



**UNIVERSIDAD
SERGIO ARBOLEDA**
Santa Marta

Informe Encuesta de Satisfacción Estudiantil 2024-II

Derechos reservados. Universidad Sergio Arboleda

Directivas

Alfredo Méndez Alzamora
Rector Seccional
Camilo Noguera Abello
Vicerrector General
Adriana Uribe Urán
Vicerrectora Académica
Juan Pablo Santrich Abello
Secretario General

Líderes de Escuelas

Gina Paola Lindo Montañez
Decana Prime Business School
Andrea Liliana Ortiz González
Decana Escuela de Psicología
Mario Cañate Barreneche
Vicedecano Escuela de Ciencias de la Comunicación y Diseño
Kelly Aristizábal Gómez
Vicedecana Escuela de Derecho
José Luis Lobo Díaz
Vicedecano Programa de Ingeniería Industrial
Adriana Manzano Noguera
Directora Escuela de Postgrados
María José Rodríguez Villalobos
Subdirectora Escuela de Postgrados

Líderes de Procesos

Malory Guerra Lara
Directora Autoevaluación y Acreditación
Cesar Aguilar Avendaño
Director de Talento Humano
Roger Corral Mogollón
Director Departamento de Idiomas
Hernán Martínez Tobón
Director de Biblioteca
Katia Ramírez Dangond
Directora Contable y Financiera
Marco Manzano Tello
Director de Servicios Generales
Ibeth Orozco Santander
Directora de Bienestar Universitario
María del Pilar Robles Bacca
Directora Consultorio Jurídico - Centro de Conciliación
Vicky Avendaño Martínez
Directora Ejecutiva de Mercadeo y Admisiones
Adolfo Pérez Atencia
Director de Internacionalización y Oficina de Egresados
Jhon Viloria Pérez
Director de Programas de Marketing y Negocios Internacionales
& Programa de Administración de Empresas y Transformación Digital
Alexander Parejo Rodríguez
Director de Programas de Contaduría Pública y Finanzas, Fintech y Comercio Exterior
Carolina Carreño Sánchez
Directora Oficina de Medios y Redes Sociales

Tabla de contenido

1. Presentación.....	8
2. Antecedentes	8
3. Referentes teóricos	10
3.1. Medición de la satisfacción	10
3.2. La satisfacción en las Instituciones de Educación Superior	11
4. Metodología.....	15
4.1. Tipo de estudio y fuente de información	15
4.2. Población y muestra.....	15
4.3. Elaboración y estructura de la encuesta.....	19
4.4. Criterios de tabulación.....	21
4.5. Confiabilidad del instrumento	22
4.6. Método para calcular el índice de satisfacción	22
5. Resultados de la aplicación de la encuesta de satisfacción 2024-II	23
5.1. Resultados generales del índice de satisfacción 2024-II	23
5.2. Porcentaje de utilización de los servicios y actividades 2024-II y 2024-I	28
5.3. Índice de satisfacción según aspecto, servicio o actividad evaluada.....	31
5.4. Tendencia en los datos de medición del índice de satisfacción de los estudiantes	37
5.4.1. Resultados históricos de satisfacción estudiantes	37
5.4.2. Resultados de satisfacción 2024-I en relación con 2024-II	47
5.4.3. Características que presentaron mayor reducción en el 2024-I en relación con los resultados del 2024-II.....	48
6. Respuestas de los estudiantes a la pregunta que mejorarían	53
7. Conclusiones	56
8. Glosario	58
9. Referencias Bibliográficas	58

Lista de Tablas

Tabla 1. Estudios sobre el proceso de formación y medición de la satisfacción en la enseñanza universitaria.....	14
Tabla 2. Población estudiantil y muestra seleccionada 2024-II.....	16
Tabla 3. Tamaño de la muestra según semestre y programa académico programas de pregrado 2024-II.....	18
Tabla 4. Escala de calificación encuesta de satisfacción estudiantes 2024-II.....	19
Tabla 5. Preguntas totales según proceso o aspecto evaluado 2024-II.....	19
Tabla 6. Formulario encuesta de satisfacción estudiantes 2024-II estudiantes de Pregrado y Postgrados.....	20
Tabla 7. Criterios para tabulación de encuestas.....	21
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 2024-II.....	31
Tabla 9. Índice de satisfacción de los estudiantes con el trato y la atención 2024-II.....	31
Tabla 10. Índice de satisfacción con los aspectos académicos 2024-II.....	32
Tabla 11. Índice de satisfacción con el Departamento de Idiomas 2024-II.....	32
Tabla 12. Índice de satisfacción con el proceso de Internacionalización 2024-II.....	32
Tabla 13. Índice de satisfacción con Biblioteca 2024-II.....	33
Tabla 14. Índice de satisfacción con Bienestar Universitario 2024-II.....	34
Tabla 15. Índice de satisfacción con Gestión Tecnológica e Informática 2024-II.....	34
Tabla 16. Índice de satisfacción con la Gestión de Quejas y Sugerencias 2024-II.....	35
Tabla 17. Índice de satisfacción con el Proceso de Comunicación y Protocolo 2024-II.....	35
Tabla 18. Índice de satisfacción con Servicios Generales 2024-II.....	36
Tabla 19. Índice de satisfacción en cada una de las Sedes con las características evaluadas 2024-II.....	37
Tabla 20. Tendencia en el índice general de satisfacción general de los estudiantes de postgrado por programa 2020 a 2024-II.....	38
Tabla 21. Cuadro comparativo índice de satisfacción en los niveles de pregrado, postgrado e institucional 2024-I y 2024-II según característica evaluada.....	47
Tabla 22. Características que mayor reducción presentaron en la satisfacción en el 2024-II con respecto a los resultados del 2024-I de los estudiantes del programa de Administración de Empresas y Transformación Digital.....	48
Tabla 23. Características que mayor reducción presentaron en la satisfacción en el 2024-I con respecto a los resultados del 2024-II de los estudiantes del programa de Comunicación Social y Periodismo.....	48
Tabla 24. Características que mayor reducción presentaron en la satisfacción en el 2024-I con respecto a los resultados del 2024-II de los estudiantes del programa de Derecho.....	48

Tabla 25. Características que mayor reducción presentaron en la satisfacción en el 2024-I con respecto a los resultados del 2024-II de los estudiantes del programa de Finanzas, Fintech y Comercio Exterior	49
Tabla 26. Características que mayor reducción presentaron en la satisfacción en el 2024-I con respecto a los resultados del 2024-II de los estudiantes del programa de Marketing y Negocios Internacionales	49
Tabla 27. Características que mayor reducción presentaron en la satisfacción en el 2024-I con respecto a los resultados del 2024-II de los estudiantes del programa de Contaduría Pública	49
Tabla 28. Características que mayor reducción presentaron en la satisfacción en el 2024-I con respecto a los resultados del 2024-II de los estudiantes del programa de Psicología	50
Tabla 29. Características que mayor reducción presentaron en la satisfacción en el 2024-I con respecto a los resultados del 2024-II de los estudiantes del programa de Ingeniería Industrial	50
Tabla 30. Características que mayor reducción presentaron en la satisfacción en el 2024-I con respecto a los resultados del 2024-II de los estudiantes del programa de Diseño Digital	50
Tabla 31. Características que mayor reducción presentaron en la satisfacción en el 2024-I con respecto a los resultados del 2024-II de los estudiantes del programa de Derecho Administrativo	51
Tabla 32. Características que mayor reducción presentaron en la satisfacción en el 2024-I con respecto a los resultados del 2024-II de los estudiantes del programa de Maestría en Derecho	51
Tabla 33. Características que mayor reducción presentaron en la satisfacción en el 2024-I con respecto a los resultados del 2024-II de los estudiantes del programa de Gestión Humana	51
Tabla 34. Características que mayor reducción presentaron en la satisfacción en el 2024-I con respecto a los resultados del 2024-II de los estudiantes del programa de Derecho Laboral y Seguridad Social	52
Tabla 35. Características que mayor reducción presentaron en la satisfacción en el 2024-I con respecto a los resultados del 2024-II de los estudiantes del programa de Derecho Penal	52
Tabla 36. Características que mayor reducción presentaron en la satisfacción en el 2024-I con respecto a los resultados del 2024-II de los estudiantes del programa de Gerencia Estratégica de Negocios	52

Lista de Figuras

Figura 1. Ciclo de mejoramiento de la satisfacción.....	13
Figura 2. Fórmula de cálculo para estimar el tamaño de la muestra.....	16
Figura 3. Fórmula de cálculo para estimar valor auxiliar.....	16
Figura 4. Población y porcentaje de la muestra obtenida pregrado 2024-II.....	17
Figura 5. Población y porcentaje muestreado postgrado 2024-II.....	18
Figura 6. Fórmula de cálculo del Alfa de Cronbach.....	22
Figura 7. Fórmula de cálculo para hallar el índice de satisfacción.....	23
Figura 8. Índice general de satisfacción pregrado, postgrado e institucional 2024-II.....	23
Figura 9. Índice de satisfacción general de los estudiantes de pregrado por programa 2024-II....	24
Figura 10. Índice de satisfacción general de los estudiantes de postgrado por programa 2024-II.	24
Figura 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 pregrado 2024-II.....	25
Figura 12. Índice de satisfacción con el programa cursado 2024-II y 2024-I – Estudiantes de Pregrado.....	26
Figura 13. Índice de satisfacción por estudiar en la Universidad 2024-II y 2024-I – Estudiantes de Pregrado.....	26
Figura 14. 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 2024-II....	27
Figura 15. Índice de satisfacción con el programa cursado 2024-II y 2024-I – Estudiantes de Postgrado.....	27
Figura 16. Índice de satisfacción por estudiar en la Universidad 2024-I y 2024-II - Estudiantes de Postgrado.....	28
Figura 17. Porcentaje de utilización de servicios 2024-II Vs. 2024-I.....	28
Figura 18. Servicios y actividades con mayor porcentaje de uso Institucional 2024-II.....	29
Figura 19. Servicios y actividades con menor porcentaje de uso Institucional 2024-II.....	29
Figura 20. Relación de las características institucionales con mayor calificación con respecto al porcentaje de utilización 2024-II.....	30
Figura 21. Relación de las características institucionales con menor calificación con respecto al porcentaje de utilización 2024-II.....	30
Figura 22: Tendencia en el índice general de satisfacción de los estudiantes del 2020 al 2024-II	37
Figura 23: Tendencia en el índice general de satisfacción de los estudiantes de pregrado por programa 2020 a 2024-II.....	38
Figura 24: Tendencia en el índice general de satisfacción estudiantes del programa de Derecho 2020 a 2024-II.....	39
Figura 25: Tendencia en el índice general de satisfacción estudiantes del programa de Comunicación Social y Periodismo 2020 a 2024-II.....	39
Figura 26: Tendencia en el índice general de satisfacción estudiantes del programa de Contaduría 2020 a 2024-II.....	40

Figura 27: Tendencia en el índice general de satisfacción estudiantes del programa de Finanzas, Fintech y Comercio Exterior 2020 a 2024-II	40
Figura 28: Tendencia en el índice general de satisfacción estudiantes del programa de Marketing y Negocios Internacionales 2020 a 2024-II.....	41
Figura 29: Tendencia en el índice general de satisfacción estudiantes del programa de Administración de Empresas y Transformación Digital 2020 a 2024-II	41
Figura 30. Índice general de satisfacción estudiantes del programa de Psicología 2020 a 2024-II	41
Figura 31. Tendencia en el índice de satisfacción de los estudiantes con el trato y la atención 2020 al 2024-II	42
Figura 32. Tendencia en el índice de satisfacción de los estudiantes con los aspectos académicos 2020 al 2024-II	42
Figura 33. Tendencia en el índice de satisfacción de los estudiantes con Internacionalización 2020 al 2024-II	43
Figura 34. Tendencia en el índice de satisfacción de los estudiantes con el Departamento de Idiomas 2020 al 2024-II	43
Figura 35. Tendencia en el índice de satisfacción de los estudiantes con la Biblioteca 2020 al 2024-II	44
Figura 36. Tendencia en el índice de satisfacción de los estudiantes con Bienestar Universitario 2020 al 2024-II	44
Figura 37. Tendencia en el índice de satisfacción de los estudiantes con Servicios Generales 2020 al 2024-II	45
Figura 38. Tendencia en el índice de satisfacción de los estudiantes con Gestión Tecnológica 2020 al 2024-II	45
Figura 39. Tendencia en el índice de satisfacción de los estudiantes con Gestión de Solicitudes 2020 al 2024-II	46
Figura 40. Tendencia en el índice de satisfacción de los estudiantes con Comunicación y Protocolo 2020 al 2024-II	46

1. Presentación

Es grato presentar a la comunidad de la Universidad Sergio Arboleda, Seccional Santa Marta y a todas las personas interesadas, el **vigésimo séptimo informe** semestral (2011-I a 2024-II) que muestra los resultados de la aplicación de la encuesta de satisfacción estudiantil en el **Segundo semestre del 2024**. Esta encuesta fue administrada a una muestra representativa de estudiantes en los programas de pregrado y postgrado de la Universidad Sergio Arboleda, Seccional Santa Marta. 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, Seccional Santa Marta viene aplicando las encuestas de satisfacción a sus estudiantes desde el período 2008-II, 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 en la Seccional, 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 2009, la Seccional 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 la Seccional 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:

- **2008-II:** Elaboración del primer ejercicio de aplicación de la encuesta de satisfacción a estudiantes.
- **2011-I:** Adopción de una metodología sistemática para la realización del proceso de encuesta de satisfacción a estudiantes, lograda a partir del acompañamiento y asesoría del Dr. Ramón Antonio Matos Mareño (PhD en Estadística) y Svetlana Rudnykh Magister en Estadística Aplicada, quienes sientan las bases de la metodología utilizada para medir el índice de satisfacción, calcular la muestra óptima y validar los resultados.

- **2012-I:** Se incorpora dentro de la encuesta la consulta sobre la utilización de los servicios y actividades.
- **2013-I:** Se incorpora dentro de la encuesta la evaluación de los servicios del Área Espiritual que pertenece al Departamento de Bienestar Universitario, las actividades de mantenimiento que hacen parte del Departamento de Servicios Generales, el servicio de trámites de certificados de la Oficina de Secretaría General y el servicio de quejas y sugerencias de la Oficina de Gestión de la Calidad.
- **2013-II:** Se integra en una sola pregunta los servicios de Gestión Tecnológica e informática, que incluye la calificación al servicio de internet y la de los equipos tecnológicos. Por otra parte, se agregó el servicio de matrícula académica a través de Sergionet.
- **2014-II:** Se incorporaron tres preguntas para evaluar el servicio de quejas y sugerencias: Información sobre el funcionamiento del Sistema de Quejas y Sugerencias y confirmación de recibo de las quejas o sugerencias presentadas y respuesta sobre cada queja o sugerencia presentada.
- **2015-I:** Gracias a la labor de investigación de José Leonardo Perez, practicante de Gestión de la Calidad durante la vigencia de noviembre de 2014 y mayo de 2015, se modifica el cuestionario diferenciando aquellos servicios o elementos que son inherentes a la condición del estudiante Sergista, tales como: infraestructura, mantenimiento y comunicaciones. Por otra parte, se vincula dentro de la medición el programa de Contaduría Pública, el cual inició su primera cohorte durante el 2015-I. Así mismo, se definió como criterio para los programas de postgrados que la aplicación del cuestionario de evaluación de satisfacción se realizaría entre los estudiantes que al menos hayan cursado 3 módulos, dada la necesidad de asegurar que el estudiante tenga la oportunidad de conocer la Universidad y los servicios que ofrece.
- **2015-II:** Se realizó el Seminario taller estadística inferencial aplicada en educación superior, el cual fue orientado por la Magister en Economía Luz Karine Ardila Vargas, espacio en donde se realizaron diferentes ejercicios utilizando los datos derivados de la medición de la satisfacción a los estudiantes.
- **2016-II:** Se modifica la pregunta respecto a la matrícula académica debido a la implementación de SAP.
- **2017-I:** Se vincula dentro de la medición la Escuela de Psicología, la cual inició su primera cohorte durante el 2017-I.
- **2018-II:** Se modifica el formulario de la encuesta suprimiendo las preguntas respecto a la expedición de certificados, fotocopiadora, estado de la infraestructura, mercadeo y admisiones y se reorganizan.
- **2019-I:** Se suprimen las preguntas respecto al departamento de idiomas y las actividades del área de USAP, en la encuesta aplicada a los estudiantes de postgrados.
- **2020-I:** Se restructuró la encuesta, suprimiendo y modificando algunas preguntas. Se realiza la aplicación virtual.
- **2021-II:** Se modifican algunas preguntas para una mejor descripción en el caso de Biblioteca, Comunicaciones, Calidad y Bienestar Universitario y se adiciona la pregunta concerniente al trato y la atención de secretarías y personal administrativo.
- **2022-I:** Se incorpora dentro de la encuesta la evaluación de los servicios de seguridad interna, cafetería, limpieza y aseo, mantenimiento e infraestructura. Además, se vincula dentro de la medición los programas de Ingeniería Industrial y Diseño Digital, los cuales iniciaron su primera cohorte durante el 2022-1
- **2023-I:** Se ajusta la descripción de la pregunta de investigación y se unifican las de internacionalización.

- **2023-II:** Se migra el formulario de Google Forms a Microsoft Forms.
- **2024-I:** Se ajusta la descripción de las preguntas de Servicios Generales.

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 Gélves (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 Gélves (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 en la Figura 1.



Figura 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, Seccional Santa Marta:

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.
Hampton (1993)	Aplicar el paradigma de la disconfirmación 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 disconfirmación 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 (1994J	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 disconfirmación que mide la calidad percibía 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 disconfirmación.	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 estudiarte.	Análisis de Regresión.	La satisfacción es estudiada como un proceso basado en el Paradigma de la disconfirmación 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.

Estudio	Objetivo del estudio	Análisis realizados	Observaciones
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 Beira Interior. 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 semestral de satisfacción se enmarca como un estudio 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, Seccional Santa Marta.

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, Seccional Santa Marta 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 Seccional Santa Marta para el segundo semestre del 2024 era de **2898 estudiantes: 2536** estudiantes para Pregrado y **362** 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), Comunicación Social y Periodismo (CSP), Derecho (DESA), Finanzas, Fintech y Comercio Exterior (FISA), Marketing y Negocios Internacionales (MKSA), Contaduría Pública (COP), Psicología (PSI), Ingeniería Industrial (IND) y Diseño Digital (DIS). Y los 15 programas de Postgrados que cumplieran con el requisito antes mencionado: Maestría en Derecho (MD), Derecho Administrativo (DA), Gestión Humana (GH), Derecho Laboral y Seguridad Social (DLSS), Derecho Penal (DP), Gerencia Estratégica de Negocios (GEN), Derecho Comercial y Marítimo (DCM), Gerencia Financiera (GF) y Contratación Estatal (CT), Derecho Probatorio (DPR), Gestión Integral de la Calidad (GIC), Docencia e Investigación Universitaria (DIU), Derecho Constitucional (DC), Gerencia Logística (GL), Gerencia de Marketing (GM). (Ver tabla 2 Población total y muestra seleccionada 2024-II).

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.

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

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

Fuente: Capacitación para la planeación y ejecución de encuestas 2011

Aquí, N representa el número de estudiantes que se toman como referente para el estudio (para el 2024- I N = 2.836), y n_0 es un valor auxiliar.

n_0 Se calcula como:

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

Figura 3. Fórmula de cálculo para estimar valor auxiliar

Fuente: Capacitación para la planeación y ejecución de encuestas 2011

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 se presenta (1) el total de la población estudiantil de la Universidad Sergio Arboleda que se toma como referente para el estudio, (2) la muestra óptima, calculada a partir de aplicación de fórmulas presentadas en la figura 2 y la figura 3 y (3) la muestra obtenida, la cual supera ampliamente para todos los programas la muestra óptima.

Tabla 2. Población estudiantil y muestra seleccionada 2024-II

Tipo de programa	Sigla	Programa	Población total	Población Seleccionada	Tamaño óptimo de la muestra	Muestra Obtenida
Pregrado	ADSA	Administración de empresas	183	183	22	118
	COSA	Comunicación Social y Periodismo	179	179	21	90
	COP	Contaduría Pública	169	169	20	62
	DESA	Derecho	803	803	94	216
	FISA	Finanzas y Comercio Exterior	97	97	12	41
	MKS	Marketing y Negocios Internacionales	365	365	43	109
	PSI	Psicología	462	462	55	90
	IND	Ingeniería Industrial	177	177	21	71
	DIS	Diseño Digital	101	101	12	72
Total Pregrado			2536	2536	300	869
Postgrados	MD	Maestría en Derecho	66	66	8	12
	DA	Derecho Administrativo	30	30	4	10
	GH	Gestión Humana	11	11	2	3

DLSS	Derecho Laboral y Seguridad Social	32	32	4	5
DP	Derecho Penal	20	20	3	6
GEN	Gerencia Estratégica de Negocios	11	11	2	2
DCM	Derecho Comercial y Marítimo	21	21	3	3
GF	Gerencia Financiera	18	18	3	4
GIC	Gerencia Integral de la Calidad	12	12	2	2
DIU	Docencia e Investigación Universitaria	24	24	3	5
GL	Gerencia Logística	12	12	2	4
GM	Gerencia del Marketing	17	17	2	4
DPR	Derecho Probatorio	30	30	4	5
DC	Derecho Constitucional	20	20	3	6
CT	Contratación Estatal	38	38	5	8
Total Postgrado		362	362	50	79
Total Institucional		2898	2898	350	948

Fuente: Datos de Registro y Control, Escuela de Postgrados y registros encuestas de satisfacción 2024-II

En las figuras 4 y 5, es posible apreciar el tamaño de la población de referencia para el informe en relación con el porcentaje de estudiantes que hacen parte de la muestra en los niveles pregrado y postgrado respectivamente.

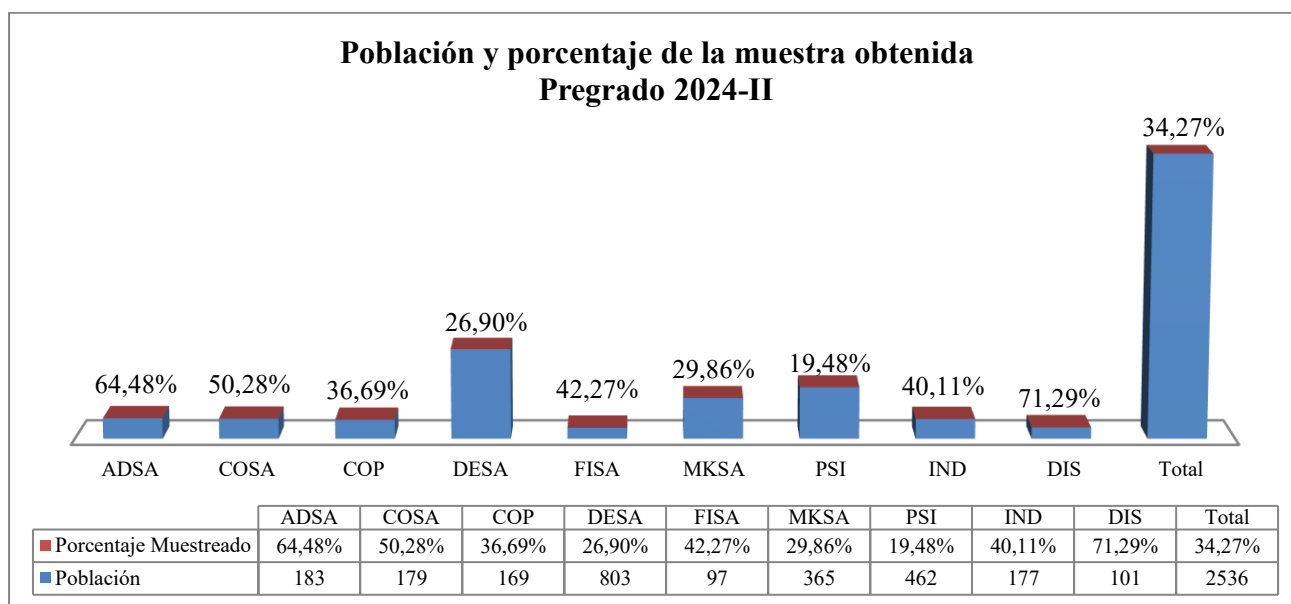


Figura 4. Población y porcentaje de la muestra obtenida pregrado 2024-II

Fuente: Datos de Registro y Control y registros encuestas de satisfacción 2024-II

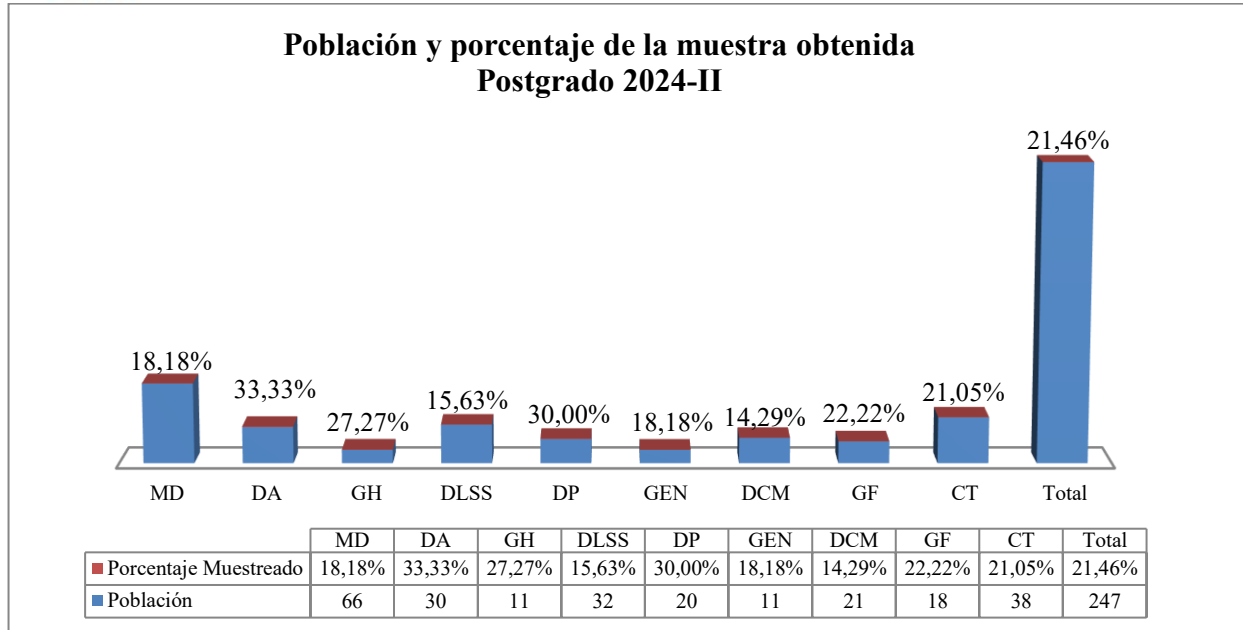


Figura 5. Población y porcentaje muestreado postgrado 2024-II

Fuente: Datos Escuela de Postgrado y registros encuestas de satisfacción 2024-II

En la tabla 3 se presenta la distribución de la muestra de los estudiantes de pregrado que participó en el proceso de encuesta 2024-II según semestre académico.

Tabla 3. Tamaño de la muestra según semestre y programa académico programas de pregrado 2024-II

Semestre	ADSA	MKSA	COP	COSA	DESA	FISA	PSI	IND	DIS	Total por semestre
I	4	16	11	14	15	3	8	17	9	97
II	11	14	3	13	50	5	15	13	24	148
III	8	7	8	19	20	1	7	6	13	89
IV	12	21	6	6	10	1	10	13	14	93
V	34	21	4	6	21	3	7	4	5	105
VI	24	8	7	3	20	9	12	1		84
VII	9	4	3	21	10	6	15			68
VIII	9	15	6	5	26	2	6			69
IX	4	3	6	3	14	1	5			36
X	3	0	8	0	30	10	5			56
Total	118	109	62	90	216	41	90	54	65	845

Fuente: Registros Encuesta de Satisfacción 2024-II

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 (Ver tabla 4. Escala de calificación encuesta de satisfacción estudiantes 2024-II)

Tabla 4. Escala de calificación encuesta de satisfacción estudiantes 2024-II

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 2024-II

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.

Tabla 6. Formulario encuesta de satisfacción estudiantes 2024-II estudiantes de Pregrado y Postgrados

	Excelente	Bueno	Regular	Deficiente	Pésimo	No sabe/No Responde
Metodología de enseñanza de los docentes en las asignaturas.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Grado de satisfacción en la retroalimentación que recibo de los profesores sobre mis evaluaciones y desempeño académico.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Grado de satisfacción con mi programa académico.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Grado de satisfacción que siento por estudiar en la Universidad Sergio Arboleda.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Trato y la atención que recibo de parte de Decanos y Directivos.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Trato y la atención que recibo de secretarías y personal administrativo.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Trato y la atención que recibo de parte de profesores.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Estado y limpieza de las instalaciones del campus (salones, zonas verdes, oficinas, sillas, tableros, iluminación, ventilación)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Infraestructura física del campus universitario (capacidad instalada, cantidad de salones, espacios incluyentes, espacios para el desarrollo de las actividades académicas y de bienestar)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Seguridad dentro del campus universitario (personal de seguridad, control de acceso, cámaras de seguridad y tratamiento de casos)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Comunicaciones institucionales (mailing, redes sociales, cartelera, boletines de prensa, etc.) de la universidad.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

	Excelente	Bueno	Regular	Deficiente	Pésimo	No sabe/No Responde	No lo he utilizado
Investigación (Semilleros, desarrollo de proyectos y trabajos, seminarios, participación en eventos)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Proyección social (Consultorio Jurídico, actividades sociales y empresariales, trabajo con comunidades y población vulnerable, conferencias, etc.)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
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)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Departamento de idiomas teniendo en cuenta el contenido de los cursos, la metodología de enseñanza y los horarios.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Sitio web teniendo en cuenta la pertinencia, claridad y utilidad de la información publicada	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Biblioteca teniendo en cuenta la asesoría en la búsqueda de material bibliográfico físico y virtual y la disponibilidad de recursos bibliográficos físicos y virtuales	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
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.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Servicio de internet teniendo en cuenta la velocidad, estabilidad y puntos de conexión	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Soporte y solución brindada por Gestión Tecnológica a las solicitudes realizadas.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Cafetería teniendo en cuenta horario de atención y suministro de productos.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Eventos, lúdicos culturales y deportivos, actividades y servicios (espiritual y salud) de Bienestar Universitario.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

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 7. 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:

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

Figura 6. 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 2024-II es igual a: **0,912564919**, 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:

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

Figura 7. 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 2024-II

5.1. Resultados generales del índice de satisfacción 2024-II

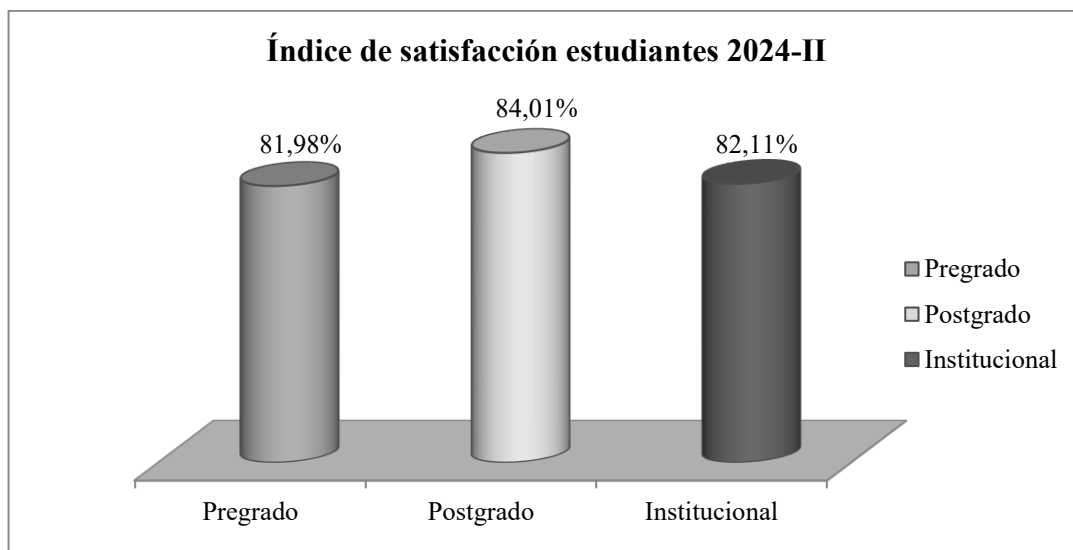


Figura 8. Índice general de satisfacción pregrado, postgrado e institucional 2024-II

Fuente: Registros Encuesta de Satisfacción 2024-II

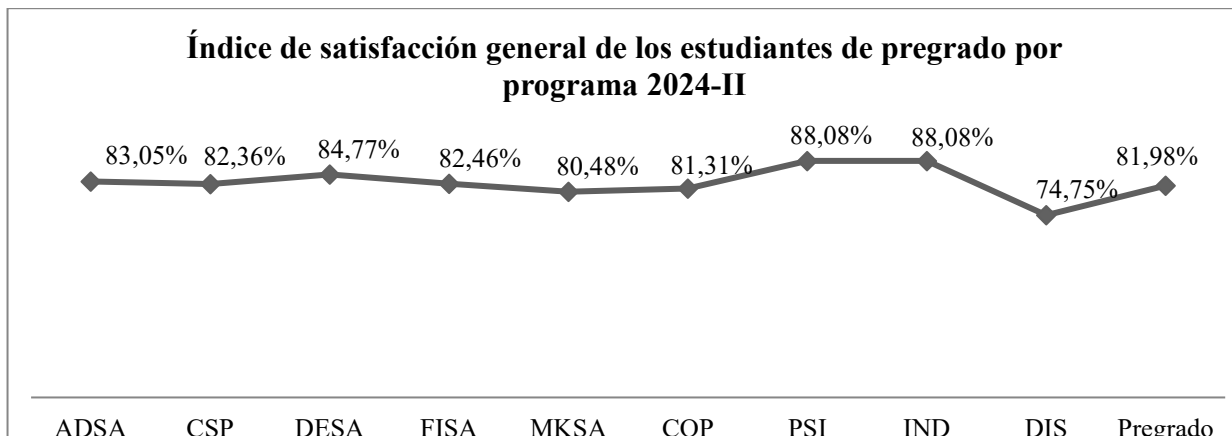


Figura 9. Índice de satisfacción general de los estudiantes de pregrado por programa 2024-II

Fuente: Registros encuesta de satisfacción 2024-II

Entre los programas de pregrado, el mayor índice de satisfacción con los servicios ofrecidos en la universidad para el período del 2024-II se presentaron en los programas de Psicología e Ingeniería Industrial (88.08%), le siguen los programas de, Derecho con (84.77%), Administración de Empresas y Transformación Digital (83.05%), Finanzas, Fintech y Comercio Exterior (82.46%), Comunicación Social y Periodismo (82.36%), Contaduría Pública (81.31%), Marketing y Negocios Internacionales (80.48%), y por último, Diseño Digital (74.75%).

Para este período, 5 de los 9 programas de pregrado presentaron disminución en el índice de satisfacción respecto al período anterior, Comunicación Social y Periodismo, Diseño Digital, Derecho, Marketing y Negocios Internacionales, Contaduría Pública. Los demás programas aumentaron el porcentaje de satisfacción.

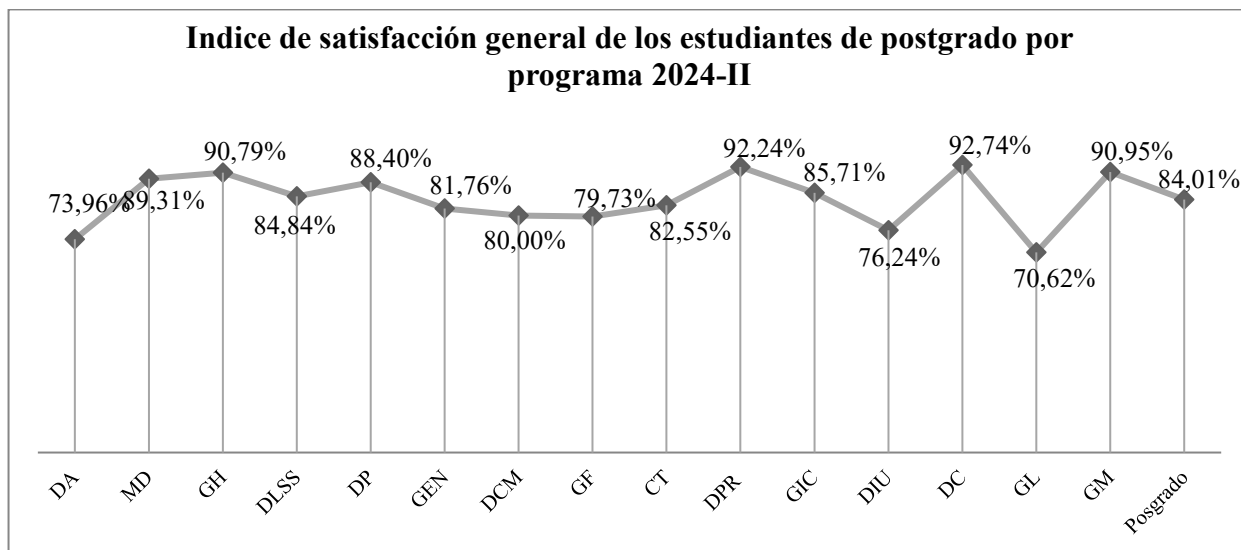


Figura 10. Índice de satisfacción general de los estudiantes de postgrado por programa 2024-II

Fuente: Registros encuesta de satisfacción 2024-II

Entre los programas de **postgrados**, el mayor índice para el período del 2024-II corresponde al programa de Derecho Constitucional (92.74%) y Derecho Probatorio (92.24%), le siguen, los programas de Gerencia de Marketing (90.25), Gestión Humana (90.79%), Maestría en Derecho (89.31%), Derecho Penal (88.40%), Gestión Integral de la Calidad (85.71%), Derecho Laboral y Seguridad Social (84.84%), Contratación Estatal (82.55%), Gerencia Estratégica de Negocios (81.76%), Derecho Comercial y Marítimo (80.00%), Gerencia Financiera (79.73%), Docencia e Investigación Universitaria (76.24%), Derecho Administrativo (73.96%), y por último, Gerencia Logística (70.62%),

Se evaluaron 15 programas de postgrados, de los cuales, todos fueron medidos el semestre anterior. Para el 2024-II, siete (7) presentaron una **disminución** en la satisfacción respecto a los resultados obtenidos en el período 2024-I, entre estos se encuentran: Derecho Administrativo, Maestría en Derecho, Gestión Humana, Derecho Laboral y Seguridad Social, contratación Estatal, Gerencia Estratégica de Negocios, Derecho Comercial y Marítimo. El programa de Derecho Penal obtuvo una variación positiva en su porcentaje de satisfacción de 3.58% y el programa de Gerencia Financiera mantuvo su porcentaje.

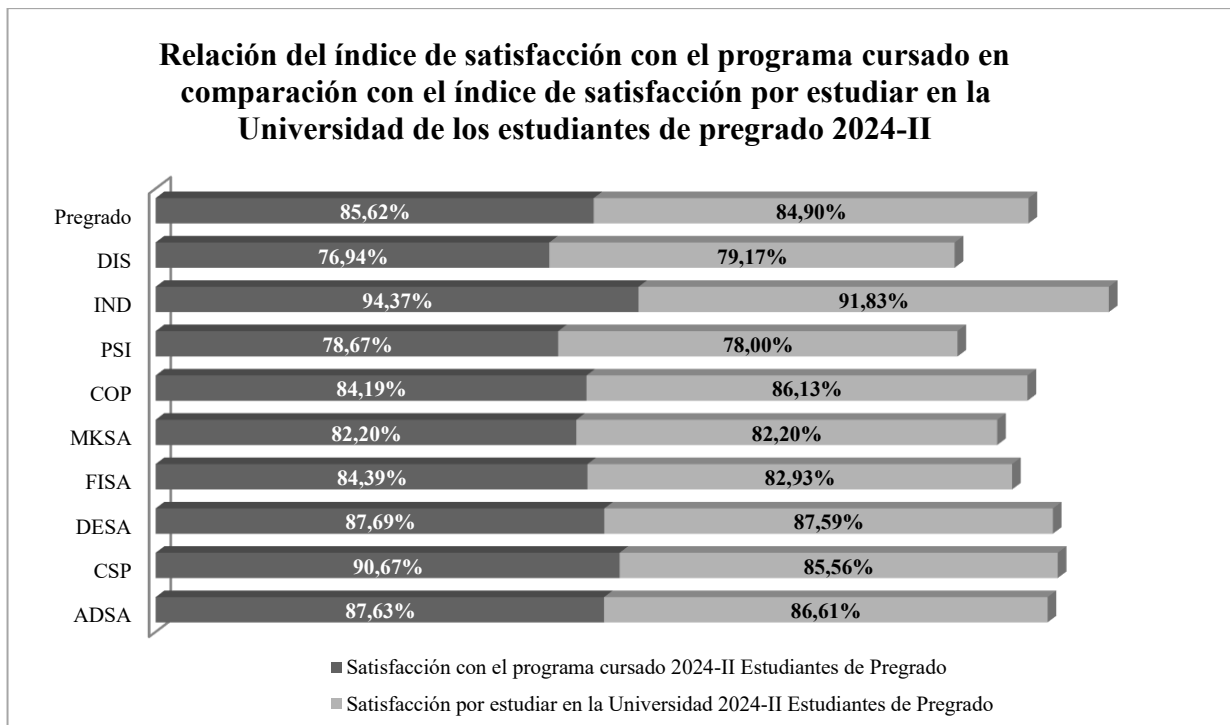


Figura 11. Relación del índice de satisfacción con el programa cursado en comparación con el índice de satisfacción por estudiar en la Universidad de los estudiantes de pregrado 2024-II

Fuente: Registros Encuesta de Satisfacción 2024-II

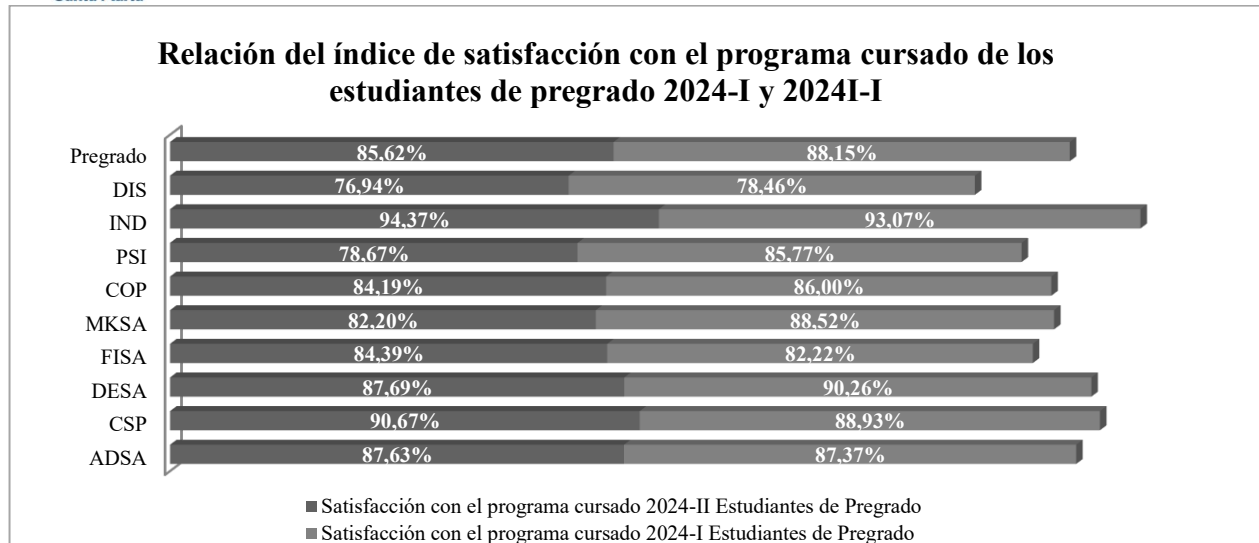


Figura 12. Índice de satisfacción con el programa cursado 2024-II y 2024-I – Estudiantes de Pregrado
Fuente: Registros Encuesta de Satisfacción 2024-II

En cuanto a la **satisfacción con el programa cursado**, Ingeniería Industrial presentó la calificación más alta (94,37 %) y el programa que obtuvo el **mayor porcentaje de aumento** en la satisfacción para este ítem con 2,17% pasando de 82,22% (2024-I) a 84,39% (2024-II) Fue el programa de Finanzas Fintech y Comercio Exterior. Así mismo, los estudiantes de Psicología, Ingeniería Industrial, Marketing y Negocios Internacionales, Derecho, Administración de Empresas y transformación Digital disminuyeron su índice de satisfacción en esta característica.

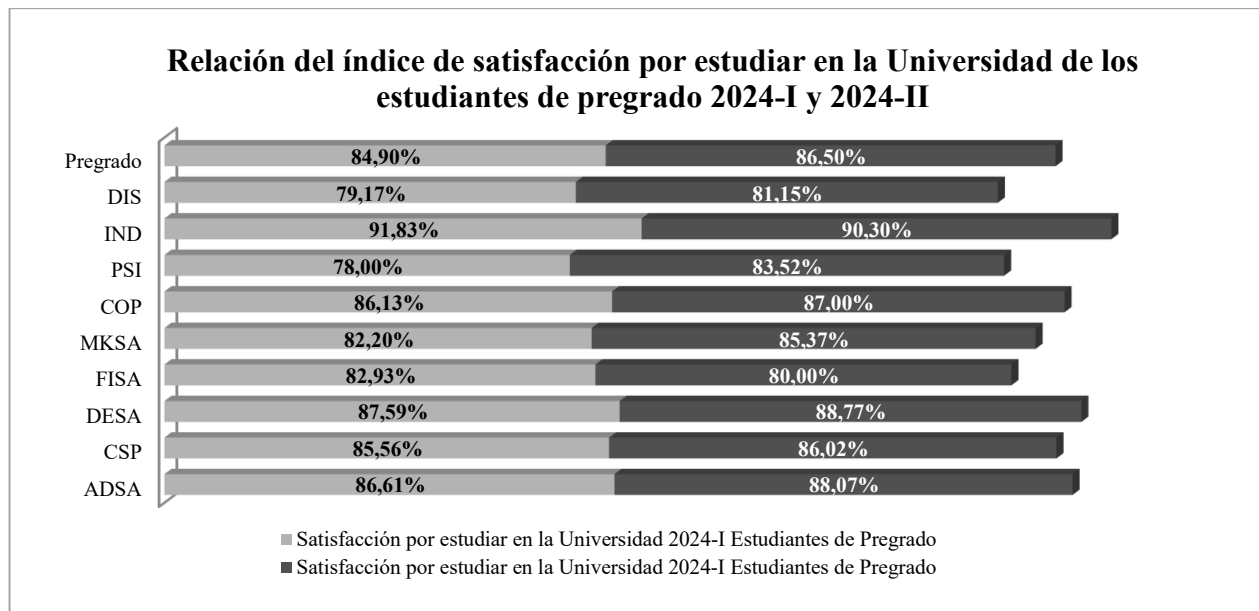


Figura 13. Índice de satisfacción por estudiar en la Universidad 2024-II y 2024-I – Estudiantes de Pregrado
Fuente: Registros Encuesta de Satisfacción 2024-II

Respecto al **índice de satisfacción con la Universidad**, 3 programas presentaron **aumento** en comparación al período 2024-I tales como Diseño, Ingeniería Industrial y Finanzas, Fintech y

Comercio Exterior los demás programas disminuyeron su porcentaje de satisfacción por estudiar en la Universidad.

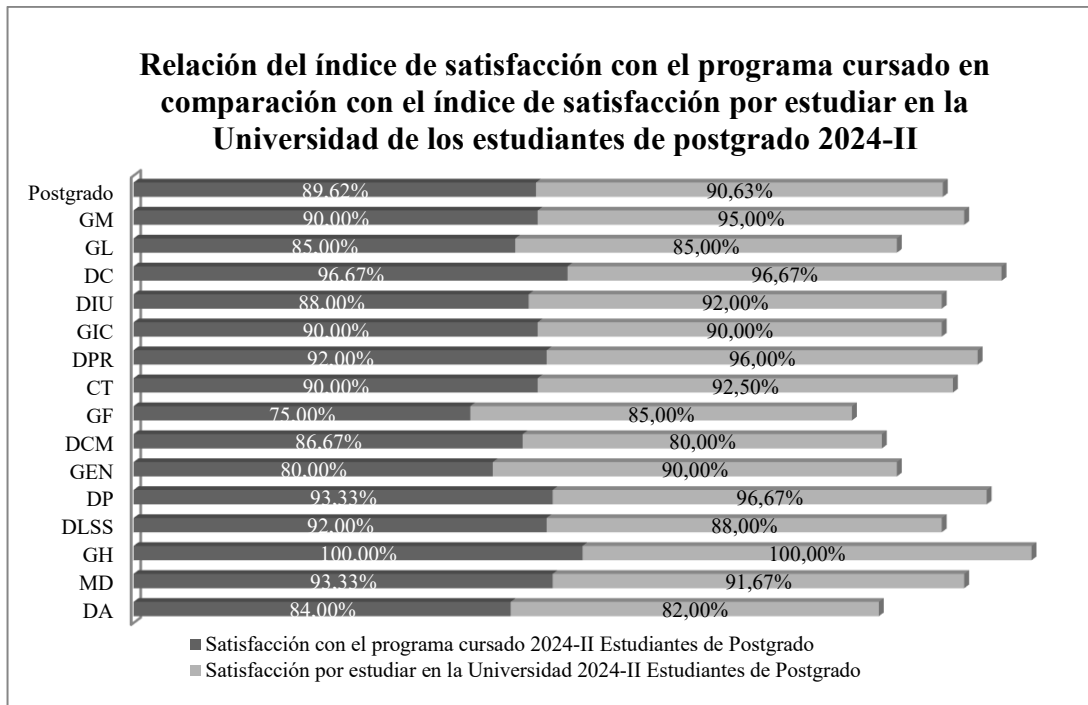


Figura 14. Relación del índice de satisfacción con el programa cursado en comparación con el índice de satisfacción por estudiar en la Universidad de los estudiantes de postgrado 2024-II

Fuente: Registros encuesta de satisfacción 2024-II

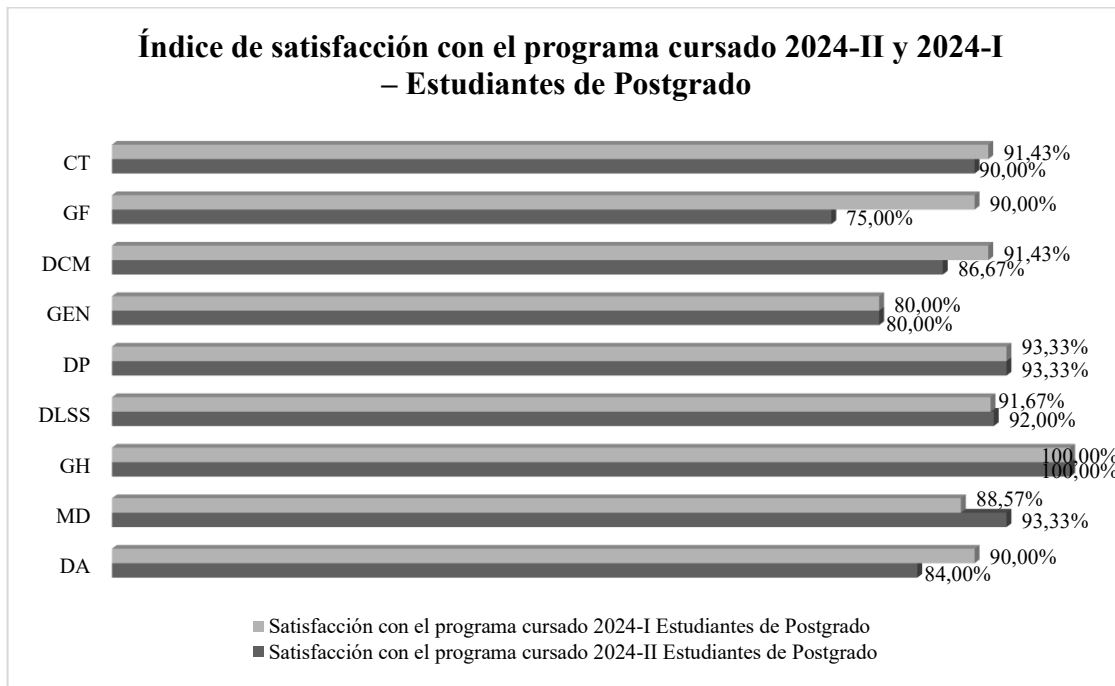


Figura 15. Índice de satisfacción con el programa cursado 2024-II y 2024-I – Estudiantes de Postgrado

Fuente: Registros Encuesta de Satisfacción 2024-II

En la Escuela de Postgrados, el programa que presentó la **mayor calificación** en la **satisfacción con el programa cursado** fue: Gestión Humana con 100%. Sin embargo, entre los que aumentaron su índice de satisfacción se destaca: Maestría en Derecho y Derecho Laboral y Seguridad Social, los demás disminuyeron su índice en esta característica.

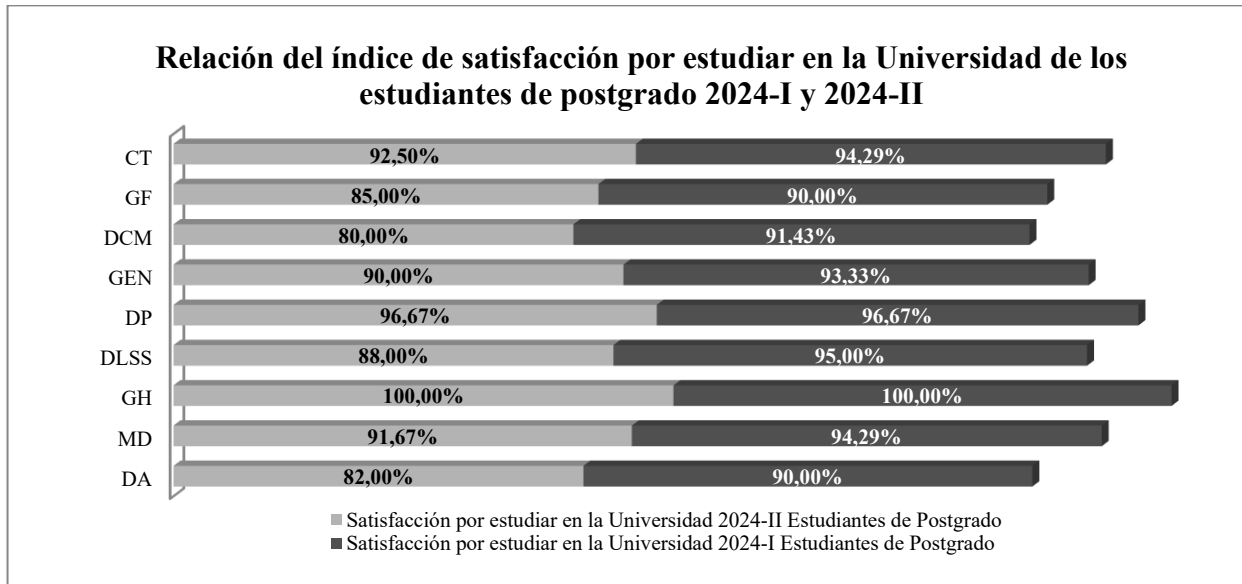


Figura 16. Índice de satisfacción por estudiar en la Universidad 2024-I y 2024-II - Estudiantes de Postgrado
Fuente: Registros Encuesta de Satisfacción 2024-II

En cuanto al **índice de satisfacción con la Universidad**, la mayor calificación la obtuvo el programa de Gestión Humana con un 100%. los demás disminuyeron su índice en esta característica.

5.2. Porcentaje de utilización de los servicios y actividades 2024-II y 2024-I

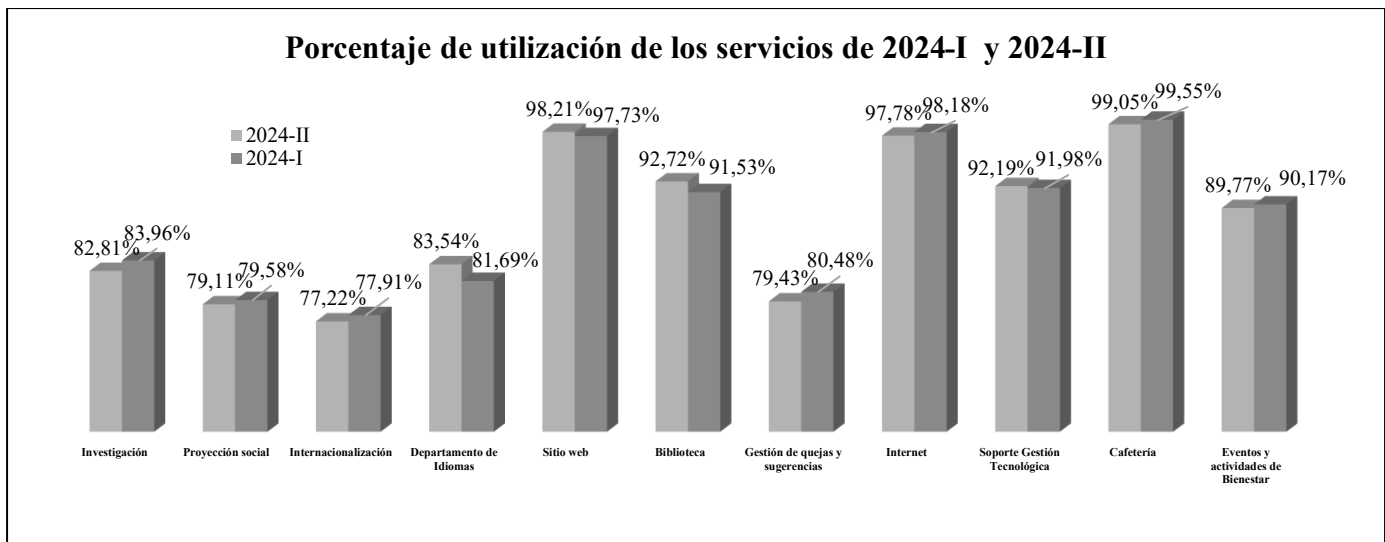


Figura 17. Porcentaje de utilización de servicios 2024-II Vs. 2024-I
Fuente: Registros encuesta de satisfacción 2024-II

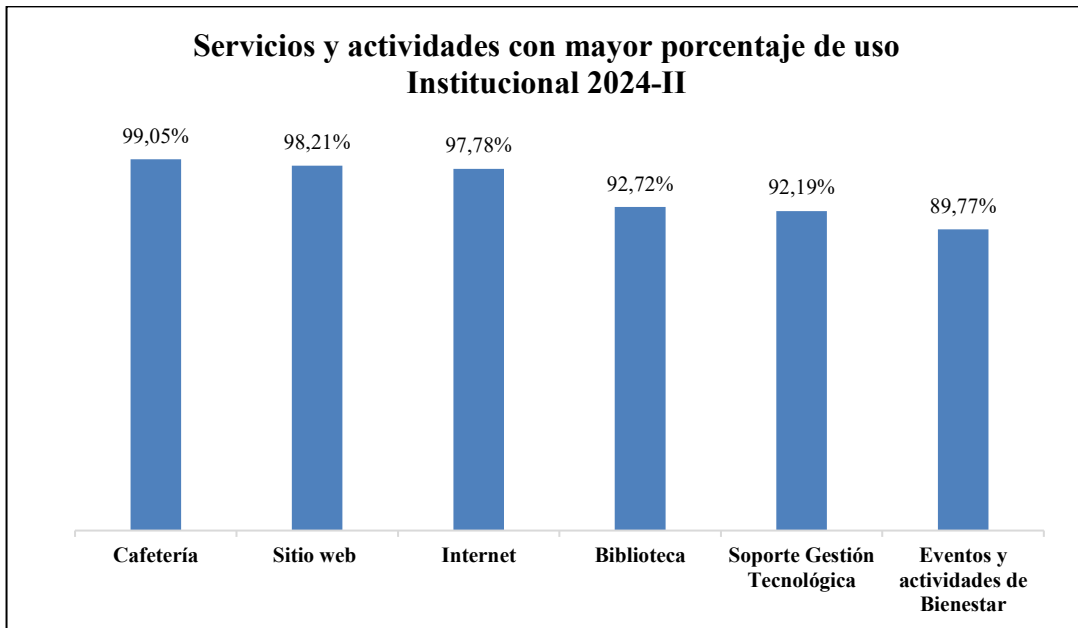


Figura 18. Servicios y actividades con mayor porcentaje de uso Institucional 2024-II

Fuente: Registros encuesta de satisfacción 2024-II

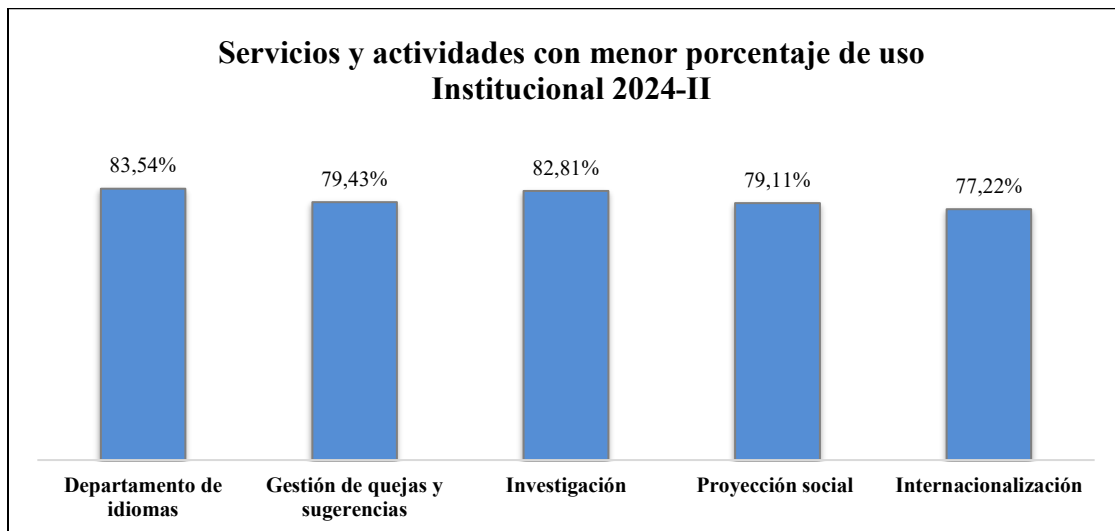


Figura 19. Servicios y actividades con menor porcentaje de uso Institucional 2024-II

Fuente: Registros encuesta de satisfacción 2024-II

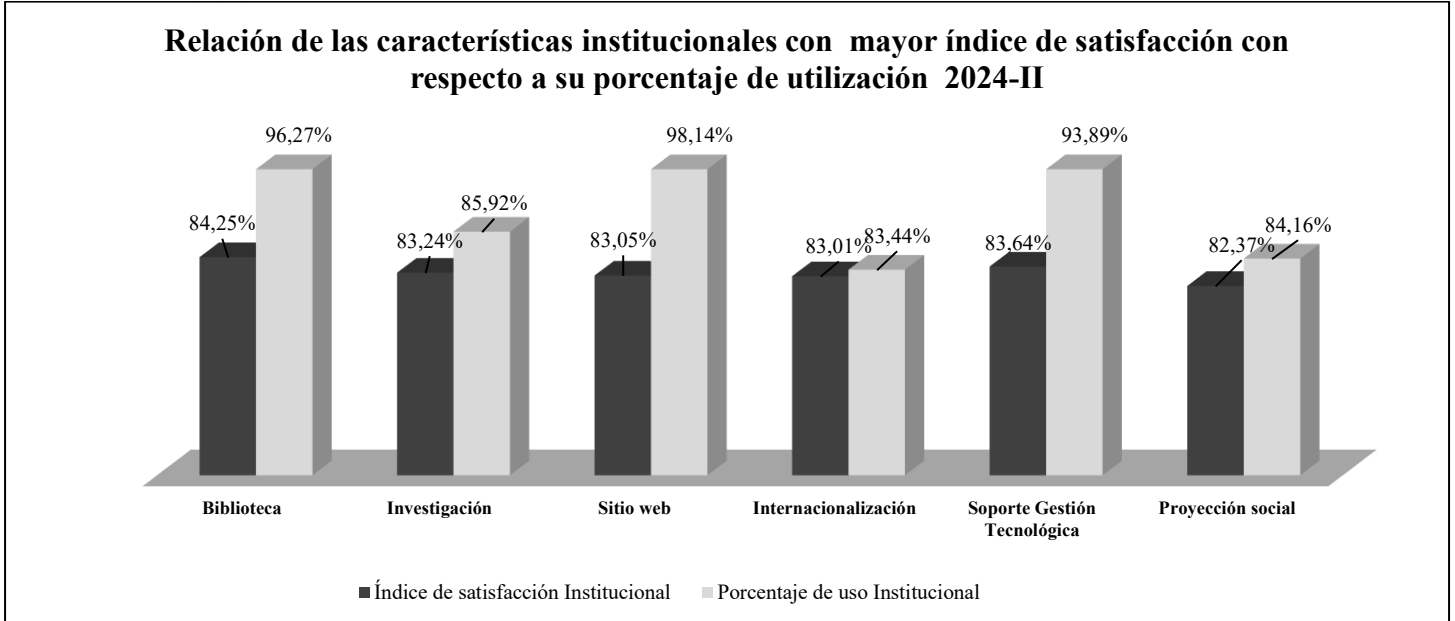


Figura 20. Relación de las características institucionales con mayor calificación con respecto al porcentaje de utilización 2024-II

Fuente: Registros encuesta de satisfacción 2024-II

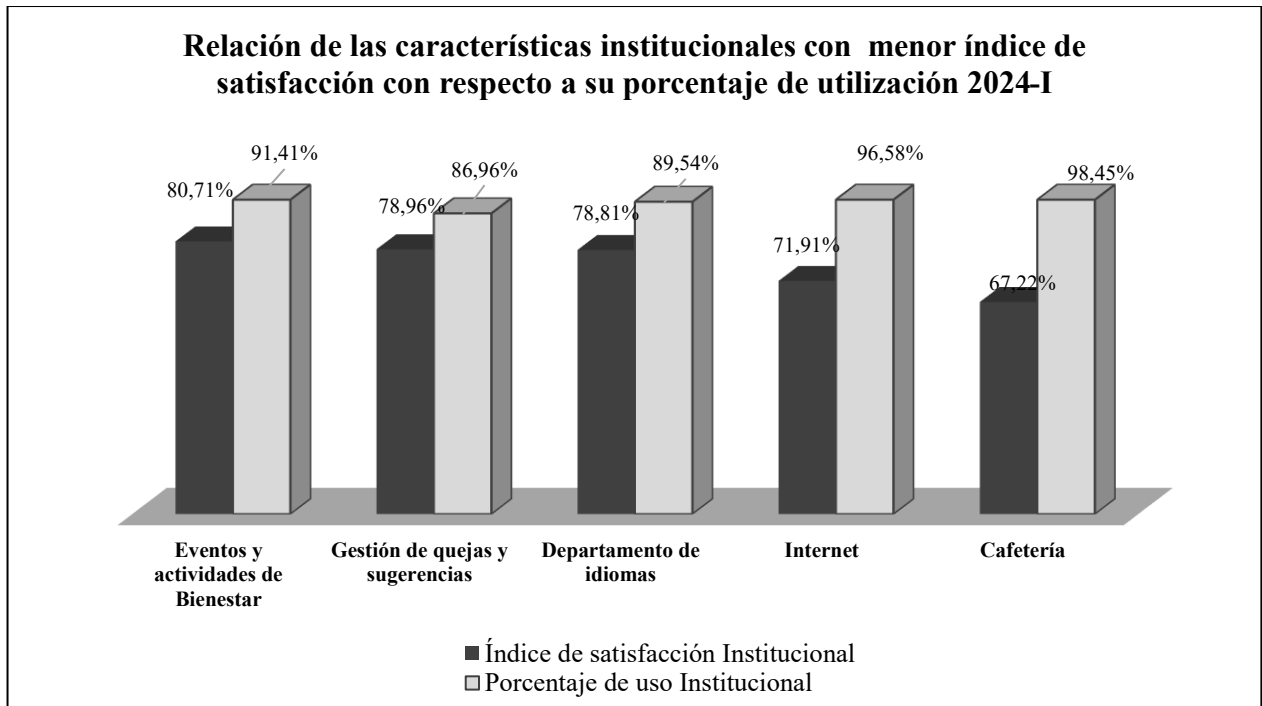


Figura 21. Relación de las características institucionales con menor calificación con respecto al porcentaje de utilización 2024-I

Fuente: Registros encuesta de satisfacción 2024-II

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 2024-II

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	84.19%	82.97%	71.56%	100.00%	83.24%	82.81%
Proyección social	83.12%	78.83%	74.46%	82.28%	82.37%	79.11%
Internacionalización	83.99%	77.33%	72.00%	75.95%	83.01%	77.22%
Departamento de idiomas	79.40%	83.77%		0.00%	78.81%	83.54%
Sitio web	82.85%	98.50%	79.58%	81.01%	83.05%	98.21%
Biblioteca	84.60%	92.98%	76.19%	94.94%	84.25%	92.72%
Gestión de quejas y sugerencias	79.22%	79.40%	87.34%	89.87%	78.96%	79.43%
Internet	71.07%	97.93%	81.32%	79.75%	71.91%	97.78%
Soporte Gestión Tecnológica	83.58%	91.94%	78.99%	96.20%	83.64%	92.19%
Cafetería	66.28%	98.96%	77.47%	94.94%	67.22%	99.05%
Eventos y actividades de Bienestar	81.30%	90.33%	80.78%	100.00%	80.71%	89.77%

Fuente: Registros encuesta de satisfacción 2024-II

5.3. Índice de satisfacción según aspecto, servicio o actividad evaluada

Tabla 9. Índice de satisfacción de los estudiantes con el trato y la atención 2024-II

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	83,90%	83,05%	87,12%	84,69%
Comunicación Social y Periodismo	92,00%	83,11%	90,67%	88,59%
Derecho	86,57%	86,76%	87,13%	86,82%
Finanzas y Comercio Exterior	82,44%	81,95%	90,24%	84,88%
Marketing y Negocios Internacionales	81,65%	82,02%	84,40%	82,69%
Contaduría Pública	83,23%	81,61%	87,42%	84,09%
Psicología	79,11%	72,44%	80,44%	77,33%
Ingeniería Industrial	97,75%	97,18%	91,83%	95,59%
Diseño Digital	79,44%	84,44%	83,33%	82,41%
Total Pregrado	85,27%	83,87%	86,70%	85,28%
Derecho Administrativo	72,00%	94,00%	94,00%	86,67%
Maestría en Derecho	95,00%	91,67%	98,33%	95,00%
Gestión Humana	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%
Derecho Laboral y Seguridad Social	92,00%	92,00%	88,00%	90,67%
Derecho Penal	93,33%	90,00%	93,33%	92,22%
Gerencia Estratégica de Negocios	90,00%	100,00%	100,00%	96,67%
Derecho Comercial y Marítimo	80,00%	86,67%	80,00%	82,22%
Gerencia Financiera	85,00%	85,00%	85,00%	85,00%
Contratación Estatal	92,50%	97,50%	92,50%	94,17%
Derecho Probatorio	96,00%	92,00%	92,00%	93,33%
Gerencia Integral de Calidad	90,00%	90,00%	60,00%	80,00%
Docencia e Investigación Universitaria	96,00%	96,00%	96,00%	96,00%
Derecho Constitucional	96,67%	93,33%	100,00%	96,67%
Gerencia Logística	90,00%	90,00%	90,00%	90,00%
Gerencia de Marketing	90,00%	90,00%	90,00%	90,00%
Total Postgrado	90,13%	92,66%	92,66%	91,81%
Total Institucional	85,68%	84,60%	87,19%	85,82%

Fuente: Registros encuesta de satisfacción 2024-II

Tabla 10. Índice de satisfacción con los aspectos académicos 2024-II

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	87.97%	86.10%	87.63%	86.02%	83.60%	86.36%
Comunicación Social y Periodismo	89.11%	87.33%	90.67%	89.07%	86.00%	86.00%
Derecho	87.78%	84.44%	87.69%	87.23%	86.85%	86.78%
Finanzas y Comercio Exterior	88.29%	86.83%	84.39%	82.07%	80.00%	84.89%
Marketing y Negocios Internacionales	82.94%	81.47%	82.20%	81.72%	81.11%	81.92%
Contaduría Pública	84.84%	84.84%	84.19%	81.90%	83.16%	83.98%
Psicología	80.67%	76.22%	78.67%	78.68%	76.25%	81.92%
Ingeniería Industrial	90.42%	86.76%	94.37%	89.09%	87.30%	89.65%
Diseño Digital	79.17%	80.28%	76.94%	71.56%	71.82%	76.72%
Total Pregrado	85.91%	83.73%	85.62%	84.27%	83.12%	84.61%
Derecho Administrativo	88.00%	80.00%	84.00%	45.00%	55.56%	71.91%
Maestría en Derecho	93.33%	91.67%	93.33%	72.50%	82.86%	88.24%
Gestión Humana	100.00%	100.00%	100.00%	66.67%	66.67%	86.67%
Derecho Laboral y Seguridad Social	88.00%	76.00%	92.00%	93.33%	93.33%	87.62%
Derecho Penal	93.33%	93.33%	93.33%	88.00%	88.00%	91.43%
Gerencia Estratégica de Negocios	80.00%	80.00%	80.00%	80.00%	80.00%	80.00%
Derecho Comercial y Marítimo	80.00%	73.33%	86.67%	80.00%	73.33%	78.67%
Gerencia Financiera	75.00%	70.00%	75.00%	90.00%	90.00%	77.50%
Contratación Estatal	87.50%	82.50%	90.00%	65.71%	70.00%	79.49%
Derecho Probatorio	96.00%	92.00%	92.00%	95.00%	95.00%	93.91%
Gerencia Integral de Calidad	90.00%	80.00%	90.00%	90.00%	90.00%	88.00%
Docencia e Investigación Universitaria	84.00%	84.00%	88.00%	52.00%	56.00%	72.80%
Derecho Constitucional	100.00%	100.00%	96.67%	83.33%	83.33%	92.67%
Gerencia Logística	80.00%	75.00%	85.00%	80.00%	26.67%	60.00%
Gerencia de Marketing	90.00%	90.00%	90.00%	90.00%	95.00%	91.00%
Total Postgrado	89.37%	85.57%	89.62%	71.56%	74.46%	82.84%
Total Institucional	86.20%	83.88%	85.95%	83.24%	82.37%	84.46%

Fuente: Registros encuesta de satisfacción 2024-II

Tabla 11. Índice de satisfacción con el Departamento de Idiomas 2024-II

Programa	Índice de satisfacción Departamento de Idiomas
Administración de empresas	82,32%
Comunicación Social y Periodismo	74,74%
Derecho	83,22%
Finanzas y Comercio Exterior	78,24%
Marketing y Negocios Internacionales	78,26%
Contaduría Pública	80,82%
Psicología	74,47%
Ingeniería Industrial	86,56%
Diseño Digital	65,83%
Total Pregrado	79,40%
Total Institucional	78,81%

Fuente: Registros encuesta de satisfacción 2024-II

Tabla 12. Índice de satisfacción con el proceso de Internacionalización 2024-II

Programa	Índice de satisfacción Internacionalización
Administración de empresas	84,90%
Comunicación Social y Periodismo	86,58%
Derecho	85,59%
Finanzas y Comercio Exterior	82,22%
Marketing y Negocios Internacionales	81,11%

Contaduría Pública	83,53%
Psicología	78,81%
Ingeniería Industrial	91,43%
Diseño Digital	78,30%
Total Pregrado	83,99%
Derecho Administrativo	42,50%
Maestría en Derecho	80,00%
Gestión Humana	66,67%
Derecho Laboral y Seguridad Social	93,33%
Derecho Penal	88,00%
Gerencia Estratégica de Negocios	
Derecho Comercial y Marítimo	86,67%
Gerencia Financiera	90,00%
Contratación Estatal	65,71%
Derecho Probatorio	93,33%
Gerencia Integral de Calidad	90,00%
Docencia e investigación Universitaria	40,00%
Derecho Constitucional	83,33%
Gerencia Logística	50,00%
Gerencia de Marketing	90,00%
Total Postgrado	72,00%
Total Institucional	83,01%

Fuente: Registros encuesta de satisfacción 2024-II

Tabla 13. Índice de satisfacción con Biblioteca 2024-II

Programa	Índice de satisfacción Biblioteca
Administración de empresas	84,66%
Comunicación Social y Periodismo	82,96%
Derecho	90,05%
Finanzas y Comercio Exterior	84,74%
Marketing y Negocios Internacionales	82,92%
Contaduría Pública	84,00%
Psicología	78,12%
Ingeniería Industrial	89,67%
Diseño Digital	75,31%
Total Pregrado	84,60%
Derecho Administrativo	84,00%
Maestría en Derecho	92,00%
Gestión Humana	93,33%
Derecho Laboral y Seguridad Social	95,00%
Derecho Penal	86,67%
Gerencia Estratégica de Negocios	80,00%
Derecho Comercial y Marítimo	80,00%
Gerencia Financiera	86,67%
Contratación Estatal	85,00%
Derecho Probatorio	92,00%
Gerencia Integral de Calidad	90,00%
Docencia e investigación Universitaria	70,00%
Derecho Constitucional	83,33%
Gerencia Logística	60,00%
Gerencia de Marketing	90,00%
Total Postgrado	85,33%
Total Institucional	84,25%

Fuente: Registros encuesta de satisfacción 2024-II

Tabla 14. Índice de satisfacción con Bienestar Universitario 2024-II

Programa	Cafetería	Eventos y actividades	Índice de satisfacción Bienestar Universitario
Administración de empresas	65,86%	83,33%	74,29%
Comunicación Social y Periodismo	58,88%	78,80%	68,49%
Derecho	76,56%	83,35%	79,81%
Finanzas y Comercio Exterior	67,50%	81,67%	74,21%
Marketing y Negocios Internacionales	65,69%	79,80%	72,51%
Contaduría Pública	62,00%	78,52%	69,82%
Psicología	60,89%	79,51%	69,77%
Ingeniería Industrial	69,30%	89,71%	79,28%
Diseño Digital	52,57%	71,27%	60,80%
Total Pregrado	66,28%	81,30%	73,45%
Derecho Administrativo	70,00%	76,00%	73,00%
Maestría en Derecho	89,09%	85,00%	86,96%
Gestión Humana	100,00%	86,67%	93,33%
Derecho Laboral y Seguridad Social	60,00%	75,00%	66,67%
Derecho Penal	88,00%	83,33%	85,45%
Gerencia Estratégica de Negocios	80,00%	50,00%	60,00%
Derecho Comercial y Marítimo	80,00%	80,00%	80,00%
Gerencia Financiera	75,00%	65,00%	70,00%
Contratación Estatal	82,50%	82,50%	82,50%
Derecho Probatorio	92,00%	88,00%	90,00%
Gerencia Integral de Calidad	90,00%	40,00%	65,00%
Docencia e Investigación Universitaria	80,00%	48,00%	64,00%
Derecho Constitucional	100,00%	93,33%	96,36%
Gerencia Logística	60,00%	85,00%	72,50%
Gerencia de Marketing	90,00%	90,00%	90,00%
Total Postgrado	77,47%	80,78%	85,33%
Total Institucional	67,22%	80,71%	73,63%

Fuente: Registros encuesta de satisfacción 2024-II

Tabla 15. Índice de satisfacción con Gestión Tecnológica e Informática 2024-II

Programa	Internet	Soporte	Índice de satisfacción Gestión Tecnológica
Administración de empresas	74,41%	84,07%	79,13%
Comunicación Social y Periodismo	82,96%	81,75%	73,94%
Derecho	74,46%	86,73%	80,48%
Finanzas y Comercio Exterior	75,12%	86,06%	80,00%
Marketing y Negocios Internacionales	74,10%	81,75%	77,88%
Contaduría Pública	72,33%	83,05%	77,65%
Psicología	74,10%	77,97%	70,89%
Ingeniería Industrial	72,68%	86,67%	79,42%
Diseño Digital	58,82%	80,66%	69,15%
Total Pregrado	71,07%	83,58%	77,13%
Derecho Administrativo	45,00%	72,00%	60,00%
Maestría en Derecho	94,29%	88,00%	90,59%
Gestión Humana	100,00%	93,33%	96,67%
Derecho Laboral y Seguridad Social	84,00%	96,00%	90,00%
Derecho Penal	92,00%	88,00%	90,00%
Gerencia Estratégica de Negocios		60,00%	60,00%
Derecho Comercial y Marítimo	80,00%	73,33%	76,67%
Gerencia Financiera	70,00%	75,00%	72,50%
Contratación Estatal	65,71%	77,50%	72,00%
Derecho Probatorio	90,00%	88,00%	88,89%

Gerencia Integral de Calidad	90,00%	90,00%	90,00%
Docencia e investigación Universitaria	70,00%	76,00%	73,33%
Derecho Constitucional	100,00%	90,00%	94,55%
Gerencia Logística	20,00%	70,00%	45,00%
Gerencia de Marketing	90,00%	90,00%	90,00%
Total Postgrado	76,19%	81,32%	78,99%
Total Institucional	71,91%	83,64%	77,60%

Fuente: Registros encuesta de satisfacción 2024-II

Tabla 16. Índice de satisfacción con la Gestión de Quejas y Sugerencias 2024-II

Programa	Índice de satisfacción Gestión de quejas y sugerencias
Administración de empresas	82,75%
Comunicación Social y Periodismo	79,43%
Derecho	82,30%
Finanzas y Comercio Exterior	79,29%
Marketing y Negocios Internacionales	79,55%
Contaduría Pública	77,21%
Psicología	65,48%
Ingeniería Industrial	88,97%
Diseño Digital	69,09%
Total Pregrado	79,22%
Derecho Administrativo	70,00%
Maestría en Derecho	85,00%
Gestión Humana	66,67%
Derecho Laboral y Seguridad Social	93,33%
Derecho Penal	88,00%
Gerencia Estratégica de Negocios	90,00%
Derecho Comercial y Marítimo	80,00%
Gerencia Financiera	73,33%
Contratación Estatal	77,50%
Derecho Probatorio	90,00%
Gerencia Integral de Calidad	90,00%
Docencia e investigación Universitaria	72,00%
Derecho Constitucional	83,33%
Gerencia Logística	65,00%
Gerencia de Marketing	95,00%
Total Postgrado	80,28%
Total Institucional	78,96%

Fuente: Registros encuesta de satisfacción 2024-II

Tabla 17. Índice de satisfacción con el Proceso de Comunicación y Protocolo 2024-II

Programa	Comunicaciones internas y externas	Sitio web	Índice de satisfacción Comunicación y Protocolo
Administración de empresas	81,36%	84,27%	82,81%
Comunicación Social y Periodismo	84,67%	83,78%	84,22%
Derecho	87,22%	85,38%	86,31%
Finanzas y Comercio Exterior	81,46%	84,00%	82,72%
Marketing y Negocios Internacionales	81,65%	81,33%	81,50%
Contaduría Pública	82,26%	82,90%	82,58%
Psicología	82,44%	77,05%	79,78%
Ingeniería Industrial	89,01%	90,14%	89,57%
Diseño Digital	74,72%	73,89%	74,31%

Total Pregrado	83,45%	82,85%	83,15%
Derecho Administrativo	76,00%	55,56%	66,32%
Maestría en Derecho	85,00%	80,00%	83,33%
Gestión Humana	100,00%	66,67%	83,33%
Derecho Laboral y Seguridad Social	88,00%	96,00%	92,00%
Derecho Penal	86,67%	73,33%	80,00%
Gerencia Estratégica de Negocios	80,00%	80,00%	80,00%
Derecho Comercial y Marítimo	80,00%	80,00%	80,00%
Gerencia Financiera	80,00%	90,00%	83,33%
Contratación Estatal	82,50%	72,50%	77,50%
Derecho Probatorio	92,00%	85,00%	88,89%
Gerencia Integral de Calidad	90,00%	90,00%	90,00%
Docencia e Investigación Universitaria	80,00%	45,00%	64,44%
Derecho Constitucional	96,67%	83,33%	90,00%
Gerencia Logística	90,00%	26,67%	62,86%
Gerencia de Marketing	90,00%	90,00%	90,00%
Total Postgrado	85,57%	72,19%	79,58%
Total Institucional	83,63%	83,05%	83,34%

Fuente: Registros encuesta de satisfacción 2024-II

Tabla 18. Índice de satisfacción con Servicios Generales 2024-II

Programa	Estado y limpieza	Infraestructura Física	Seguridad Interna	Índice de satisfacción Servicios Generales
Administración de empresas	87,63%	79,66%	80,51%	82,60%
Comunicación Social y Periodismo	84,00%	77,78%	77,56%	79,78%
Derecho	85,74%	77,69%	84,72%	82,72%
Finanzas y Comercio Exterior	86,34%	80,98%	84,88%	84,07%
Marketing y Negocios Internacionales	87,71%	77,98%	79,08%	81,59%
Contaduría Pública	89,35%	78,71%	76,45%	81,51%
Psicología	86,89%	73,78%	71,33%	77,33%
Ingeniería Industrial	88,73%	83,66%	85,63%	86,01%
Diseño Digital	85,28%	72,22%	72,78%	76,76%
Total Pregrado	86,67%	77,86%	79,82%	81,45%
Derecho Administrativo	82,00%	78,00%	86,00%	82,00%
Maestría en Derecho	90,00%	91,67%	88,33%	90,00%
Gestión Humana	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%
Derecho Laboral y Seguridad Social	72,00%	52,00%	88,00%	70,67%
Derecho Penal	80,00%	80,00%	93,33%	84,44%
Gerencia Estratégica de Negocios	90,00%	80,00%	80,00%	83,33%
Derecho Comercial y Marítimo	80,00%	80,00%	80,00%	80,00%
Gerencia Financiera	85,00%	80,00%	85,00%	83,33%
Contratación Estatal	87,50%	87,50%	90,00%	88,33%
Derecho Probatorio	96,00%	92,00%	92,00%	93,33%
Gerencia Integral de Calidad	90,00%	90,00%	90,00%	90,00%
Docencia e Investigación Universitaria	92,00%	76,00%	92,00%	86,67%
Derecho Constitucional	86,67%	100,00%	100,00%	95,56%
Gerencia Logística	95,00%	90,00%	90,00%	91,67%
Gerencia de Marketing	95,00%	90,00%	90,00%	91,67%
Total Postgrado	87,34%	84,56%	89,87%	87,26%
Total Institucional	86,73%	78,42%	80,65%	81,93%

Fuente: Registros encuesta de satisfacción 2024-II

Tabla 19. Índice de satisfacción en cada una de las Sedes con las características evaluadas 2024-II

Servicio o Actividad	Sede Centro	Sede RNL
Trato y atención de decanos y directivos	87,53%	84,84%
Trato y atención de secretarías y administrativos	88,34%	82,91%
Trato y atención de docentes	88,61%	86,55%
Metodología de enseñanza	88,20%	85,30%
Retroalimentación de los profesores	84,75%	83,49%
Satisfacción con el programa	88,20%	84,93%
Investigación	83,29%	83,21%
Proyección social	83,58%	81,79%
Internacionalización	82,18%	82,76%
Departamento de idiomas	80,33%	78,14%
Comunicaciones internas y externas	86,78%	82,21%
Sitio web	85,37%	82,02%
Cafetería	76,80%	62,85%
Eventos y actividades de Bienestar	80,91%	80,61%
Biblioteca	87,61%	82,66%
Internet	76,26%	69,94%
Soporte Gestión Tecnológica	86,07%	82,49%
Gestión de quejas y sugerencias	80,73%	78,11%
Estado y limpieza	86,17%	86,98%
Infraestructura Física	79,53%	77,92%
Seguridad Interna	86,10%	78,19%
Satisfacción por estudiar en la Universidad Sergio Arboleda	88,41%	84,01%
Índice general de satisfacción	84,46%	81,03%

Fuente: Registros encuestas de satisfacción 2024-II

Nota: Para calcular el índice de satisfacción por sede, se toman como referente los índices de satisfacción de los programas según su ubicación, es así, que para el cálculo del índice de satisfacción de la Sede Rodrigo Noguera Laborde se tienen en cuenta los índices de satisfacción de los programas de Prime Business School, el programa de Comunicación social y Periodismo, programa de Psicología, el programa de Ingeniería Industrial y, e, programa de Diseño Digital. En el cálculo del índice de satisfacción para la Sede Centro se relacionan los índices del programa de Derecho y los programas de Postgrados.

5.4. Tendencia en los datos de medición del índice de satisfacción de los estudiantes

5.4.1. Resultados históricos de satisfacción estudiantil

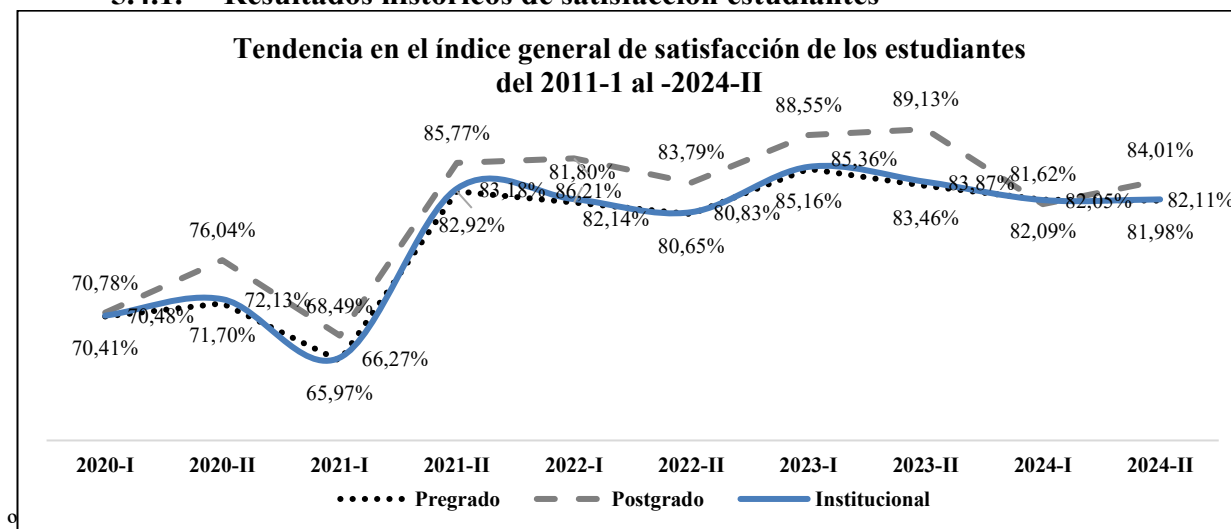


Figura 22: Tendencia en el índice general de satisfacción de los estudiantes del 2020 al 2024-II

Fuente: Registros encuesta de satisfacción 2020 al 2024-II

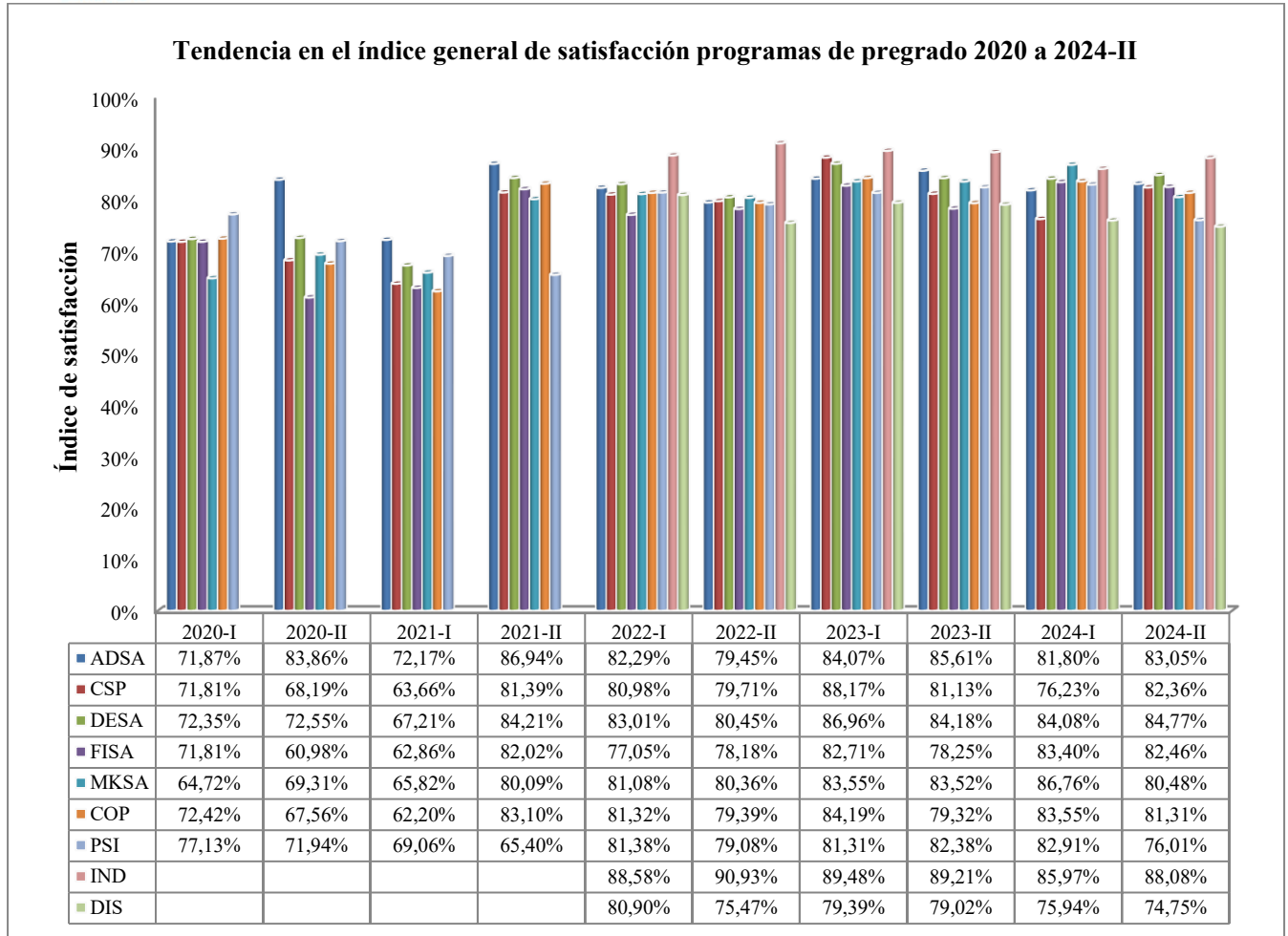


Figura 23: Tendencia en el índice general de satisfacción de los estudiantes de pregrado por programa 2020 a 2024-II

Fuente: Registros encuesta de satisfacción 2020 al 2024-II

Nota: Los programas de Ingeniería Industrial y Diseño Digital iniciaron en la Seccional durante el 2022-I, por ello no registran datos en los semestres anteriores.

Tabla 20. Tendencia en el índice general de satisfacción general de los estudiantes de postgrado por programa 2020 a 2024-II

Programas de Postgrado	2020-I	2020-II	2021-I	2021-II	2022-I	2022-II	2023-I	2023-II	2024-I	2024-II
Gerencia Estratégica de Negocios	60.33%	91.49%	43.53%	No Aplica	90.26%	98.48%	88.10%	87.17%	93.70%	81.76%
Gerencia Integral de la Calidad	66.26%	56.71%	57.35%	No Aplica	84.74%	No Aplica	No Aplica	No Aplica	No Aplica	85.71%
Gerencia Logística	58.35%	53.33%	No Aplica	No Aplica	71.51%	Aplica	88.85%	95.00%	Aplica	70.62%
Gestión Financiera	83.14%	76.05%	73.14%	82.77%	77.09%	74.42%	No Aplica	96.73%	79.73%	79.73%
Gestión Humana	75.06%	84.29%	57.35%	63.59%	84.75%	78.00%	82.16%	94.72%	97.35%	90.79%
Derecho Administrativo	70.79%	76.89%	62.89%	86.99%	86.28%	86.97%	88.97%	83.06%	77.74%	73.96%
Derecho Constitucional	No Aplica	94.29%	70.15%	No Aplica	No Aplica	No Aplica	No Aplica	96.00%	No Aplica	92.74%
Derecho Penal	No Aplica	80.90%	52.35%	No Aplica	89.18%	92.00%	94.91%	89.00%	84.82%	88.40%
Maestría en Derecho	72.47%	84.25%	63.53%	91.59%	94.60%	92.09%	95.33%	82.75%	91.29%	89.31%
Gerencia de Producción y Operaciones	68.14%	80.00%	No Aplica	No Aplica	No Aplica	84.85%	75.44%	87.93%	No Aplica	No aplica
Derecho Comercial y Marítimo	82.88%	89.32%	No Aplica	No Aplica	No Aplica	No Aplica	94.85%	100.00%	84.15%	80.00%

Derecho Laboral y Seguridad Social	No Aplica	73.21%	86.08%	82.99%	89.29%	68.07%	84.22%	87.05%	86.21%	84.84%
Docencia e Investigación Universitaria	74.38%	80.31%	74.26%	87.65%	No Aplica	No Aplica	87.03%	86.19%	No Aplica	76.24%
Gerencia de Marketing	81.82%	62.73%	No Aplica	No Aplica	78.06%	No Aplica	87.41%	85.64%	No Aplica	90.95%
Agronegocios Alimentarios y Sostenibles	69.71%	62.46%	No Aplica	No Aplica	No Aplica	No Aplica	No Aplica	No Aplica	No Aplica	No aplica
Comunicación Estratégica	55.69%	91.11%	No Aplica	No Aplica	No Aplica	No Aplica	No Aplica	No Aplica	No Aplica	No aplica
Derecho Probatorio					88.30%	No Aplica	No Aplica	No Aplica	No Aplica	88.40%
Contratación Estatal					87.36%	89.02%	84.53%	79.71%	93.25%	88.16%
Total Postgrado	70.48%	76.04%	68.49%	85.77%	86.21%	83.79%	88.55%	89.13%	86.98%	84.01%

Fuente: Registros encuesta de satisfacción 2020 a 2024-II

Nota: Los programas de Derecho Probatorio y Contratación Estatal iniciaron en el periodo 2022-I y 2021-II respectivamente, por ello no registran datos en los semestres anteriores.

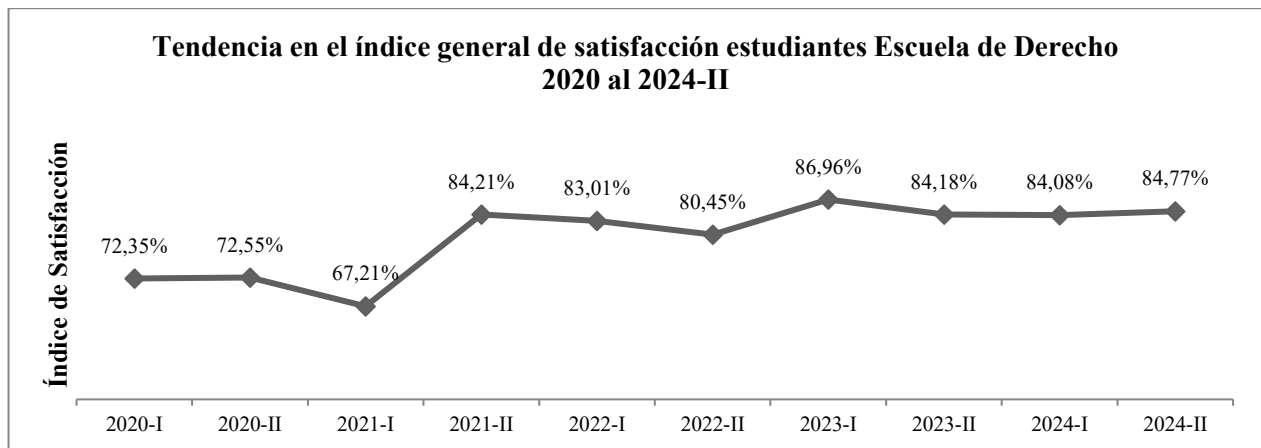


Figura 24: Tendencia en el índice general de satisfacción estudiantes del programa de Derecho 2020 a 2024-II

Fuente: Registros encuesta de satisfacción 2020 a 2024-II

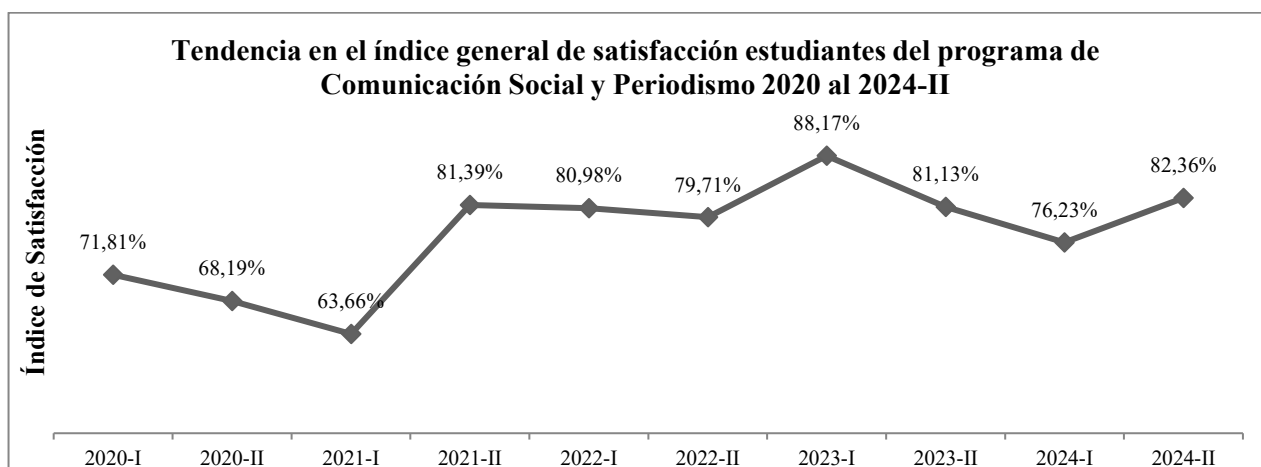


Figura 25: Tendencia en el índice general de satisfacción estudiantes del programa de Comunicación Social y Periodismo 2020 a 2024-II

Fuente: Registros encuesta de satisfacción 2020 a 2024-II

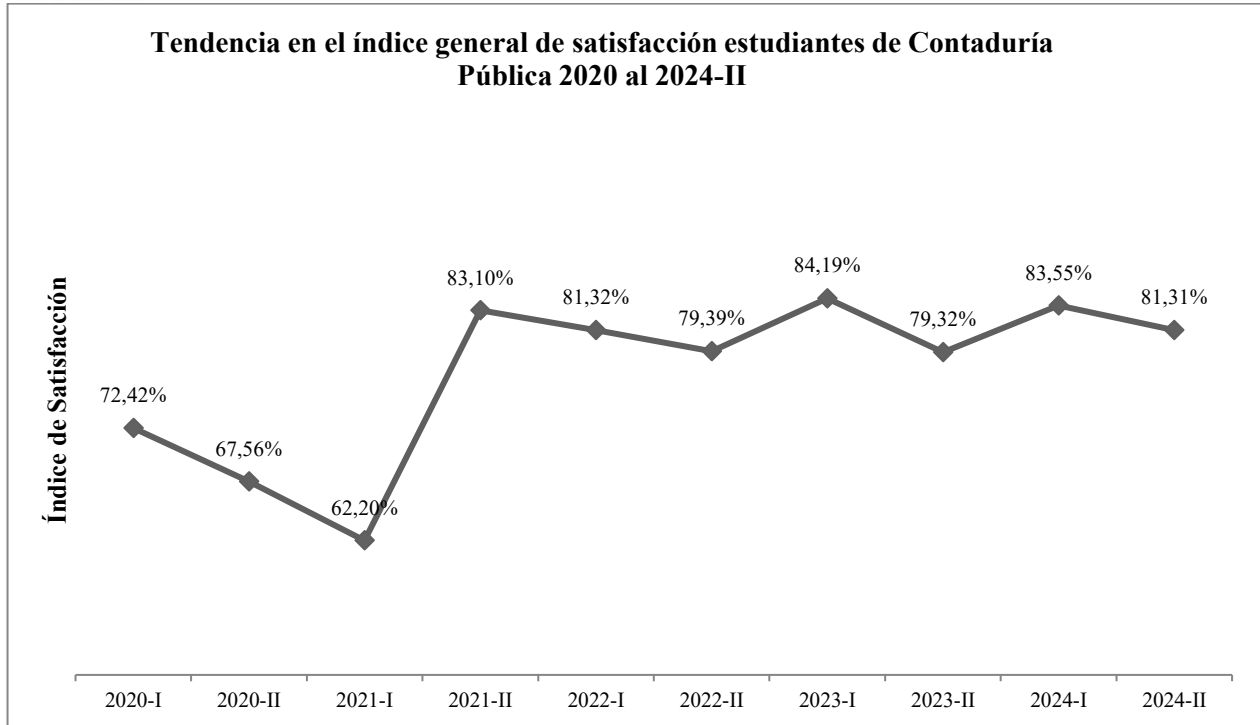


Figura 26: Tendencia en el índice general de satisfacción estudiantes del programa de Contaduría 2020 a 2024-II
 Fuente: Registros encuesta de satisfacción 2020 a 2024-II



Figura 27: Tendencia en el índice general de satisfacción estudiantes del programa de Finanzas, Fintech y Comercio Exterior 2020 a 2024-II
 Fuente: Registros encuesta de satisfacción 2020 a 2024-II

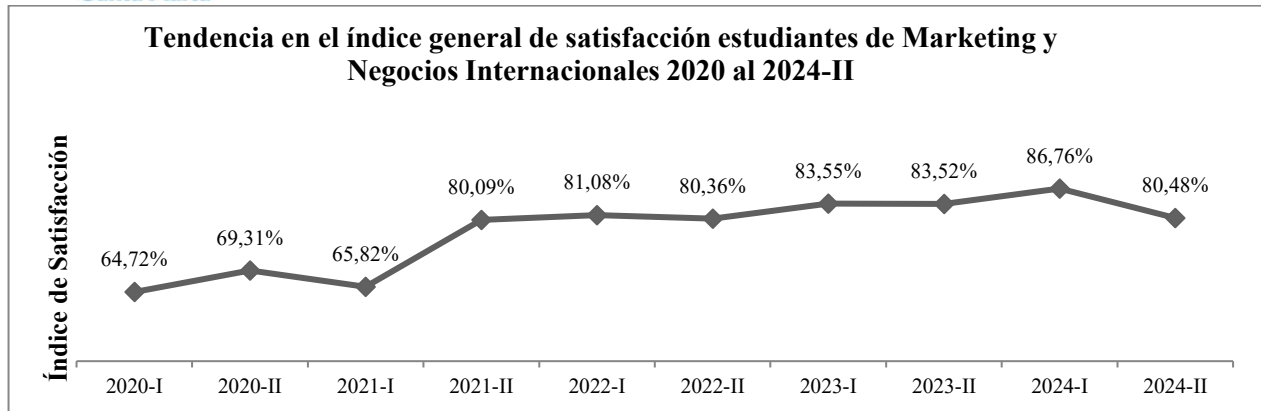


Figura 28: Tendencia en el índice general de satisfacción estudiantes del programa de Marketing y Negocios Internacionales 2020 a 2024-II

Fuente: Registros encuesta de satisfacción 2020 a 2024-II

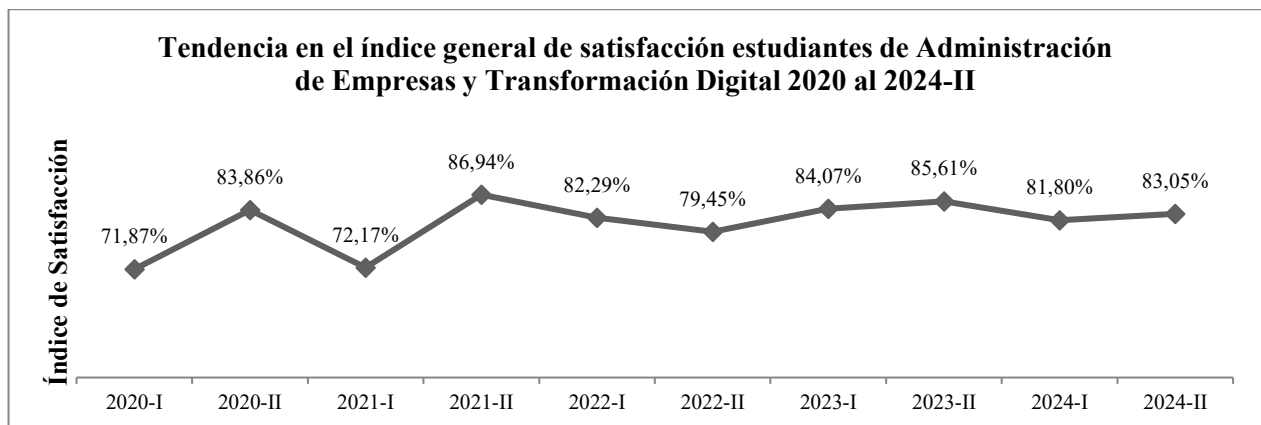


Figura 29: Tendencia en el índice general de satisfacción estudiantes del programa de Administración de Empresas y Transformación Digital 2020 a 2024-II

Fuente: Registros encuesta de satisfacción 2020 a 2024-II

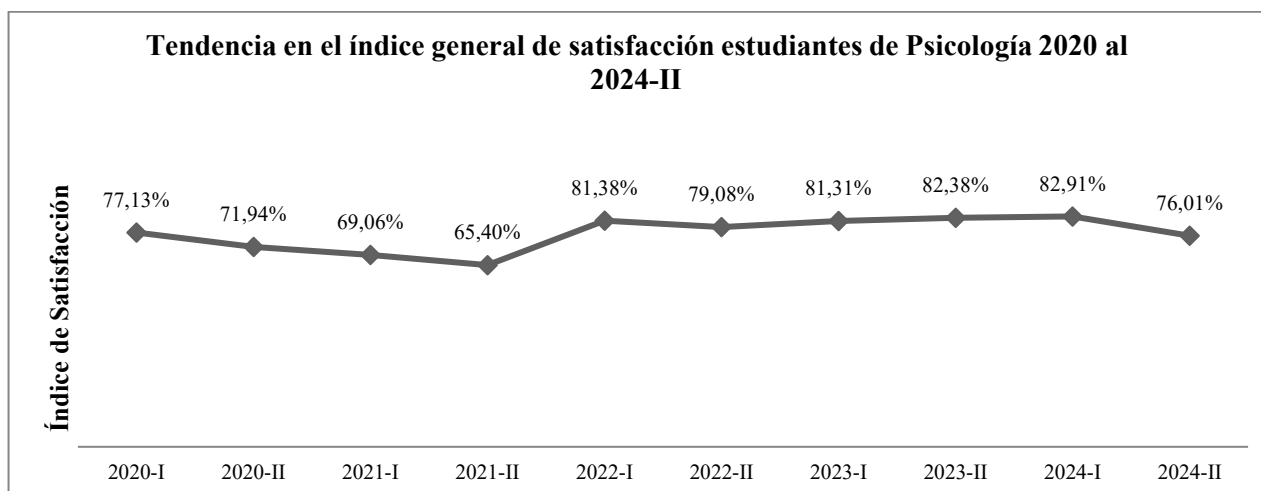


Figura 30. Índice general de satisfacción estudiantes del programa de Psicología 2020 a 2024-II

Fuente: Registros encuesta de satisfacción 2020 a 2024-II

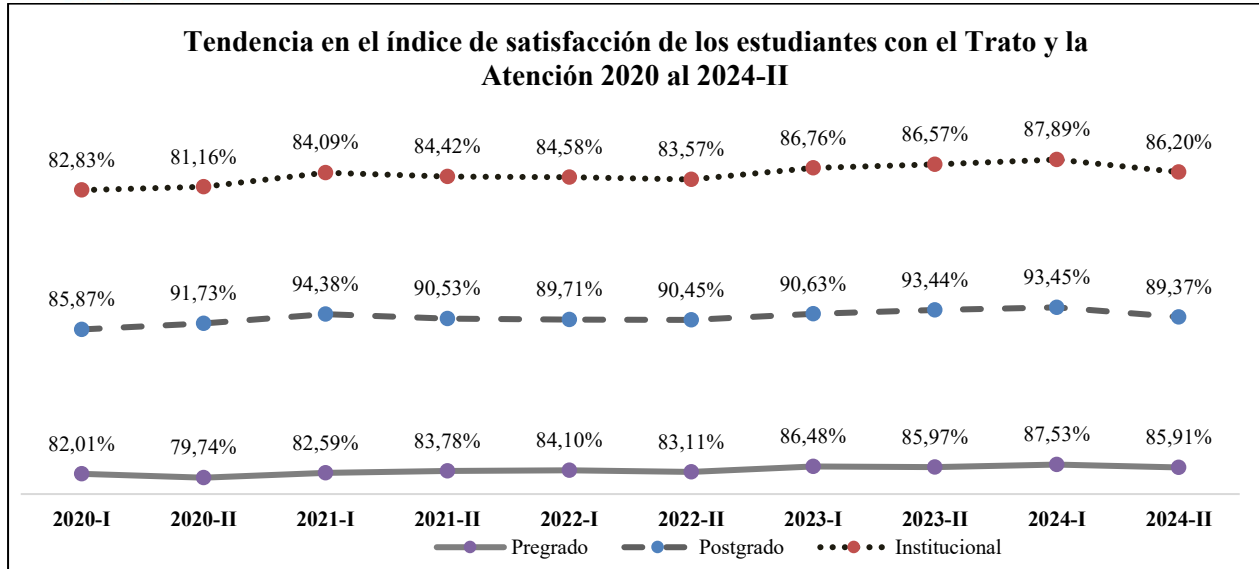


Figura 31. Tendencia en el índice de satisfacción de los estudiantes con el trato y la atención 2020 al 2024-II
 Fuente: Registros encuestas de satisfacción 2020 al 2024-II

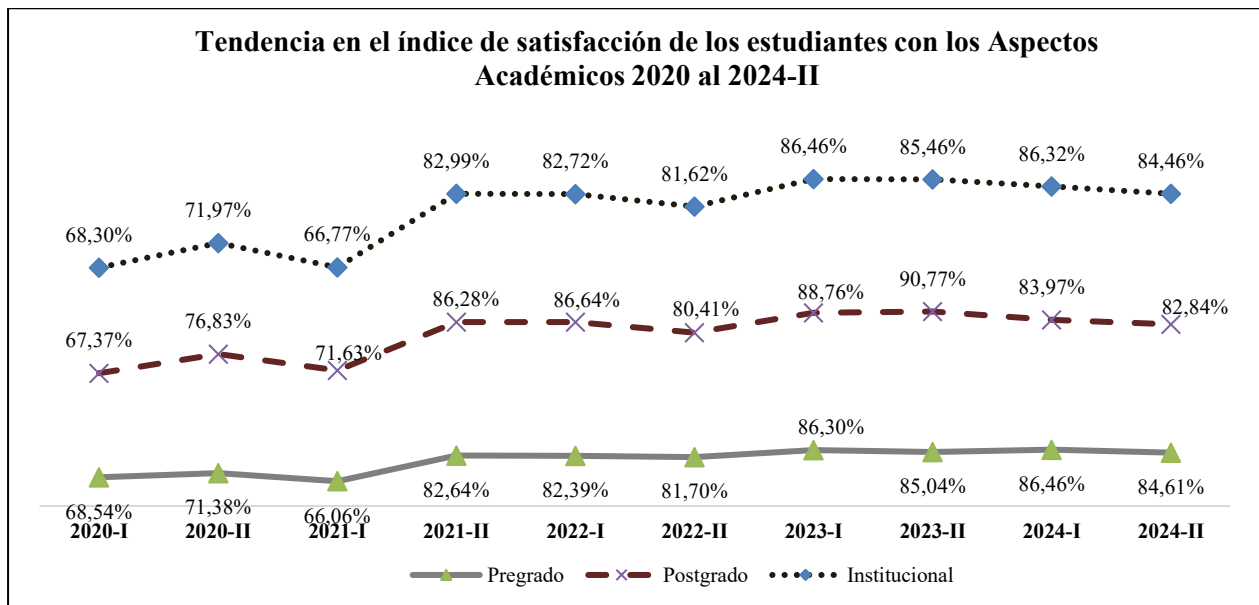


Figura 32. Tendencia en el índice de satisfacción de los estudiantes con los aspectos académicos 2020 al 2024-II
 Fuente: Registros encuestas de satisfacción 2020 al 2024-II

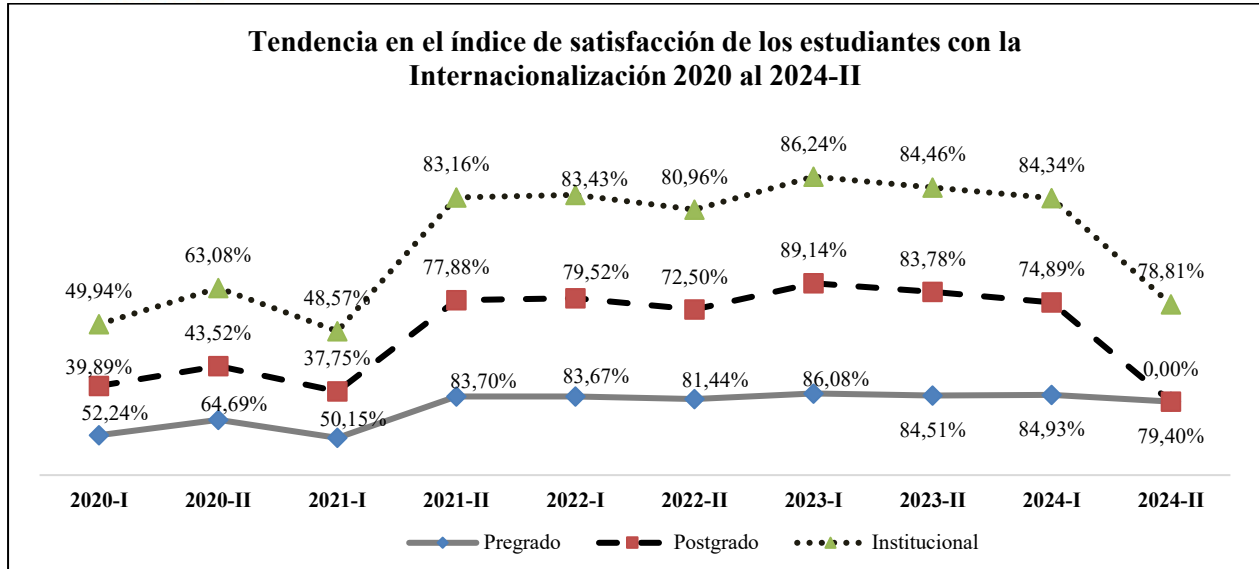


Figura 33. Tendencia en el índice de satisfacción de los estudiantes con Internacionalización 2020 al 2024-II

Fuente: Registros encuestas de satisfacción 2020 al 2024-II

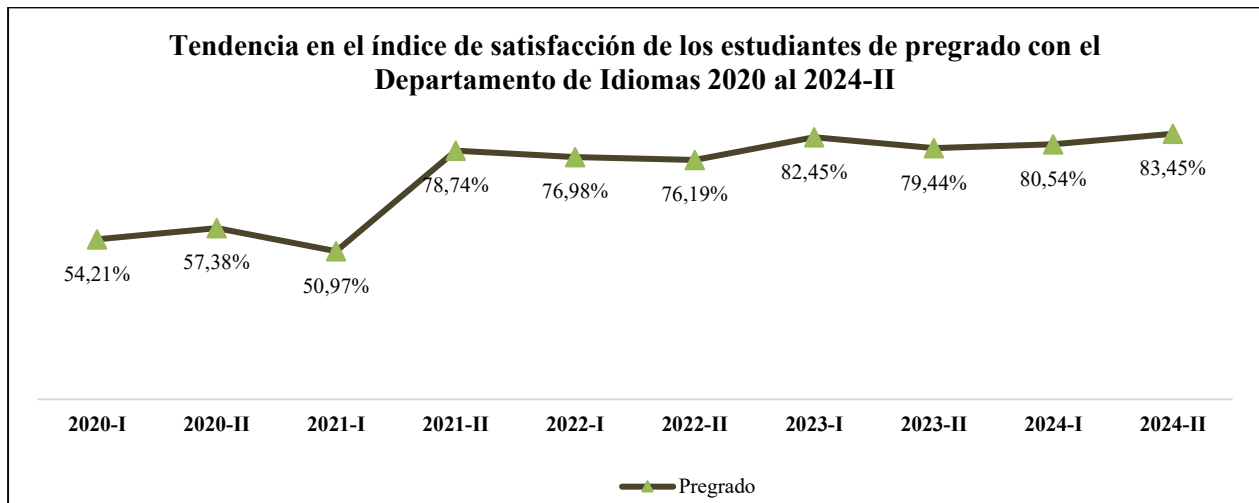


Figura 34. Tendencia en el índice de satisfacción de los estudiantes con el Departamento de Idiomas 2020 al 2024-II

Fuente: Registros encuestas de satisfacción 2020 al 2024-II

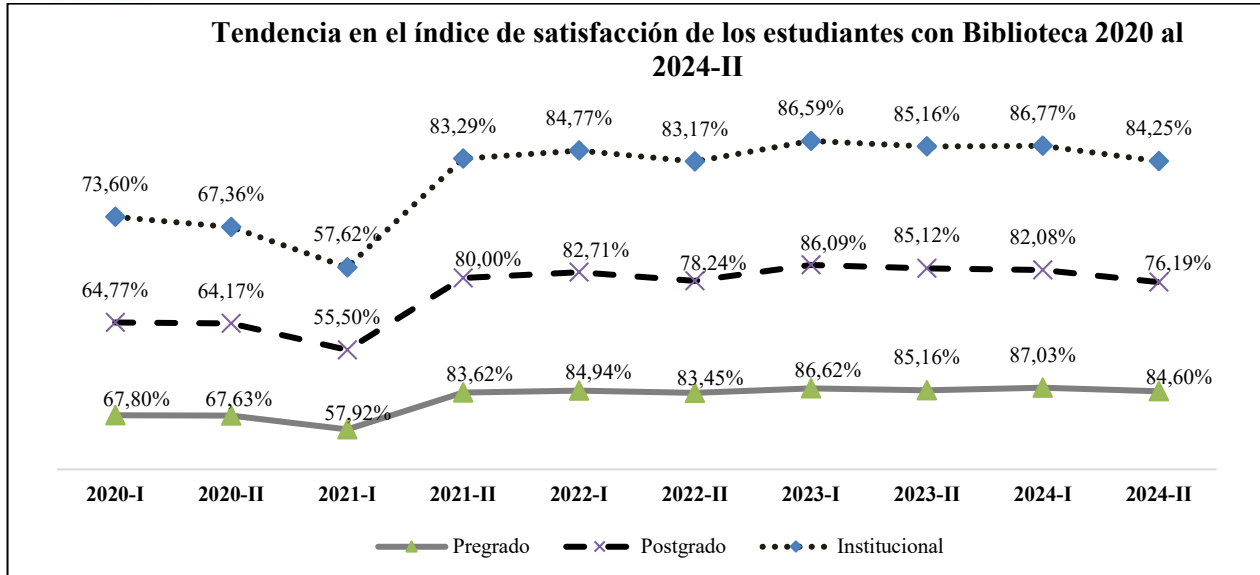


Figura 35. Tendencia en el índice de satisfacción de los estudiantes con la Biblioteca 2020 al 2024-II
 Fuente: Registros encuestas de satisfacción 2020 al 2024-II

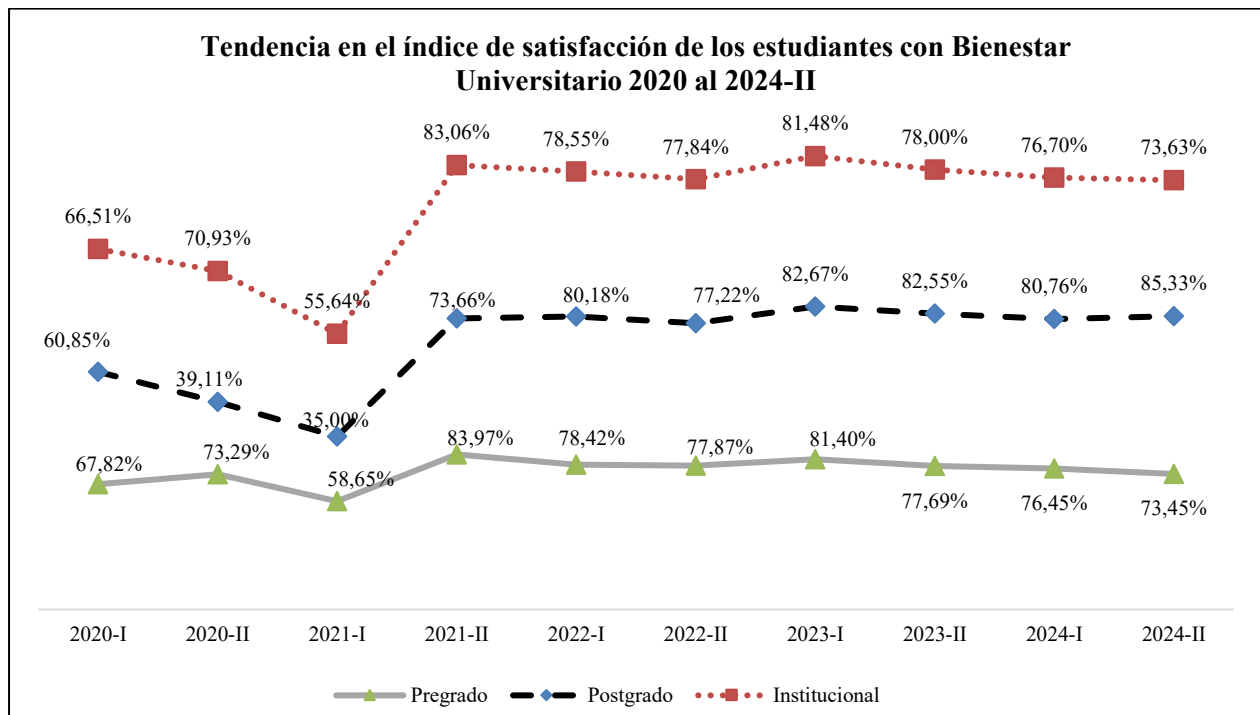


Figura 36. Tendencia en el índice de satisfacción de los estudiantes con Bienestar Universitario 2020 al 2024-II
 Fuente: Registros encuestas de satisfacción 2020 al 2024-II

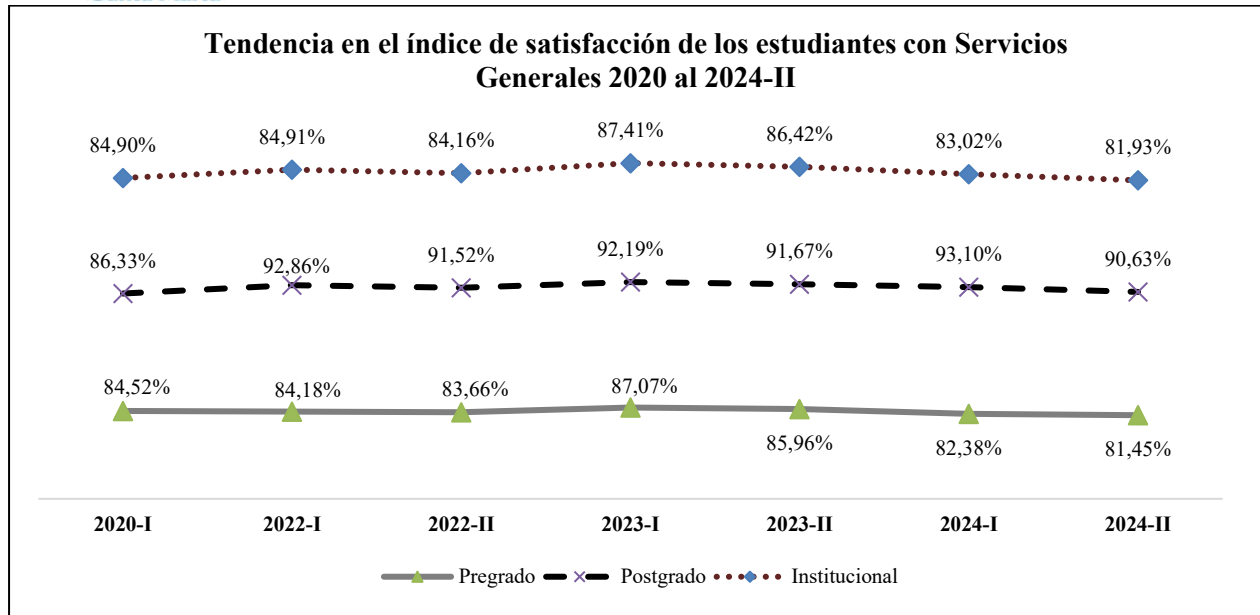


Figura 37. Tendencia en el índice de satisfacción de los estudiantes con Servicios Generales 2020 al 2024-II
 Fuente: Registros encuestas de satisfacción 2020 al 2024-II

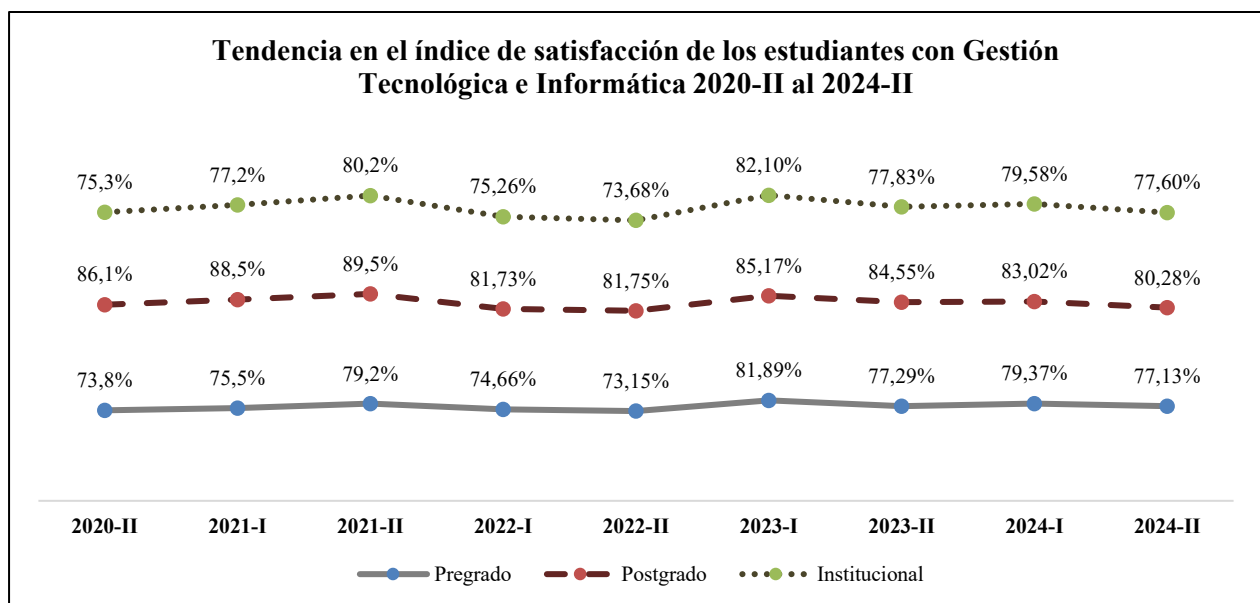


Figura 38. Tendencia en el índice de satisfacción de los estudiantes con Gestión Tecnológica 2020 al 2024-II
 Fuente: Registros encuestas de satisfacción 2020 al 2024-II

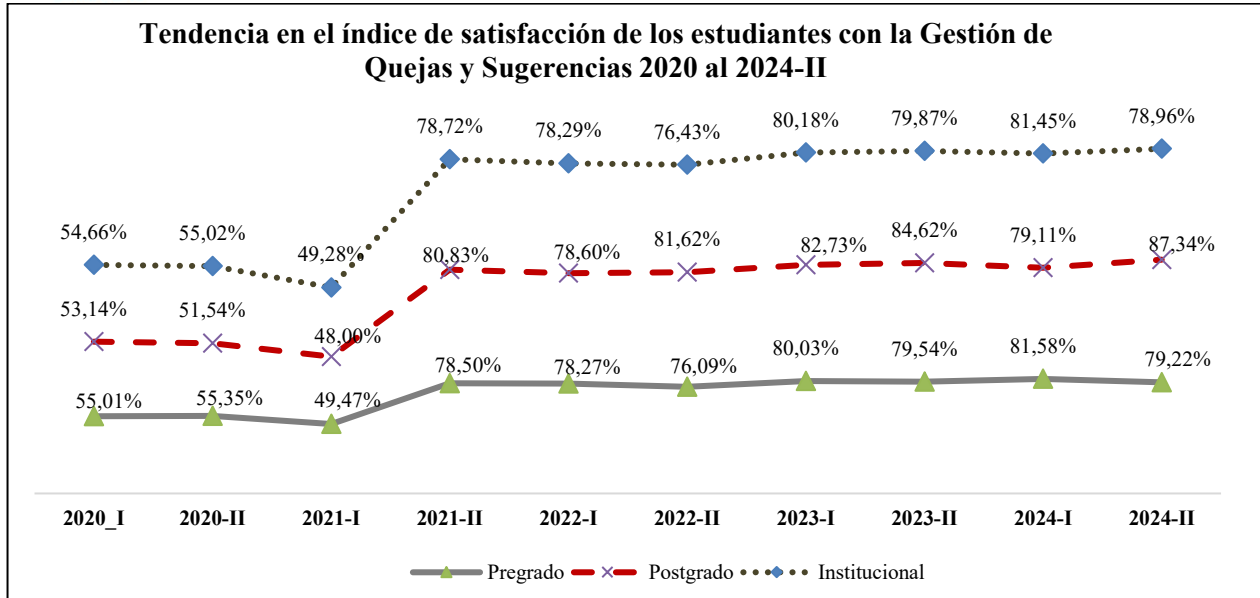


Figura 39. Tendencia en el índice de satisfacción de los estudiantes con Gestión de Solicitudes 2020 al 2024-II
 Fuente: Registros encuestas de satisfacción 2020 al 2024-II

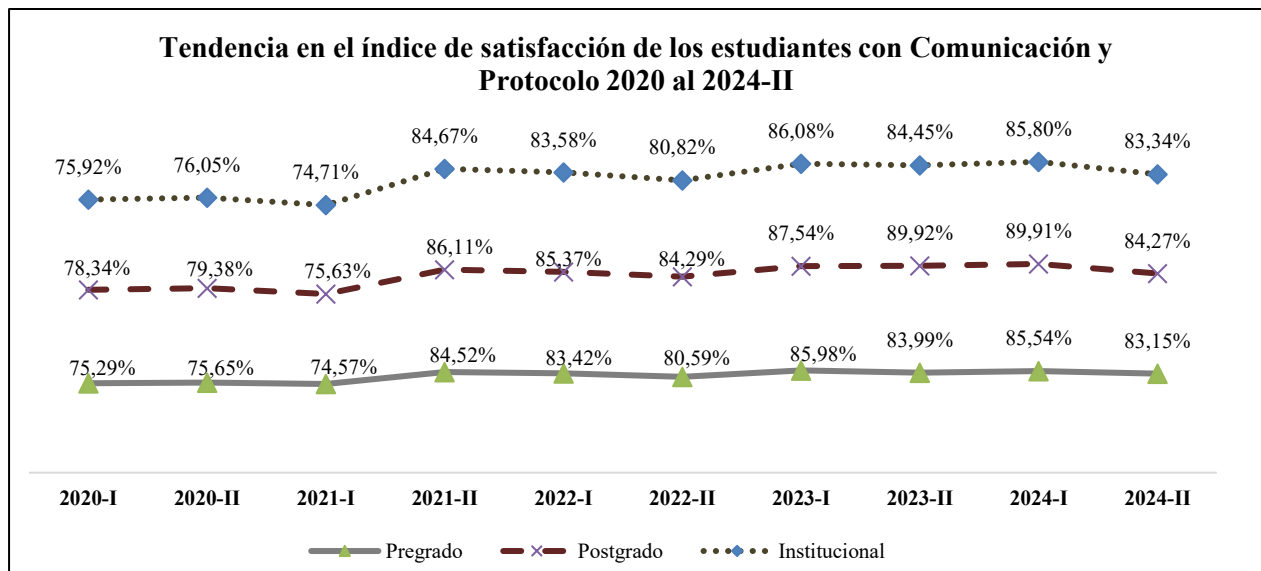


Figura 40. Tendencia en el índice de satisfacción de los estudiantes con Comunicación y Protocolo 2020 al 2024-II
 Fuente: Registros encuestas de satisfacción 2020 al 2024-II

5.4.2. Resultados de satisfacción 2024-I en relación con 2024-II

Tabla 21. Cuadro comparativo índice de satisfacción en los niveles de pregrado, postgrado e institucional 2024-I y 2024-II según característica evaluada.

Característica evaluada	Pregrado			Postgrado			Institucional		
	2024-I	2024-II	Diferencia	2024-I	2024-II	Diferencia	2024-I	2024-II	Diferencia
Trato y atención de decanos y directivos	87,78%	85,27%	-2,50%	93,45%	90,13%	-3,32%	88,12%	85,68%	-2,44%
Trato y atención de secretarías y administrativos	87,16%	83,87%	-3,29%	93,79%	92,66%	-1,13%	87,56%	84,60%	-2,96%
Trato y atención de docentes	87,97%	86,70%	-1,28%	94,83%	92,66%	-2,17%	88,39%	87,19%	-1,19%
Índice de satisfacción con el trato y la atención	87,64%	85,28%	-2,36%	94,02%	91,81%	-2,21%	88,02%	85,82%	-2,20%
Metodología de enseñanza	87,53%	85,91%	-1,62%	93,45%	89,37%	-4,08%	87,89%	86,20%	-1,69%
Retroalimentación de los profesores	85,35%	83,73%	-1,62%	88,62%	85,57%	-3,05%	85,55%	83,88%	-1,67%
Satisfacción con el programa	88,15%	85,62%	-2,53%	91,38%	89,62%	-1,76%	88,34%	85,95%	-2,39%
Investigación	86,91%	84,27%	-2,64%	68,70%	71,56%	2,87%	85,90%	83,24%	-2,67%
Proyección Social	84,05%	83,12%	-0,92%	72,34%	74,46%	2,12%	83,37%	82,37%	-1,00%
Índice de satisfacción con los aspectos académicos	86,46%	84,61%	-1,86%	83,97%	82,84%	-1,13%	86,32%	84,46%	-1,86%
Índice de satisfacción Internacionalización	84,93%	83,99%	-0,94%	74,89%	72,00%	-2,89%	84,34%	83,01%	-1,34%
Índice de satisfacción Departamento de Idiomas:	80,54%	79,40%	-1,14%				80,25%	78,81%	-1,44%
Comunicaciones internas y externas	85,44%	83,45%	-1,99%	92,76%	72,19%	-20,57%	85,88%	83,63%	-2,25%
Sitio web	85,64%	82,85%	-2,79%	86,91%	79,58%	-7,33%	85,72%	83,05%	-2,67%
Índice de satisfacción Comunicación y Protocolo	85,54%	83,15%	-2,39%	89,91%	84,27%	-5,64%	85,80%	83,34%	-2,46%
Cafetería	71,28%	66,28%	-5,00%	82,81%	77,47%	-5,34%	71,97%	67,22%	-4,75%
Eventos de Bienestar	81,99%	81,30%	-0,69%	78,33%	80,78%	2,45%	81,79%	80,71%	-1,08%
Índice de satisfacción Bienestar Universitario	76,45%	73,45%	-3,00%	80,76%	85,33%	4,57%	76,70%	73,63%	-3,06%
Índice de satisfacción Biblioteca	87,03%	84,60%	-2,43%	82,08%	76,19%	-5,89%	86,77%	84,25%	-2,52%
Internet	75,15%	71,07%	-4,08%	79,27%	81,32%	2,04%	75,39%	71,91%	-3,48%
SopORTE Gestión Tecnológica	83,69%	83,58%	-0,11%	87,06%	78,99%	-8,07%	83,88%	83,64%	-0,24%
Índice de satisfacción Gestión Tecnológica e Informática	79,37%	77,13%	-2,24%	83,02%	80,28%	-2,74%	79,58%	77,60%	-1,97%
Índice de satisfacción gestión de quejas y sugerencias	81,58%	79,22%	-2,37%	79,11%	87,34%	8,23%	81,45%	78,96%	-2,49%
Estado y limpieza	88,13%	86,67%	-1,45%	92,76%	84,56%	-8,20%	88,41%	86,73%	-1,68%
Infraestructura Física	80,81%	77,86%	-2,96%	91,72%	89,87%	-1,85%	81,47%	78,42%	-3,05%
Seguridad Interna	78,19%	79,82%	1,62%	94,83%	87,26%	-7,57%	79,19%	80,65%	1,46%
Índice de satisfacción Servicios Generales	82,38%	81,45%	-0,93%	93,10%	90,63%	-2,47%	83,02%	81,93%	-1,09%

Fuente: Registros encuestas de satisfacción 2024-I y 2024- II

5.4.3. Características que presentaron mayor reducción en el 2024-I en relación con los resultados del 2024-II

Tabla 22. Características que mayor reducción presentaron en la satisfacción en el 2024-II con respecto a los resultados del 2024-I de los estudiantes del programa de Administración de Empresas y Transformación Digital

Característica evaluada	2024-I	2024-II	Diferencia
Comunicaciones internas y externas	84.56%	81.36%	-3.20%
Trato y atención de decanos y directivos	85.61%	83.90%	-1.71%
Trato y atención de secretarías y administrativos	84.56%	83.05%	-1.51%
Biblioteca	85.45%	84.66%	-0.79%
Internet	74.55%	74.41%	-0.14%

Fuente: Registros encuestas de satisfacción 2024-I y 2024-II

Tabla 23. Características que mayor reducción presentaron en la satisfacción en el 2024-I con respecto a los resultados del 2024-II de los estudiantes del programa de Comunicación Social y Periodismo

Característica evaluada	2024-I	2024-II	Diferencia
Estado de las instalaciones	90.87%	84.00%	-6.87%
Trato y atención de secretarías y administrativos	88.93%	83.11%	-5.82%
Internet	70.72%	66.59%	-4.13%
Proyección social	89.16%	86.00%	-3.16%
Comunicaciones internas y externas	87.38%	84.67%	-2.71%
Sitio web	86.34%	83.78%	-2.56%
Seguridad Interna	80.00%	77.56%	-2.44%
Biblioteca	85.35%	82.96%	-2.39%
Investigación	90.12%	89.07%	-1.05%
Trato y atención de decanos y directivos	93.01%	92.00%	-1.01%
Cafetería	59.80%	58.88%	-0.92%
Gestión de quejas y sugerencias	79.77%	79.43%	-0.34%
Soporte Gestión Tecnológica	82.04%	81.75%	-0.29%
Metodología de enseñanza	89.13%	89.11%	-0.02%

Fuente: Registros encuestas de satisfacción 2024-I y 2024-II

Tabla 24. Características que mayor reducción presentaron en la satisfacción en el 2024-I con respecto a los resultados del 2024-II de los estudiantes del programa de Derecho

Característica evaluada	2024-I	2024-II	Diferencia
Cafetería	84.15%	76.56%	-7.59%
Internet	80.08%	74.46%	-5.62%
Estado de las instalaciones	89.07%	85.74%	-3.33%
Sitio web	88.41%	85.38%	-3.03%
Trato y atención de docentes	89.89%	87.13%	-2.76%
Gestión de quejas y sugerencias	85.04%	82.30%	-2.74%
Satisfacción con el programa	90.26%	87.69%	-2.57%
Trato y atención de decanos y directivos	88.70%	86.57%	-2.13%
Trato y atención de secretarías y administrativos	88.85%	86.76%	-2.09%
Retroalimentación de los profesores	86.25%	84.44%	-1.81%
Eventos y actividades de Bienestar Universitario	85.12%	83.35%	-1.77%
Metodología de enseñanza	89.44%	87.78%	-1.66%
Comunicaciones internas y externas	88.55%	87.22%	-1.33%
Investigación	88.44%	87.23%	-1.21%
Biblioteca	90.90%	90.05%	-0.85%
Soporte Gestión Tecnológica	87.29%	86.73%	-0.56%
Departamento de Idiomas	83.58%	83.22%	-0.36%

Fuente: Registros encuestas de satisfacción 2024-II y 2024-I

Tabla 25. Características que mayor reducción presentaron en la satisfacción en el 2024-I con respecto a los resultados del 2024-II de los estudiantes del programa de Finanzas, Fintech y Comercio Exterior

Característica evaluada	2024-I	2024-II	Diferencia
Metodología de enseñanza	84.44%	80.00%	-4.44%
Trato y atención de decanos y directivos	82.78%	82.44%	-0.34%

Fuente: Registros encuestas de satisfacción 2024-II y 2024-I

Tabla 26. Características que mayor reducción presentaron en la satisfacción en el 2024-I con respecto a los resultados del 2024-II de los estudiantes del programa de Marketing y Negocios Internacionales

Característica evaluada	2024-I	2024-II	Diferencia
Cafetería	72.45%	65.69%	-6.76%
Satisfacción con el programa	88.52%	82.20%	-6.32%
Departamento de Idiomas	83.60%	78.26%	-5.34%
Seguridad Interna	84.07%	79.08%	-4.99%
Internacionalización	85.71%	81.11%	-4.60%
Sitio web	85.66%	81.33%	-4.33%
Metodología de enseñanza	87.22%	82.94%	-4.28%
Biblioteca	87.05%	82.92%	-4.13%
Trato y atención de docentes	88.15%	84.40%	-3.75%
Retroalimentación de los profesores	85.19%	81.47%	-3.72%
Eventos y actividades de Bienestar Universitario	83.33%	79.80%	-3.53%
Internet	77.52%	74.10%	-3.42%
Gestión de quejas y sugerencias	82.71%	79.55%	-3.16%
Comunicaciones internas y externas	84.81%	81.65%	-3.16%
Trato y atención de decanos y directivos	84.81%	81.65%	-3.16%
Soporte Gestión Tecnológica	84.20%	81.75%	-2.45%
Trato y atención de secretarías y administrativos	84.44%	82.02%	-2.42%
Investigación	84.13%	81.72%	-2.41%
Proyección social	81.74%	81.11%	-0.63%

Fuente: Registros encuestas de satisfacción 2024-I y 2024-II

Tabla 27. Características que mayor reducción presentaron en la satisfacción en el 2024-I con respecto a los resultados del 2024-II de los estudiantes del programa de Contaduría Pública

Característica evaluada	2024-I	2024-II	Diferencia
Cafetería	70.26%	62.00%	-8.26%
Internet	77.50%	72.33%	-5.17%
Gestión de quejas y sugerencias	82.29%	77.21%	-5.08%
Comunicaciones internas y externas	86.50%	82.26%	-4.24%
Trato y atención de secretarías y administrativos	85.00%	81.61%	-3.39%
Investigación	85.29%	81.90%	-3.39%
Metodología de enseñanza	88.00%	84.84%	-3.16%
Seguridad Interna	79.50%	76.45%	-3.05%
Retroalimentación de los profesores	87.50%	84.84%	-2.66%
Eventos y actividades de Bienestar Universitario	81.08%	78.52%	-2.56%
Satisfacción con el programa	86.00%	84.19%	-1.81%
Sitio web	84.50%	82.90%	-1.60%
Trato y atención de docentes	88.50%	87.42%	-1.08%
Estado de las instalaciones	89.50%	89.35%	-0.15%

Fuente: Registros encuestas de satisfacción 2024-I y 2024-II

Tabla 28. Características que mayor reducción presentaron en la satisfacción en el 2024-I con respecto a los resultados del 2024-II de los estudiantes del programa de Psicología

Característica evaluada	2024-I	2024-II	Diferencia
Internet	84.08%	64.67%	-19.42%
Cafetería	79.72%	60.89%	-18.83%
Gestión de quejas y sugerencias	83.52%	65.48%	-18.04%
Trato y atención de secretarías y administrativos	89.76%	72.44%	-17.32%
Soporte Gestión Tecnológica	88.87%	77.97%	-10.90%
Trato y atención de decanos y directivos	88.55%	79.11%	-9.44%
Seguridad Interna	80.66%	71.33%	-9.33%
Proyección social	84.51%	76.25%	-8.26%
Eventos y actividades de Bienestar Universitario	87.04%	79.51%	-7.53%
Satisfacción con el programa	86.18%	78.67%	-7.51%
Departamento de Idiomas	81.97%	74.47%	-7.50%
Internacionalización	85.77%	78.81%	-6.97%
Trato y atención de docentes	87.33%	80.44%	-6.89%
Investigación	85.07%	78.68%	-6.39%
Sitio web	82.15%	77.05%	-5.11%
Metodología de enseñanza	85.00%	80.67%	-4.33%

Fuente: Registros encuestas de satisfacción 2024-I y 2024-II

Tabla 29. Características que mayor reducción presentaron en la satisfacción en el 2024-I con respecto a los resultados del 2024-II de los estudiantes del programa de Ingeniería Industrial

Característica evaluada	2024-I	2024-II	Diferencia
Internet	86.95%	72.68%	-14.27%
Cafetería	75.05%	69.30%	-5.75%
Seguridad Interna	89.48%	85.63%	-3.85%
Soporte Gestión Tecnológica	90.32%	86.67%	-3.65%
Sitio web	93.07%	90.14%	-2.92%
Proyección social	89.50%	87.30%	-2.20%
Gestión de quejas y sugerencias	89.46%	88.97%	-0.50%

Fuente: Registros encuestas de satisfacción 2024-I y 2024-II

Tabla 30. Características que mayor reducción presentaron en la satisfacción en el 2024-I con respecto a los resultados del 2024-II de los estudiantes del programa de Diseño Digital

Característica evaluada	2024-I	2024-II	Diferencia
Cafetería	75.38%	52.57%	-22.81%
Internet	71.71%	58.82%	-12.88%
Departamento de Idiomas	77.69%	65.83%	-11.86%
Sitio web	82.69%	73.89%	-8.80%
Eventos y actividades de Bienestar Universitario	78.46%	71.27%	-7.19%
Gestión de quejas y sugerencias	76.09%	69.09%	-7.00%
Investigación	76.57%	71.56%	-5.02%
Proyección social	76.82%	71.82%	-5.00%
Internacionalización	79.23%	78.30%	-0.93%
Soporte Gestión Tecnológica	81.15%	80.66%	-0.50%

Fuente: Registros encuestas de satisfacción 2024-I y 2024-II

Tabla 31. Características que mayor reducción presentaron en la satisfacción en el 2024-I con respecto a los resultados del 2024-II de los estudiantes del programa de Derecho Administrativo

Característica evaluada	2024-I	2024-II	Diferencia
Sitio web	80.00%	55.56%	-24.44%
Internet	60.00%	45.00%	-15.00%
Cafetería	84.00%	70.00%	-14.00%
Internacionalización	56.00%	42.50%	-13.50%
Seguridad Interna	93.33%	82.00%	-11.33%
Trato y atención de decanos y directivos	83.33%	72.00%	-11.33%
Comunicaciones internas y externas	86.67%	76.00%	-10.67%
Estado de las instalaciones	90.00%	82.00%	-8.00%
Satisfacción con el programa	90.00%	84.00%	-6.00%
Metodología de enseñanza	90.00%	88.00%	-2.00%
Limpieza y aseo	83.33%	82.00%	-1.33%
Proyección social	56.00%	55.56%	-0.44%

Fuente: Registros encuestas de satisfacción 2024-I y 2024-II

Tabla 32. Características que mayor reducción presentaron en la satisfacción en el 2024-I con respecto a los resultados del 2024-II de los estudiantes del programa de Maestría en Derecho

Característica evaluada	2024-I	2024-II	Diferencia
Sitio web	97.14%	80.00%	-17.14%
Comunicaciones internas y externas	100.00%	85.00%	-15.00%
Gestión de quejas y sugerencias	97.14%	85.00%	-12.14%
Limpieza y aseo	100.00%	90.00%	-10.00%
Seguridad Interna	97.14%	88.33%	-8.81%
Soporte Gestión Tecnológica	94.29%	88.00%	-6.29%
Trato y atención de secretarías y administrativos	97.14%	91.67%	-5.47%
Cafetería	94.29%	89.09%	-5.20%
Trato y atención de decanos y directivos	100.00%	95.00%	-5.00%
Estado de las instalaciones	94.29%	90.00%	-4.29%
Retroalimentación de los profesores	94.29%	91.67%	-2.62%
Biblioteca	94.29%	92.00%	-2.29%

Fuente: Registros encuestas de satisfacción 2024-I y 2024-II

Tabla 33. Características que mayor reducción presentaron en la satisfacción en el 2024-I con respecto a los resultados del 2024-II de los estudiantes del programa de Gestión Humana

Característica evaluada	2024-I	2024-II	Diferencia
Gestión de quejas y sugerencias	100.00%	66.67%	-33.33%
Internacionalización	100.00%	66.67%	-33.33%
Investigación	100.00%	66.67%	-33.33%
Proyección social	100.00%	66.67%	-33.33%
Sitio web	100.00%	66.67%	-33.33%
Eventos y actividades de Bienestar Universitario	100.00%	86.67%	-13.33%
Soporte Gestión Tecnológica	100.00%	93.33%	-6.67%
Biblioteca	95.00%	93.33%	-1.67%

Fuente: Registros encuestas de satisfacción 2024-I y 2024-II

Tabla 34. Características que mayor reducción presentaron en la satisfacción en el 2024-I con respecto a los resultados del 2024-II de los estudiantes del programa de Derecho Laboral y Seguridad Social

Característica evaluada	2024-I	2024-II	Diferencia
Cafetería	81.67%	60.00%	-21.67%
Estado de las instalaciones	91.67%	72.00%	-19.67%
Limpieza y aseo	90.00%	72.00%	-18.00%
Retroalimentación de los profesores	83.33%	76.00%	-7.33%
Comunicaciones internas y externas	93.33%	88.00%	-5.33%
Metodología de enseñanza	93.33%	88.00%	-5.33%
Trato y atención de docentes	93.33%	88.00%	-5.33%
Eventos y actividades de Bienestar Universitario	80.00%	75.00%	-5.00%
Seguridad Interna	91.67%	88.00%	-3.67%
Trato y atención de decanos y directivos	93.33%	92.00%	-1.33%
Trato y atención de secretarías y administrativos	93.33%	92.00%	-1.33%

Fuente: Registros encuestas de satisfacción 2024-I y 2024-II

Tabla 35. Características que mayor reducción presentaron en la satisfacción en el 2024-I con respecto a los resultados del 2024-II de los estudiantes del programa de Derecho Penal

Característica evaluada	2024-I	2024-II	Diferencia
Sitio web	96.00%	73.33%	-22.67%
Estado de las instalaciones	100.00%	80.00%	-20.00%
Limpieza y aseo	100.00%	80.00%	-20.00%
Comunicaciones internas y externas	96.67%	86.67%	-10.00%
Trato y atención de secretarías y administrativos	96.67%	90.00%	-6.67%
Trato y atención de docentes	100.00%	93.33%	-6.67%
Seguridad Interna	96.67%	93.33%	-3.34%
Trato y atención de decanos y directivos	96.67%	93.33%	-3.34%

Fuente: Registros encuestas de satisfacción 2024-I y 2024-II

Tabla 36. Características que mayor reducción presentaron en la satisfacción en el 2024-I con respecto a los resultados del 2024-II de los estudiantes del programa de Gerencia Estratégica de Negocios

Característica evaluada	2024-I	2024-II	Diferencia
Internacionalización	100.00%		-100.00%
Internet	86.67%		-86.67%
Estado de las instalaciones	93.33%	50.00%	-43.33%
Soporte Gestión Tecnológica	100.00%	60.00%	-40.00%
Biblioteca	100.00%	80.00%	-20.00%
Comunicaciones internas y externas	100.00%	80.00%	-20.00%
Investigación	100.00%	80.00%	-20.00%
Proyección social	100.00%	80.00%	-20.00%
Seguridad Interna	100.00%	80.00%	-20.00%
Metodología de enseñanza	93.33%	80.00%	-13.33%
Sitio web	93.33%	80.00%	-13.33%
Eventos y actividades de Bienestar Universitario	100.00%	90.00%	-10.00%
Gestión de quejas y sugerencias	100.00%	90.00%	-10.00%
Limpieza y aseo	100.00%	90.00%	-10.00%
Cafetería	86.67%	80.00%	-6.67%
Trato y atención de decanos y directivos	93.33%	90.00%	-3.33%

Fuente: Registros encuestas de satisfacción 2024-I y 2024-II

Tabla 37. Satisfacción de estudiantes en el programa Contratación Estatal en el periodo 2024-II con respecto a las características evaluadas.

Característica evaluada	2024-I	2024-II	Diferencia
Internacionalización	82.86%	65.71%	-17.15%
Investigación	82.86%	65.71%	-17.15%
Proyección social	82.86%	70.00%	-12.86%
Internet	77.14%	65.71%	-11.43%
Estado de las instalaciones	97.14%	87.50%	-9.64%
Sitio web	80.00%	72.50%	-7.50%
Metodología de enseñanza	94.29%	87.50%	-6.79%
Comunicaciones internas y externas	88.57%	82.50%	-6.07%
Retroalimentación de los profesores	88.57%	82.50%	-6.07%
Gestión de quejas y sugerencias	82.86%	77.50%	-5.36%
Soporte Gestión Tecnológica	82.86%	77.50%	-5.36%
Trato y atención de decanos y directivos	97.14%	92.50%	-4.64%
Trato y atención de docentes	97.14%	92.50%	-4.64%
Seguridad Interna	94.29%	90.00%	-4.29%
Limpeza y aseo	91.43%	87.50%	-3.93%
Satisfacción con el programa	91.43%	90.00%	-1.43%
Cafetería	82.86%	82.50%	-0.36%
Eventos y actividades de Bienestar Universitario	82.86%	82.50%	-0.36%

Fuente: Registros encuestas de satisfacción 2024-II

6. Respuestas de los estudiantes a la pregunta que mejorarían

Tabla 38. Número de observaciones Institucionales según característica relacionada 2024-II

Número de observaciones Institucionales según característica relacionada 2024-II			
Característica	Total	Característica	Total
Actividades y servicios de Bienestar Universitario	54	Infraestructura y mantenimiento	160
Aspectos académicos en general: Matrícula académica, asignaturas, notas, horarios, sap	31	Internacionalización	1
Aspectos académicos: Investigación	1	Internet	36
Aspectos académicos: Metodología de la enseñanza	25	Limpeza y aseo	6
Aspectos académicos: Proyección social	1	Seguridad Interna	45
Aspectos académicos: Retroalimentación de los profesores	0	Servicios bibliotecarios	0
Aspectos relacionados con el programa	56	Servicios financieros	3
Cafetería	236	Servicios y/o recursos tecnológicos	27
Comentario de reconocimiento	34	Trato y atención de directivos y decanos	1
Comunicaciones	0	Trato y atención de secretarías y personal administrativo	29
Departamento de Idiomas (Curso de inglés, atención, servicios)	9	Trato y atención del personal docente	13
Gestión de solicitudes, quejas y sugerencias	4	Total	772

Fuente: Registros de encuestas de satisfacción 2024-II

Tabla 39. Número de observaciones de los estudiantes de Pregrado 2024-II

Característica	ADSA	COP	CSP	DESA	DIS	FISA	IND	MKS	PSI	Total
Aspectos académicos en general: Matrícula académica, asignaturas, notas, horarios, sap	10	1	2	4	1	1	0	3	2	24
Aspectos académicos: Investigación	0	0	0	1	0	0	0	0	0	1
Aspectos académicos: Metodología de la enseñanza	2	2	3	9	0	2	1	1	3	23
Aspectos académicos: Proyección social	0		0	1	0	0	0	0	0	1
Aspectos académicos: Retroalimentación de los profesores	0		0	0	0	0	0	0	0	0
Aspectos relacionados con el programa	2	2	4	14	7	5	0	6	6	46
Actividades y servicios de Bienestar Universitario	11	6	8	11	4	0	5	5	2	52
Cafetería	30	17	31	36	23	9	21	31	24	222
Comentario de reconocimiento	4	0	4	11	1	1	4	3	1	29
Comunicaciones	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Departamento de Idiomas (Curso de inglés, atención, servicios)	0	1	2	0	2	0	1	1	2	9
Gestión de solicitudes, quejas y sugerencias	0	1	0	0	0	0	0	0	2	3
Internet	4	0	1	11	2	1	11	2	3	35
Servicios y/o recursos tecnológicos	0	2	1	7	5	2	4	1	2	24
Internacionalización	0		0	1	0	0	0	0	0	1
Servicios bibliotecarios	0		0	0	0	0				0
Servicios financieros	0		0	1	0	0	0	0	0	1
Infraestructura y mantenimiento	19	7	13	43	15	8	4	18	15	142
Limpieza y aseo	2		0	2	1	0	0	1	0	6
Seguridad Interna	11	10	4	6	1	2	1	2	8	45
Trato y atención de directivos y decanos	0		0	0	0	0	0	0	1	1
Trato y atención de secretarías y personal administrativo	5	2	3	3	0	1	0	7	6	27
Trato y atención del personal docente	3	1	0	5	0	1	0	2	1	13
Total	103	52	76	166	62	33	52	83	78	705

Fuente: Registros de encuestas de satisfacción 2024-II

Tabla 40. Número de observaciones de los estudiantes de Postgrados 2024-II

Característica	CT	DA	DCM	DLSS	GEN	GH	MD	DP	GF	DPR	GIC	DIU	DC	GL	GM	Total
Aspectos académicos en general: Matrícula académica, asignaturas, notas, horarios, sap	2		1	0			2				1			1		7
Aspectos académicos: Metodología de la enseñanza								1		1						2
Aspectos académicos: Retroalimentación de los profesores																0
Aspectos relacionados con el programa		2				1	3	1	1			1		1		10
Actividades y servicios de Bienestar Universitario		2		1					1							4
Cafetería	3		2	1	2						1	1			2	12
Comentario de reconocimiento								1		1			1	1	1	5
Comunicaciones																0
Gestión de solicitudes, quejas y sugerencias													1			1
Servicios financieros							1						1			2
Servicios y/o recursos tecnológicos							2					1				3
Internet													1			1
Servicios bibliotecarios																0
Infraestructura y mantenimiento	1	5		3		1	1	2	2			2		1		18

Limpieza y aseo																	0
Seguridad Interna																	0
Trato y atención de directivos y decanos																	0
Trato y atención de secretarías y personal administrativo							2										2
Trato y atención del personal docente																	0
Total	6	9	3	5	2	2	11	5	4	2	2	5	4	4	3	67	

Fuente: Registros de encuestas de satisfacción 2024-II

7. Conclusiones

Los índices generales de satisfacción estudiantil de la Universidad Sergio Arboleda seccional Santa Marta para el período 2024-II, mostraron una disminución en la mayoría de los ítems evaluados en comparación con el período anterior 2024-I. Los resultados sugieren la necesidad de revisar estrategias para mejorar la satisfacción estudiantil, fortalecer áreas críticas y promover el uso de más servicios.

En **pregrado**, el índice de satisfacción fue de 81,98% registrando una disminución de (-1,95%) respecto a los resultados alcanzados en el 2024-I (83.93%). Trato y atención de secretarías y administrativos y satisfacción bienestar universitario obtuvieron las diferencias más altas en el porcentaje de satisfacción, con un (-3,29%) y un (-3,00%), respectivamente. Todas las características evaluadas disminuyeron en su porcentaje de satisfacción.

En cuanto a los programas de pregrado, Psicología registró una diferencia de (-6.90%) en su índice de satisfacción ya que pasó de 82.91% en el 2024-I a 76.01% en 2024-II.

En postgrados, el índice de satisfacción fue de 84.01% presentando una disminución de (-2.97%) en comparación con los resultados del período anterior (86.98%). En esta escuela, la característica con la reducción más representativa fue sitio web, con (-14.72%) ya que de 86.91% en el 2024-I pasó a 72.19% en 2024-II. El programa de Gerencia Estratégica De Negocios registró la diferencia más representativa con (-11.94%) entre un período y otro, teniendo en cuenta que en el 2024-I registró un índice de 93.70% y en el 2024-II bajó a 81.76%

La característica institucional con mayor porcentaje de uso sigue siendo la cafetería (99.05%), seguido del sitio web (98.21%), internet (97.78%), la biblioteca (92.72%), el soporte de Gestión Tecnológica (92.19%) y las actividades y servicios de Bienestar Universitario (89.77%). Así mismo, la cafetería, la Infraestructura Física y Aspectos relacionados con el programa, presentaron los mayores comentarios de insatisfacción en la pregunta sobre qué mejorarían de los servicios y/o actividades que presta la universidad.

Las características con menor porcentaje de utilización, nuevamente fue para Internacionalización (77.22%), Proyección Social (79.11%), Investigación (82.81%), el Sistema de Quejas y Sugerencias (79.43%) y el Departamento de Idiomas (83.54%). Se debe revisar que actividades se pueden llevar a cabo para incentivar las tres primeras características teniendo en cuenta que son tres pilares claves en los procesos de acreditación y en general para la gestión académica en la universidad.

Conclusiones sobre el ítem referido: ¿Qué actividades o servicios mejoraría en la universidad Sergio Arboleda Seccional Santa Marta?

Institucionalmente se presentaron 772 comentarios, en respuesta a la pregunta: ¿Qué actividades o servicios mejoraría en la universidad Sergio Arboleda Seccional Santa Marta?, de los cuales, **705** fueron de estudiantes de Pregrado y 67 de estudiantes de Postgrados.

El mayor número de observaciones estuvieron relacionadas con la **Cafetería** (236), haciendo referencia al servicio, valor y variedad de los productos, Seguido está **Infraestructura y**

mantenimiento (160) manifestando inconformidad por los espacios de descanso, iluminación de los salones y distribución de los mismos. Los **aspectos relacionados con el programa**, fue el tercer aspecto más comentado (56) recibieron comentarios de aumentar las salidas pedagógicas y visitas a empresas, mayor acompañamiento en el proceso de prácticas y mejorar la planta docente.

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 Economía 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/articulos-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.