fuente: Registros encuestas de satisfacción 2026

Tabla 29. Satisfacción de estudiantes en el programa Derecho Penal en el periodo 2026-I con respecto a las características evaluadas en el periodo anterior

Característica evaluada	2025-II	2026-I	Diferencia
Trato y atención de decanos y directivos	96,92%	97,39%	0,47%
Trato y atención de secretarías y administrativos	95,38%	95,65%	0,27%
Trato y atención de docentes	95,38%	96,52%	1,14%
Índice de satisfacción con el trato y la atención	95,90%	96,52%	0,62%
Metodología de enseñanza	93,85%	92,17%	-1,68%
Retroalimentación de los profesores	92,31%	88,70%	-3,61%
Satisfacción con el programa	93,85%	92,17%	-1,68%
Investigación	96,00%	93,00%	-3,00%
Proyección Social	95,56%	94,44%	-1,12%
Índice de satisfacción con los aspectos académicos	94,14%	91,96%	-2,18%
Índice de satisfacción Internacionalización	95,56%	93,33%	-2,23%
Comunicaciones internas y externas	93,85%	92,17%	-1,68%
Sitio web	92,31%	88,00%	-4,31%
Índice de satisfacción Comunicación y Protocolo	93,08%	90,23%	-2,85%
Cafetería	92,31%	87,27%	-5,04%
Eventos de Bienestar	95,00%	87,37%	-7,63%
Índice de satisfacción Bienestar Universitario	93,60%	87,32%	-6,28%
Índice de satisfacción Biblioteca	92,31%	90,59%	-1,72%
Internet	96,36%	83,81%	-12,55%
Soporte Gestión Tecnológica	93,33%	94,00%	0,67%
Índice de satisfacción Gestión Tecnológica e Informática	94,78%	88,78%	-6,00%

Fuente: Registros encuestas de satisfacción 2026

Tabla 30. Satisfacción de estudiantes en el programa Maestría en Dirección y Gestión Tributaria en el periodo 2026-I con respecto a las características evaluadas en el periodo anterior

Característica evaluada	2025-II	2026-I	Diferencia
Trato y atención de decanos y directivos	95,00%	77,50%	-17,50%
Trato y atención de secretarías y administrativos	95,00%	80,00%	-15,00%
Trato y atención de docentes	95,00%	95,00%	0,00%
Índice de satisfacción con el trato y la atención	95,00%	84,17%	-10,83%
Metodología de enseñanza	95,00%	92,50%	-2,50%
Retroalimentación de los profesores	85,00%	87,50%	2,50%
Satisfacción con el programa	90,00%	95,00%	5,00%
Investigación	100,00%	83,33%	-16,67%
Proyección Social	100,00%	76,00%	-24,00%
Índice de satisfacción con los aspectos académicos	91,43%	88,00%	-3,43%
Índice de satisfacción Internacionalización	86,67%	95,00%	8,33%
Comunicaciones internas y externas	90,00%	90,00%	0,00%
Sitio web	85,00%	85,00%	0,00%
Índice de satisfacción Comunicación y Protocolo	87,50%	87,50%	0,00%
Cafetería	90,00%	87,50%	-2,50%
Eventos de Bienestar	90,00%	86,67%	-3,33%
Índice de satisfacción Bienestar Universitario	90,00%	87,27%	-2,73%
Índice de satisfacción Biblioteca	95,00%	80,00%	-15,00%
Internet	70,00%	86,67%	16,67%
Soporte Gestión Tecnológica	93,33%	91,43%	-1,90%
Índice de satisfacción Gestión Tecnológica e Informática	80,00%	89,23%	9,23%

Fuente: Registros encuestas de satisfacción 2026

Tabla 31. Satisfacción de estudiantes en el programa Maestría en Gerencia Educativa e Innovación Tecnológica en el periodo 2026-I con respecto a las características evaluadas en el periodo anterior

Característica evaluada	2025-II	2026-I	Diferencia
Trato y atención de decanos y directivos	95,00%	93,33%	-1,67%
Trato y atención de secretarías y administrativos	95,00%	95,00%	0,00%
Trato y atención de docentes	96,67%	96,67%	0,00%
Índice de satisfacción con el trato y la atención	95,56%	95,00%	-0,56%
Metodología de enseñanza	90,00%	92,94%	2,94%
Retroalimentación de los profesores	90,00%	90,00%	0,00%

Satisfacción con el programa	91,67%	85,00%	-6,67%
Investigación	97,78%	88,00%	-9,78%
Proyección Social	95,56%	88,00%	-7,56%
Índice de satisfacción con los aspectos académicos	92,59%	89,41%	-3,18%
Índice de satisfacción Internacionalización	100,00%	76,67%	-23,33%
Comunicaciones internas y externas	88,33%	86,67%	-1,66%
Sitio web	85,45%	85,45%	0,00%
Índice de satisfacción Comunicación y Protocolo	86,96%	86,09%	-0,87%
Cafetería	91,67%	80,00%	-11,67%
Eventos de Bienestar	95,00%	90,00%	-5,00%
Índice de satisfacción Bienestar Universitario	93,00%	83,33%	-9,67%
Índice de satisfacción Biblioteca	91,11%	88,89%	-2,22%
Internet	87,27%	78,18%	-9,09%
Soporte Gestión Tecnológica	88,00%	85,45%	-2,55%
Índice de satisfacción Gestión Tecnológica e Informática	87,62%	81,82%	-5,80%

Fuente: Registros encuestas de satisfacción 2026

6 Respuestas de los estudiantes a la pregunta que mejorarían

Tabla 32. Número de observaciones Institucionales según característica relacionada 2026-I

Número de observaciones Institucionales según característica relacionada 2026-I			
Característica	Total	Característica	Total
Actividades y servicios de Bienestar Universitario	86	Infraestructura y mantenimiento	200
Aspectos académicos en general: Matrícula académica, asignaturas, notas, horarios, SAP	17	Internacionalización	2
Aspectos académicos: Investigación	0	Internet	24
Aspectos académicos: Metodología de la enseñanza	15	Limpieza y aseo	27
Aspectos académicos: Proyección social	0	Seguridad Interna	11
Aspectos académicos: Retroalimentación de los docentes	6	Servicios Bibliotecarios	2
Aspectos relacionados con el programa	70	Servicios financieros	2
Cafetería	32	Servicios y/o recursos tecnológicos	7
Comentario de reconocimiento	25	Trato y atención de directivos y decanos	8
Comunicaciones	4	Trato y atención de secretarías y personal administrativo	13
Departamento de Idiomas (Curso de inglés, atención, servicios)	2	Trato y atención del personal docente	4
Gestión de solicitudes, quejas y sugerencias	1	Total	558

Fuente: Registros de encuestas de satisfacción 2026

Tabla 33. Número de observaciones de los estudiantes de Pregrado 2026-I

Número de observaciones de los estudiantes de Pregrado 2026-I										
Característica	ADSA	MKNI	NEG	NEM	COM	DER	DIS	ING	PSI	Total
Aspectos académicos en general: Matrícula académica, asignaturas, notas, horarios, SAP	2	5	1	)	1	4	0			13
Aspectos académicos: Investigación										0
Aspectos académicos: Metodología de la enseñanza	3	5	1			1	2			12
Aspectos académicos: Proyección social										0
Aspectos académicos: Retroalimentación de los docentes					1				1	2
Aspectos relacionados con el programa	4	10	10	4	8	4	9	2	2	53
Actividades y servicios de Bienestar Universitario	1	15			18	14	4	7	17	76
Cafetería	2	8			2	5	3		4	24
Comentario de reconocimiento		3	3		1	4	5	2	2	20
Comunicaciones		1			1	1	1			4
Departamento de Idiomas (Curso de inglés, atención, servicios)			1			1				2
Gestión de solicitudes, quejas y sugerencias										0
Internet	1	3			1	8	3		3	19
Servicios y/o recursos tecnológicos		2			1	1	2			6
Internacionalización					1		1			2
Servicios Bibliotecarios		1	1							2
Servicios financieros	1				1					2
Infraestructura y mantenimiento	6	33	2	8	37	32	20	12	20	170
Limpieza y aseo	1	3			2	4	1		8	19
Seguridad Interna	2	1			2	2		1	1	9
Trato y atención de directivos y decanos		1							1	2
Trato y atención de secretarías y personal administrativo	2	1			2				2	7
Trato y atención del personal docente		1	1				1			3
Total	25	93	20	12	79	81	52	24	61	447

Fuente: Registros de encuestas de satisfacción 2026-I

Tabla 34. Número de observaciones de los estudiantes de Postgrados 2026-I

Número de observaciones de los estudiantes de Postgrado 2026-I													
Característica	DC	DLSS	DP	DGP	GEN	GF	GL	MBA	DGT	ME	MGE	DH	TOTAL
Aspectos académicos en general: Matrícula académica, asignaturas, notas, horarios, SAP		1	1							1	1		4
Aspectos académicos: Investigación													0
Aspectos académicos: Metodología de la enseñanza										1	2		3
Aspectos académicos: Proyección social													0
Aspectos académicos: Retroalimentación de los docentes					1					2	1		4
Aspectos relacionados con el programa			1	1	1	1			2	3	8		17
Actividades y servicios de Bienestar Universitario	1	1			1					7			10
Cafetería			3				1	1		3			8
Comentario de reconocimiento		3	1							1			5
Comunicaciones													0
Departamento de Idiomas (Curso de inglés, atención, servicios)													0
Gestión de solicitudes, quejas y sugerencias											1		1
Internet			1			1			1	2			5
Servicios y/o recursos tecnológicos		1											1
Internacionalización													0
Servicios Bibliotecarios													0
Servicios financieros													0
Infraestructura y mantenimiento	1	3	10	1	1	1	2	1	3	7			30
Limpieza y aseo		1	1	1			2	2		1			8
Seguridad Interna								1		1			2
Trato y atención de directivos y decanos		2	2	1	1								6
Trato y atención de secretarías y personal administrativo		1	2	1					1		1		6
Trato y atención del personal docente		1											1
TOTAL	2	14	22	5	5	3	5	5	7	29	14	0	111

Fuente: Registros de encuestas de satisfacción 2026-I

7 Conclusiones

En el marco del proceso de medición de la satisfacción estudiantil correspondiente al año 2026-I en la Universidad Sergio Arboleda, Sede Barranquilla, se destacan resultados favorables que reflejan la percepción de los estudiantes frente a los servicios, actividades y procesos institucionales. Durante el período académico 2026-I se obtuvo un índice de satisfacción institucional del 84,71%, lo cual reafirma el compromiso de la Universidad con la mejora continua y la calidad del servicio educativo.

En el nivel de pregrado, durante el periodo 2026-I, el programa de Derecho registró el mayor índice de satisfacción, con un 88,09%.

Por su parte, los programas que se situaron por debajo del promedio de pregrado fueron, Psicología (84,51%), Marketing y Negocios Internacionales (83,08%), Administración de Empresas y Transformación Digital (82,51%), Diseño Digital (81,30%) por último, Negocios Digitales (69,11%).

En los programas de Postgrado se destaca el excelente desempeño del área jurídica. En particular, la **Especialización en Derecho Constitucional** alcanzó un **100% de satisfacción** durante el periodo 2026-I.

Los programas de Postgrado que se situaron por debajo del promedio durante el periodo 2026-I fueron: Derechos Humanos (84,00%), Gerencia Estrategia en Negocios (84,00%), Dirección y Gestión de Proyectos (80,00%), y por último Gestión Financiera (79,05%).

En relación con la satisfacción frente al programa cursado, el programa de **Ingeniería Industrial** registró la calificación más alta, con un 91,43%. Asimismo, el programa de **Negocios Estratégicos de Moda** obtuvo el mayor porcentaje de satisfacción por estudiar en la universidad, alcanzando un 93,33%, lo que evidencia una valoración positiva tanto del programa académico como de la experiencia institucional.

Por su parte, en el nivel de Postgrado, **la Especialización en Derecho Constitucional** se mantuvo en el nivel máximo de satisfacción de programa cursado del 100% durante el periodo 2026-I, mientras que la satisfacción por estudiar en la universidad correspondió a los programas de **Maestría en Administración de Negocios MBA** y **Especialización en Derecho Constitucional** con el 100%.

En cuanto al uso de los servicios institucionales, el **Sitio Web y Cafetería** se posicionaron con 96,17% y 89,68% respectivamente como los servicios más utilizados por los estudiantes lo que evidencia una oportunidad para fortalecer las estrategias orientadas a fomentar una mayor participación estudiantil en los demás servicios ofertados por la institución.

Respecto a la percepción de los servicios académicos y de apoyo, se evidencian altos niveles de satisfacción en los procesos de Internacionalización (87,57%), Investigación (87,41%) lo cual consolida la efectividad de estos procesos en la formación integral del estudiante.

Finalmente, los resultados permiten concluir que la Universidad Sergio Arboleda, Sede Barranquilla, mantiene una tendencia estable en los niveles de satisfacción estudiantil, reflejando una experiencia educativa positiva y coherente con los principios institucionales de calidad y mejora continua.

8 Glosario

Alfa de Cronbach: Estimador que permite identificar hasta qué grado se relacionan entre sí los elementos de un cuestionario.

Confiabilidad: Grado de precisión y consistencia con que un instrumento mide una variable una y otra vez. Indica el grado hasta el que las mediciones están libres de varianzas debidas a errores aleatorios.

Escala Likert: Es una escala Psicométrica comúnmente utilizada en cuestionarios y es la escala de uso más amplio en encuestas para la investigación, principalmente en ciencias sociales. Al responder a una pregunta de un cuestionario elaborado con la técnica de Likert, se especifica el nivel de acuerdo o desacuerdo con una declaración (elemento, ítem o reactivo o pregunta).

Error de Estimación: Es el valor absoluto de la diferencia entre una estimación particular y el valor del parámetro.

Validez: Grado hasta el cual la escala mide, en efecto, lo que tiene el propósito de medir.

9 Referencias Bibliográficas

Alves, H. y Raposo, M. (2004). La medición de la satisfacción en la enseñanza universitaria: El ejemplo de la Universidad da Beira Interior. *Revista Internacional de Marketing Público y No Lucrativo*, vol. 1, n° 1 (Junio 2004), pp. 73-88. Universidad da Beira Interior Dpto. de Gestão e Economia Estrada do Sineiro 6200 Covilhã Portugal.

Bagamery, B. D., Lasik, J. J., & Nixon, D. R. (2005). Determinants of success on the ETS business major field exam for students in an undergraduate multisite regional university business program. *Journal of Education for Business*, 81(1), 55-63. Retrieved from <https://search.ebscohost.com/login.aspx?direct=true&db=aph&AN=18741392&site=ehost-live>

Banta Trudy W. y Borden Víctor M. H. (1994). Performance indicators for accountability and improvement. En *New directions for institutional research*, No 82, summer 1994. Jossey-Bass Publishers. Using Performance indicators to guide strategic decision making. Victor M. H. Borden y Trudy W. Banta Editors.

Cáceres S. J. y González L. M^a J. (2005) Hacia una gestión estratégica de los departamentos universitarios: propuesta de un cuadro de mando integral Universidad de Granada. *Auditoría Pública* n° 35 (2005) p.p. 55-72. http://www.auditoriapublica.com/hemeroteca/200504_35_55.pdf Bajado el 25-05-2013 a las 5:14 pm.

Cáceres S. J. y González L. M^a J. (2005) Hacia una gestión estratégica de los departamentos universitarios: propuesta de un cuadro de mando integral Universidad de Granada. *Auditoría Pública* n° 35 (2005) p.p. 55-72. http://www.auditoriapublica.com/hemeroteca/200504_35_55.pdf Bajado el 25-05-2013 a las 5:14 pm.

Cleary, T. S. (2001). Indicators of Quality. *Planning for Higher Education*. 29(3): 19–28.

Cleary, T. S. (2001). Indicators of Quality. *Planning for Higher Education*. 29(3): 19–28.

Consejo Nacional de Acreditación (CNA 2015), Acuerdo 03, 2014, Lineamientos para la Acreditación Institucional, Recuperado por: http://www.cna.gov.co/1741/articles-186359_Acuerdo_3_2014_Lin_Acr_IES.pdf

Donald, J. G., & Denison, D. B. (1996). Evaluating undergraduate education: The use of broad indicators. *Assessment & Evaluation in Higher Education*, 21(1), 23. Retrieved from <https://search.ebscohost.com/login.aspx?direct=true&db=aph&AN=9603043673&site=ehost-live>

Donald, J. G., & Denison, D. B. (1996). Evaluating undergraduate education: The use of broad indicators. *Assessment & Evaluation in Higher Education*, 21(1), 23. Retrieved from <https://search.ebscohost.com/login.aspx?direct=true&db=aph&AN=9603043673&site=ehost-live>

Dooris M. J. y Teeter D. J. (1994) Total quality management perspective on assessing institutional performance. En New directions for institutional research, No 82, Summer 1994. Jossey-Bass Publishers. Using Performance indicators to guide strategic decision making. Victor M. H. Borden y Trudy W. Banta Editors.

Dooris M. J. y Teeter D. J. (1994) Total quality management perspective on assessing institutional performance. En New directions for institutional research, No 82, Summer 1994. Jossey-Bass Publishers. Using Performance indicators to guide strategic decision making. Victor M. H. Borden y Trudy W. Banta Editors.

Ewell P. T. y Jones D. P. (1994). Data, Indicators, and the National Center for Higher Education Management Systems. En New directions for institutional research, No 82, Summer 1994. Jossey-Bass Publishers. Using Performance indicators to guide strategic decision making. Victor M. H. Borden y Trudy W. Banta Editors.

Ewell P. T. y Jones D. P. (1994). Data, Indicators, and the National Center for Higher Education Management Systems. En New directions for institutional research, No 82, Summer 1994. Jossey-Bass Publishers. Using Performance indicators to guide strategic decision making. Victor M. H. Borden y Trudy W. Banta Editors.

Fernández, Luis. Teoría de la medición, [en línea] 30 de noviembre de 1998. Disponible en <http://www.sc.ehu.es/jiwdocoj/remis/docs/teoriamedicion.html>

Gelves J. (2010). Estado del arte de modelos de medición de la satisfacción del cliente. Trabajo de grado para optar al título de Ingeniero Industrial. Directores: Elidia Esther Galviz Muñoz y Néstor Raúl Ortiz Pimiento. Universidad Industrial de Santander UIS, Facultad de Ingenierías Fisicomecánicas, Escuela de Estudios Industriales y Empresariales, Bucaramanga, Colombia. [Recurso electrónico] <http://tangara.uis.edu.co/biblioweb/tesis/2010/136447.pdf>

Hayes. Bob E. (1999) Cómo medir la satisfacción del cliente, Diseño de encuestas, uso y métodos de análisis estadístico, Editorial Alfaomega, Segunda edición, OXFORD University Press, Segunda reimpresión junio de 2006 pagina 31.

Hill N., Brierley J. y MacDougall R. (2003). How to measure customer satisfaction. Second edition. Gower Publishing Limited. England.

Muñiz, José. La medición de los psicológico, Universidad de Oviedo Psicothema, 1998. Vol. 10, nº 1, pp. 1-21 ISSN 0214 - 9915 CODEN PSOTEG. <http://www.psicothema.com/pdf/138.pdf>

OCAMPO BOTELLO, F., GUZMÁN ARREDONDO, A., CAMARENA GALLARDO, P., & DE LUNA CABALLERO, R. (2014). IDENTIFICACIÓN DE ESTILOS DE APRENDIZAJE EN ESTUDIANTES DE INGENIERÍA. (Spanish). Revista Mexicana De Investigación Educativa, 19(61), 401-429.

Oliver, Richard L. 2010 Satisfaction: A Behavioral Perspective on the Consumer. Publisher: M.E. Sharpe, Inc. 2d ed. page 8.

Pérez, J. (2015). Rediseño e implementación de una metodología para la medición de la satisfacción de los estudiantes en la universidad Sergio arboleda seccional santa marta. Santa Marta. Documento de referencia para la aprobación de prácticas en la Universidad Industrial de Santander, UIS, Bucaramanga, Colombia.

Raposo M. L. y Alves H. M., Revista Internacional de Marketing Público y No Lucrativo, vol. 1, nº 1 (Junio 2004), pp. 73-88, recuperado de <http://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=1418918>

Zas, Bárbara. La satisfacción como indicador de excelencia en la calidad de los servicios de salud. 2002. Publicado en la revista electrónica psicología científica en el 2002 En: Jiménez González, amparo; Terriquez carrillo, Beatriz y robles Zepeda, Francisco Javier. Evaluación de la satisfacción académica, Universidad Autónoma de los estudiantes de la Universidad de Nayarit, Revista Fuente Año 3 No. 6 Enero - Marzo 2011.

Sánchez, J. (2018). Satisfacción estudiantil en educación superior: Validez de su medición. Santa Marta; Bogotá: Universidad Sergio Arboleda.