



**UNIVERSIDAD  
SERGIO ARBOLEDA**

Santa Marta

# **INFORME ENCUESTA DE SATISFACCIÓN ESTUDIANTIL 2025-II**

Elaborado por:

Oficina de Gestión de la Calidad

**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**  
Decano Escuela 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 de Mercadeo y Admisiones  
**Adolfo Pérez Atencia**  
Director de Internacionalización y Oficina de Egresados  
**Jhon Viloría 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

<b>1.</b>	<b>Presentación.....</b>	<b>8</b>
<b>2.</b>	<b>Antecedentes.....</b>	<b>8</b>
<b>3.</b>	<b>Referentes teóricos.....</b>	<b>10</b>
	3.1. Medición de la satisfacción.....	10
	3.2. La satisfacción en las Instituciones de Educación Superior.....	11
<b>4.</b>	<b>Metodología.....</b>	<b>15</b>
	4.1. Tipo de estudio y fuente de información.....	15
	4.2. Población y muestra.....	15
	4.3. Elaboración y estructura de la encuesta.....	17
	4.4. Criterios de tabulación.....	20
	4.5. Confiabilidad del instrumento.....	21
	4.6. Método para calcular el índice de satisfacción.....	21
<b>5.</b>	<b>Resultados de la aplicación de la encuesta de satisfacción 2025-II.....</b>	<b>22</b>
	5.1. Resultados generales del índice de satisfacción 2025-II.....	22
	5.2. Índice de satisfacción según aspecto, servicio o actividad evaluada.....	28
	5.3. Tendencia en los datos de medición del índice de satisfacción de los estudiantes	34
	5.3.1. Resultados históricos de satisfacción estudiantes.....	34
	5.3.2. Resultados de satisfacción 2025-I en relación con 2025-II.....	41
	5.3.3. Características que presentaron mayor reducción en el 2025-II en relación con los resultados del 2025-I.....	41
<b>6.</b>	<b>Respuestas de los estudiantes a la pregunta que mejorarían.....</b>	<b>47</b>
<b>7.</b>	<b>Conclusiones.....</b>	<b>49</b>
<b>1.</b>	<b>Glosario.....</b>	<b>50</b>
<b>2.</b>	<b>Referencias Bibliográficas.....</b>	<b>50</b>

## Lista de Tablas

Tabla 1. Estudios sobre el proceso de formación y medición de la satisfacción en la enseñanza universitaria.....	13
Tabla 2. Población estudiantil y muestra seleccionada 2025-II.....	16
Tabla 3. Tamaño de la muestra según semestre y programa académico programas de pregrado 2025-II.....	17
Tabla 4. Escala de calificación encuesta de satisfacción estudiantes 2025-II .....	17
Tabla 5. Preguntas totales según proceso o aspecto evaluado 2025-II.....	18
Tabla 6. Formulario encuesta de satisfacción estudiantes 2025-I estudiantes de Pregrado y Postgrados .....	18
Tabla 7. Criterios para tabulación de encuestas.....	20
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 2025-II.....	27
Tabla 9. Índice de satisfacción de los estudiantes con el trato y la atención 2025-II .....	28
Tabla 10. Índice de satisfacción con los aspectos académicos 2025-II .....	28
Tabla 11. Índice de satisfacción con el Departamento de Idiomas 2025-II.....	29
<b>Tabla 12. Índice de satisfacción con el proceso de Internacionalización 2025-II.....</b>	<b>29</b>
Tabla 13. Índice de satisfacción con Biblioteca 2025-II.....	30
Tabla 14. Índice de satisfacción con Bienestar Universitario 2025-II.....	30
Tabla 15. Índice de satisfacción con Gestión Tecnológica e Informática 2025-II .....	31
Tabla 16. Índice de satisfacción con la Gestión de Quejas y Sugerencias 2025-II .....	32
Tabla 17. Índice de satisfacción con el Proceso de Comunicación y Protocolo 2025-II.....	32
Tabla 18. Índice de satisfacción con Servicios Generales 2025-II .....	33
Tabla 19. Índice de satisfacción en cada una de las Sedes con las características evaluadas 2025-II .....	33
Tabla 20. Tendencia en el índice general de satisfacción general de los estudiantes de postgrado por programa 2021 a 2025-II .....	35
Tabla 21. Cuadro comparativo índice de satisfacción en los niveles de pregrado, postgrado e institucional 2025-I y 2025-II según característica evaluada. ....	41
Tabla 22. Características que mayor reducción presentaron en la satisfacción en el 2025-II con respecto a los resultados del 2025-I de los estudiantes del programa de Administración de Empresas y Transformación Digital .....	42
Tabla 23. Características que mayor reducción presentaron en la satisfacción en el 2025-II con respecto a los resultados del 2025-I de los estudiantes del programa de Comunicación Social y Periodismo .....	42
Tabla 24. Características que mayor reducción presentaron en la satisfacción en el 2025-II con respecto a los resultados del 2025-I de los estudiantes del programa de Derecho .....	42
Tabla 25. Características que mayor reducción presentaron en la satisfacción en el 2025-II con respecto a los resultados del 2025-I de los estudiantes del programa de Finanzas, Fintech y Comercio Exterior.....	43

Tabla 26. Características que mayor reducción presentaron en la satisfacción en el 2025-II con respecto a los resultados del 2025-I de los estudiantes del programa de Marketing y Negocios Internacionales .....	43
<b>Tabla 27. Características que mayor reducción presentaron en la satisfacción en el 2025-II con respecto a los resultados del 2025-I de los estudiantes del programa de Contaduría Pública.....</b>	<b>43</b>
Tabla 28. Características que mayor reducción presentaron en la satisfacción en el 2025-II con respecto a los resultados del 2025-I de los estudiantes del programa de Psicología .....	44
Tabla 29. Características que mayor reducción presentaron en la satisfacción en el 2025-II con respecto a los resultados del 2025-I de los estudiantes del programa de Ingeniería Industrial .....	44
Tabla 30. Características que mayor reducción presentaron en la satisfacción en el 2025-II con respecto a los resultados del 2025-I de los estudiantes del programa de Diseño Digital .....	44
Tabla 31. Características que mayor reducción presentaron en la satisfacción en el 2025-II con respecto a los resultados del 2025-I de los estudiantes del programa de Derecho Administrativo .	45
Tabla 32. Características que mayor reducción presentaron en la satisfacción en el 2025-II con respecto a los resultados del 2025-I de los estudiantes del programa de Maestría en Derecho .....	45
Tabla 33. Características que mayor reducción presentaron en la satisfacción en el 2025-II con respecto a los resultados del 2025-I de los estudiantes del programa de Derecho Laboral y Seguridad Social .....	45
Tabla 34. Características que mayor reducción presentaron en la satisfacción en el 2025-I con respecto a los resultados del 2025-II de los estudiantes del programa de Derecho Penal .....	46
Tabla 35. Características que mayor reducción presentaron en la satisfacción en el 2025-I con respecto a los resultados del 2025-II de los estudiantes del programa de Gerencia Estratégica de Negocios .....	46

## Lista de Figuras

Figura 1. Ciclo de mejoramiento de la satisfacción.....	13
Figura 2. Fórmula de cálculo para estimar el tamaño de la muestra.....	15
Figura 3. Fórmula de cálculo para estimar valor auxiliar .....	15
Figura 6. Fórmula de cálculo del Alfa de Cronbach.....	21
Figura 7. Fórmula de cálculo para hallar el índice de satisfacción.....	22
Figura 8. Índice general de satisfacción pregrado, postgrado e institucional 2025-II .....	22
Figura 9. Índice de satisfacción general de los estudiantes de pregrado por programa 2025-II.....	23
<b>Figura 10. Índice de satisfacción general de los estudiantes de postgrado por programa 2025-II .....</b>	<b>23</b>
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 2025-II.....	24
<b>Figura 12. Comparación índice de satisfacción con el programa cursado 2025-I y 2025-II. Estudiantes de Pregrado .....</b>	<b>24</b>
<b>Figura 18. Relación del índice de satisfacción de las características institucionales con respecto a su porcentaje de utilización 2025-II .....</b>	<b>27</b>
Figura 20: Tendencia en el índice general de satisfacción de los estudiantes del 2021 al 2025-II .	34
<b>Figura 21: Tendencia en el índice general de satisfacción de los estudiantes de pregrado por programa 2021 a 2025-II .....</b>	<b>34</b>
Figura 22: Tendencia en el índice general de satisfacción estudiantes del programa de Derecho 2021 a 2025-II.....	35
Figura 23: Tendencia en el índice general de satisfacción estudiantes del programa de Comunicación Social y Periodismo 2021 a 2025-II .....	35
Figura 24: Tendencia en el índice general de satisfacción estudiantes del programa de Contaduría 2021 a 2025-II.....	36
Figura 25: Tendencia en el índice general de satisfacción estudiantes del programa de Finanzas, Fintech y Comercio Exterior 2021 a 2025-II.....	36
Figura 26: Tendencia en el índice general de satisfacción estudiantes del programa de Marketing y Negocios Internacionales 2021 a 2025-II.....	36
Figura 27: Tendencia en el índice general de satisfacción estudiantes del programa de Administración de Empresas y Transformación Digital 2021 a 2025-II.....	37
<b>Figura 28. Índice general de satisfacción estudiantes del programa de Psicología 2021 a 2025-II .....</b>	<b>37</b>
Figura 29. Tendencia en el índice de satisfacción de los estudiantes con el trato y la atención 2021 al 2025-II.....	37
Figura 30. Tendencia en el índice de satisfacción de los estudiantes con los aspectos académicos 2021 al 2025-II.....	38
Figura 31. Tendencia en el índice de satisfacción de los estudiantes con Internacionalización 2021 al 2025-II.....	38

Figura 32. Tendencia en el índice de satisfacción de los estudiantes con el Departamento de Idiomas 2021 al 2025-II.....	38
<b>Figura 33. Tendencia en el índice de satisfacción de los estudiantes con la Biblioteca 2021 al 2025-II .....</b>	<b>39</b>
Figura 34. Tendencia en el índice de satisfacción de los estudiantes con Bienestar Universitario 2021 al 2025-II.....	39
Figura 35. Tendencia en el índice de satisfacción de los estudiantes con Servicios Generales 2021 al 2025-II.....	39
Figura 36. Tendencia en el índice de satisfacción de los estudiantes con Gestión Tecnológica 2021 al 2025-II.....	40
Figura 37. Tendencia en el índice de satisfacción de los estudiantes con Gestión de Solicitudes 2021 al 2025-II.....	40
Figura 38. Tendencia en el índice de satisfacción de los estudiantes con Comunicación y Protocolo 2021 al 2025-II.....	40

## 1. Presentación

Es grato presentar a la comunidad de la Universidad Sergio Arboleda, Seccional Santa Marta y a todas las personas interesadas, el **vigésimo noveno informe** semestral (2011-I a 2025-II) que muestra los resultados de la aplicación de la encuesta de satisfacción estudiantil en el **segundo semestre del 2025**. 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, fotocopidora, 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 reestructuró 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-I.
- **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 Gelves (2010) define la satisfacción como un proceso de evaluación de la relación que existe entre las expectativas y las percepciones. Es decir que la satisfacción se origina a partir de la correspondencia o coincidencia entre las expectativas y las percepciones. PEDIC (2001) citado también por Gelves (2010) señala que la satisfacción se evidencia cuando el producto o servicio satisface o cumple en algún grado o nivel las expectativas del cliente.

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

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

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

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

A partir de los autores antes citados y de la definición de calidad de la Norma ISO 9001: 2008 (“Grado bajo el cual un conjunto de características inherentes a un bien o servicio satisfacen los requisitos de un cliente”) se puede concluir que la calidad de un producto o un servicio está estrechamente ligada a la satisfacción de los beneficiarios, usuarios, clientes o consumidores del producto o servicio, en este caso de los estudiantes, asumidos como el tesoro de la sociedad presente y futura.

### **3.2. La satisfacción en las Instituciones de Educación Superior**

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

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

Por otra parte, el Consejo Nacional de Acreditación (CNA, 2022), en los Lineamientos para la Acreditación Institucional, establece en el Factor 10: Procesos de autoevaluación y autorregulación que una institución de alta calidad se distingue por su capacidad de planear estratégicamente, autoevaluarse de manera sistemática y permanente, y generar planes de mejoramiento continuo que orienten las decisiones institucionales en todos los niveles y ámbitos de influencia, garantizando con ello su autorregulación como expresión de la autonomía universitaria. En concordancia con ello, dentro de la característica 34, aspecto b, se señala la importancia de la realización de consultas periódicas de satisfacción a la comunidad institucional y la utilización de sus resultados con fines de mejoramiento, lo que evidencia el compromiso de la institución con la participación, la retroalimentación y la mejora constante de sus procesos.

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	La satisfacción resulta del peso de los factores encontrados.

Estudio	Objetivo del estudio	Análisis realizados	Observaciones
		como la voluntad de recomendar la universidad	
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 percibida de la experiencia educativa.
Hartman e Schmidt (1995)	Analizar las relaciones entre el resultado percibido, los resultados y la satisfacción en la enseñanza Universitaria.	Modelos de Ecuaciones Estructurales.	La satisfacción resulta de la influencia de la calidad y del valor percibido
Taylor (1996)	Analizar el fenómeno de la satisfacción de los estudiantes en función de la emoción y de la 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 estudiantarte.	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.
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 2025 era de **2967 estudiantes: 2621 estudiantes** para Pregrado y **346** 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 11 programas de Postgrados que cumplían con el requisito antes mencionado: Maestría en Derecho (MD), Derecho Administrativo (DA), Derecho Laboral y Seguridad Social (DLSS), Derecho Penal (DP), Gerencia Estratégica de Negocios (GEN), Derecho Comercial y Marítimo (DCM), Gerencia Financiera (GF), Contratación Estatal (CT), Derecho Probatorio (DPR), Gerencia de Producción y Operaciones (GPO), Gestión Humana (GH)(Ver tabla 2 Población total y muestra seleccionada 2025-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 2025-II N = 2.836), y  $n_0$  es un valor auxiliar.

$$n_0 \text{ Se calcula como: } n_0 = \frac{\sum W_h p_h q_h}{\left(\frac{d}{z}\right)^2}$$

**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 y su porcentaje, la cual supera ampliamente para todos los programas la muestra óptima.

**Tabla 2. Población estudiantil y muestra seleccionada 2025-II**

Tipo de programa	Sigla	Programa	Población total	Población Seleccionada	Tamaño óptimo de la muestra	Muestra Obtenida	Porcentaje Muestreado
Pregrado	ADSA	Administración de empresas	183	183	21	62	33,88%
	COSA	Comunicación Social y Periodismo	179	179	21	76	42,46%
	COP	Contaduría Pública	161	161	19	79	49,07%
	DESA	Derecho	761	761	88	294	38,63%
	FISA	Finanzas y Comercio Exterior	109	109	13	53	48,62%
	MKS	Marketing y Negocios Internacionales	408	408	47	173	42,40%
	PSI	Psicología	465	465	54	141	30,32%
	IND	Ingeniería Industrial	227	227	27	124	54,63%
	DIS	Diseño Digital	128	128	15	97	75,78%
<b>Total Pregrado</b>			<b>2621</b>	<b>2621</b>	<b>305</b>	<b>1099</b>	<b>41,93%</b>
Postgrados		Contratación Estatal	57	57	7	10	17,54%
		Derecho Administrativo	30	30	4	15	50,00%
		Derecho Comercial y Marítimo	17	17	2	7	41,18%
		Derecho Laboral y Seguridad Social	21	21	3	6	28,57%
		Derecho Penal	25	25	3	10	40,00%
		Derecho Probatorio	50	50	6	6	12,00%
		Gerencia de producción de Operaciones	8	8	1	3	37,50%
		Gerencia Estratégica de Negocios	17	17	2	17	100,00%
		Gerencia Financiera	39	39	5	16	41,03%
		Gestión Humana	21	21	3	3	14,29%
	Maestría en Derecho	61	61	7	18	29,51%	
<b>Total Postgrado</b>			<b>346</b>	<b>346</b>	<b>43</b>	<b>111</b>	<b>32,08%</b>
<b>Total Institucional</b>			<b>2967</b>	<b>2967</b>	<b>348</b>	<b>1210,</b>	<b>74,01%</b>

Fuente: Datos de Registro y Control, Escuela de Postgrados y registros encuestas de satisfacción 2025-II

En la tabla 3 se presenta la distribución de la muestra de los estudiantes de pregrado que participó en el proceso de encuesta 2025-II según semestre académico.

**Tabla 3. Tamaño de la muestra según semestre y programa académico programas de pregrado 2025-II**

Semestre	ADSA	MKSA	COP	COSA	DESA	FISA	PSI	IND	DIS	Total por semestre
I	7	18	8	7	50	8	7	6	12	123
II	9	22	10	19	50	10	11	22	20	173
III	5	23	7	9	32	4	27	18	7	132
IV	5	35	4	5	39	11	8	22	22	151
V	4	16	8	2	13	2	6	16	10	77
VI	10	23	8	7	13	4	18	14	11	108
VII	7	17	9	5	44	5	15	11	8	121
VIII	2	7	16	13	26	2	7	14	7	94
IX	2	12	6	9	14	4	27	1		75
X	11	0	3	0	13	3	15			45
<b>Total</b>	<b>62</b>	<b>173</b>	<b>79</b>	<b>76</b>	<b>294</b>	<b>53</b>	<b>141</b>	<b>124</b>	<b>97</b>	<b>1099</b>

Fuente: Registros Encuesta de Satisfacción 2025-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 2025-II)

**Tabla 4. Escala de calificación encuesta de satisfacción estudiantes 2025-II**

Niveles de respuesta	Excelente	Bueno	Regular	Deficiente	Pésimo	No sabe- No responde	No los he utilizado
<b>Codificación</b>	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 2025-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
<b>Total general</b>			<b>22</b>

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 2025-I estudiantes de Pregrado y Postgrados**

Estado y limpieza de las instalaciones del campus (salones, zonas verdes, oficinas, sillas, tableros, iluminación, ventilación)

Infraestructura física del campus universitario (capacidad instalada, cantidad de salones, espacios incluyentes, espacios para el desarrollo de las actividades académicas y de bienestar)

	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 parte 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"/>

	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 asistencia 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, lúdicas culturales y deportivas, 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 ( $\alpha$ ) 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 4. 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 2025-II es igual a: **0.932667153**, 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 5. 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:

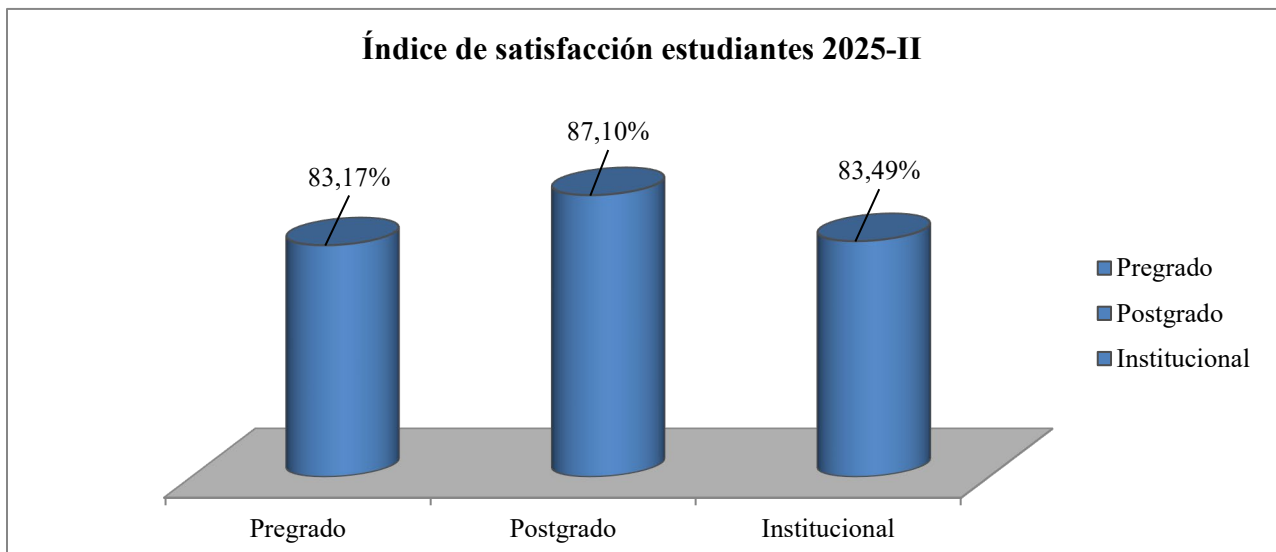
M = Suma ponderada del número de estudiantes multiplicado por cada calificación otorgada a cada pregunta.

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.

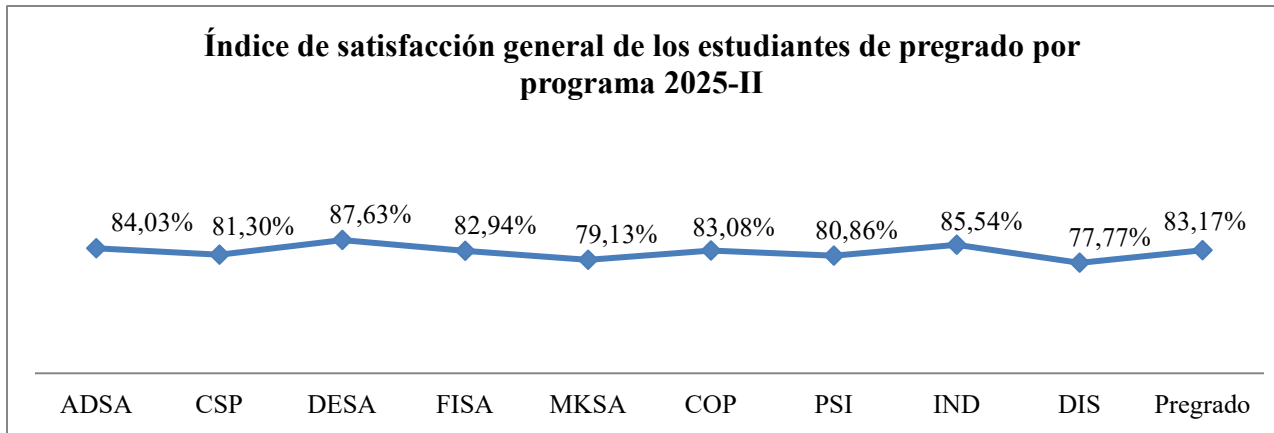
**5. Resultados de la aplicación de la encuesta de satisfacción 2025-II**

**5.1. Resultados generales del índice de satisfacción 2025-II**



**Figura 6. Índice general de satisfacción pregrado, postgrado e institucional 2025-II**

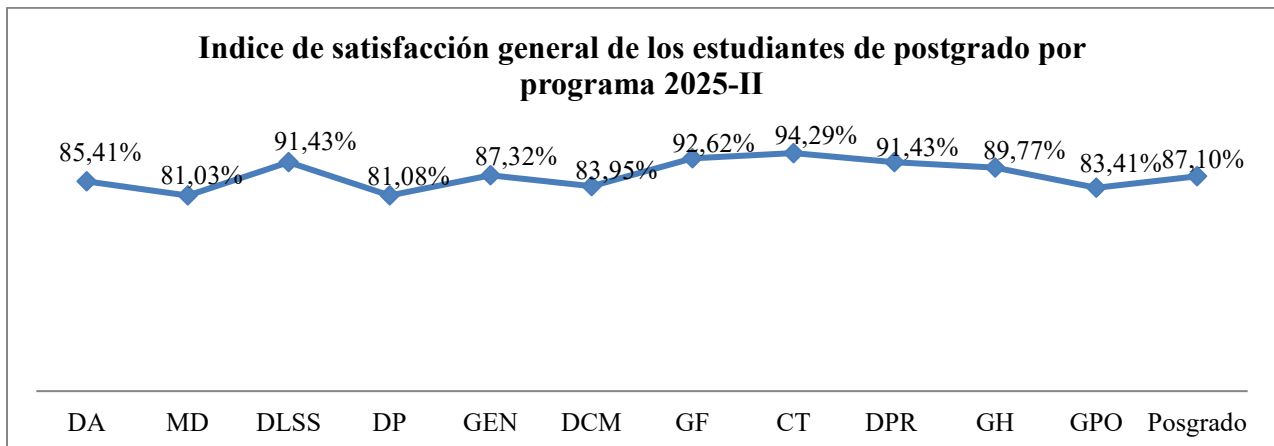
Fuente: Registros Encuesta de Satisfacción 2025-II



**Figura 7. Índice de satisfacción general de los estudiantes de pregrado por programa 2025-II**

Fuente: Registros encuesta de satisfacción 2025-II

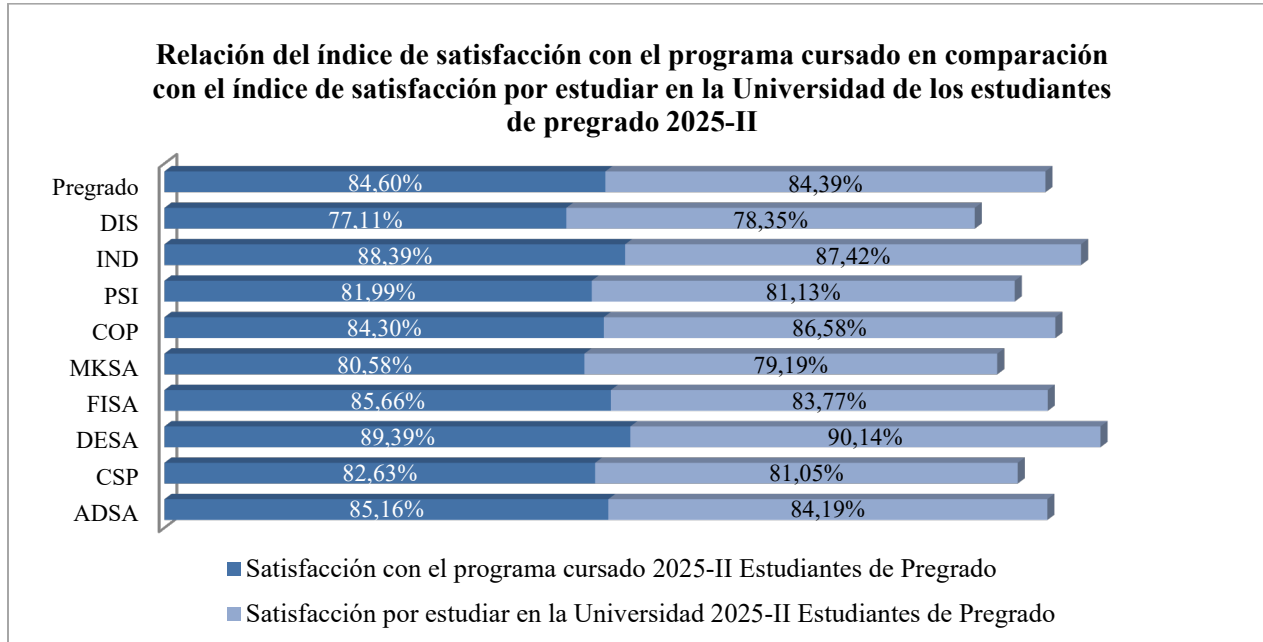
Durante el período académico 2025-II, los resultados de la encuesta de satisfacción estudiantil evidencian un desempeño destacado en varios programas de pregrado. El mayor índice de satisfacción se presentó en el programa de **Derecho (87.63%)**, le siguen los programas de **Ingeniería Industrial con (85.54%)**, y Administración de Empresas y Transformación Digital (84.03%). Por su parte, los programas que se situaron por debajo del promedio de pregrado fueron: Contaduría Pública (83.08%), Finanzas y Comercio Exterior (82.94%), Comunicación Social y Periodismo (81.30%), Psicología (80.86%), Marketing y Negocios Internacionales (79.13%) y, por último, Diseño Digital (77.77%).



**Figura 8. Índice de satisfacción general de los estudiantes de postgrado por programa 2025-II**

Fuente: Registros encuesta de satisfacción 2025-II

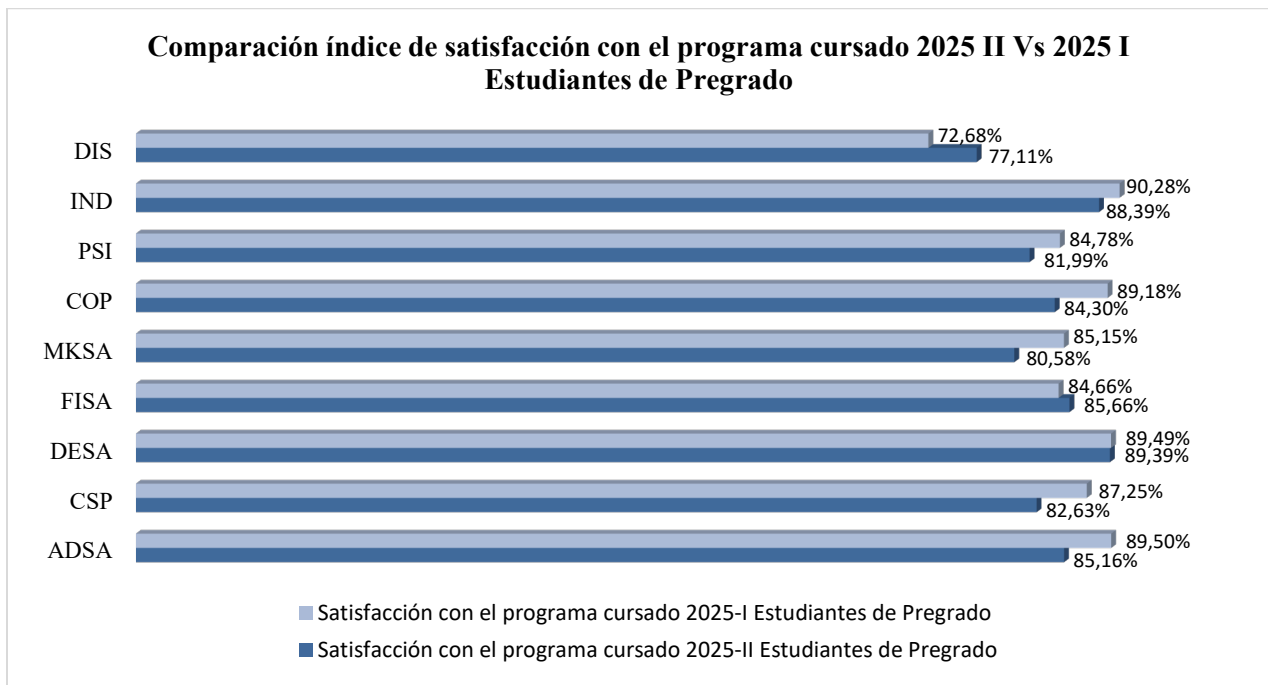
Asimismo, se evidencia un desempeño destacado en varios programas de postgrados. El índice más alto correspondió al programa de **Contratación Estatal** que logró **(94.29%)**, le siguen, Gerencia Financiera (92.62%), Derecho Probatorio (91.43%), Derecho Laboral y Seguridad Social (91.43%), Gestión Humana (89.77%). Por otra parte, los programas que se ubicaron por debajo del promedio fueron: Gerencia Estratégica de Negocios (87.32%), Derecho Administrativo (85.14%), Derecho Comercial y Marítimo (83.95%), Gerencia de Producción y Operaciones (83.41%), Derecho Penal (81.08%), y por último Maestría en Derecho (81.03%).



**Figura 9. 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 2025-II**

Fuente: Registros Encuesta de Satisfacción 2025-II

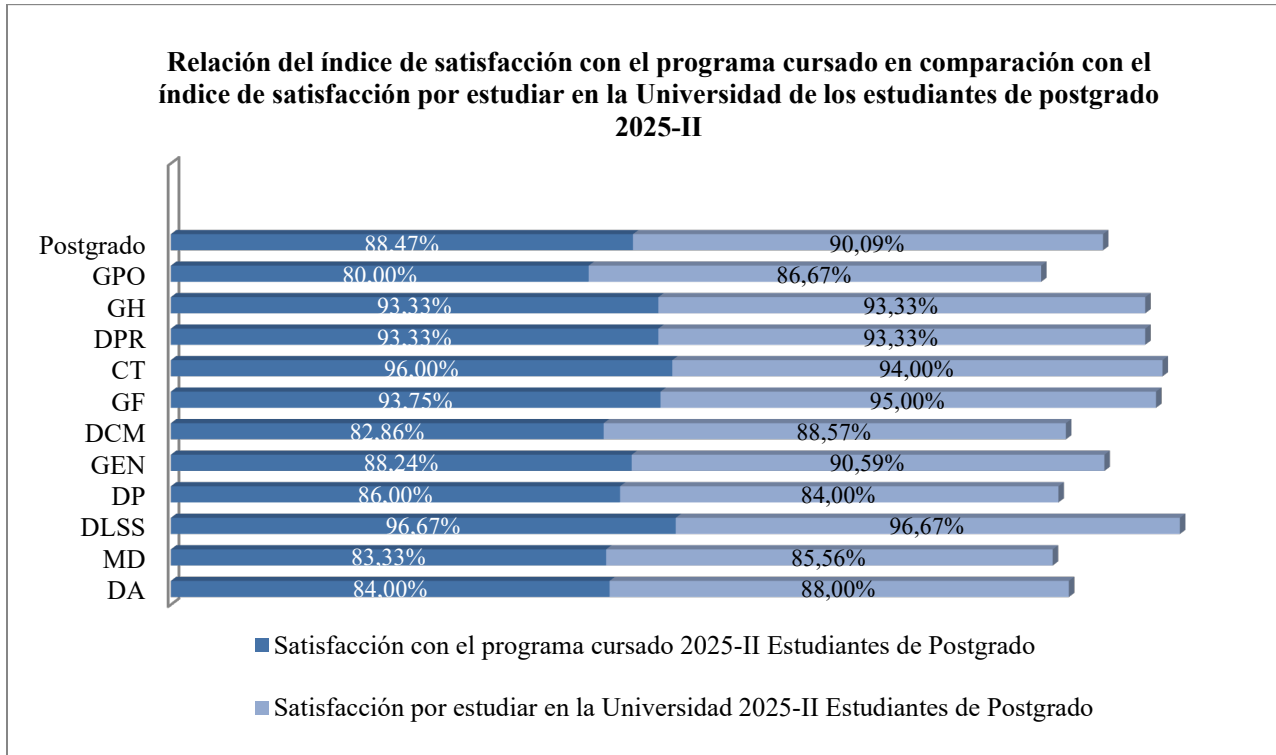
En relación con la satisfacción frente al programa cursado, el programa de **Derecho** registró la calificación más alta, con un **89.39%**. Asimismo, este programa obtuvo el mayor porcentaje de satisfacción por estudiar en la universidad, alcanzando un **90.14%**, lo que evidencia una valoración positiva tanto del programa académico como de la experiencia institucional.



**Figura 10. Comparación índice de satisfacción con el programa cursado 2025-I y 2025-II. Estudiantes de Pregrado**

Fuente: Registros Encuesta de Satisfacción 2025-II

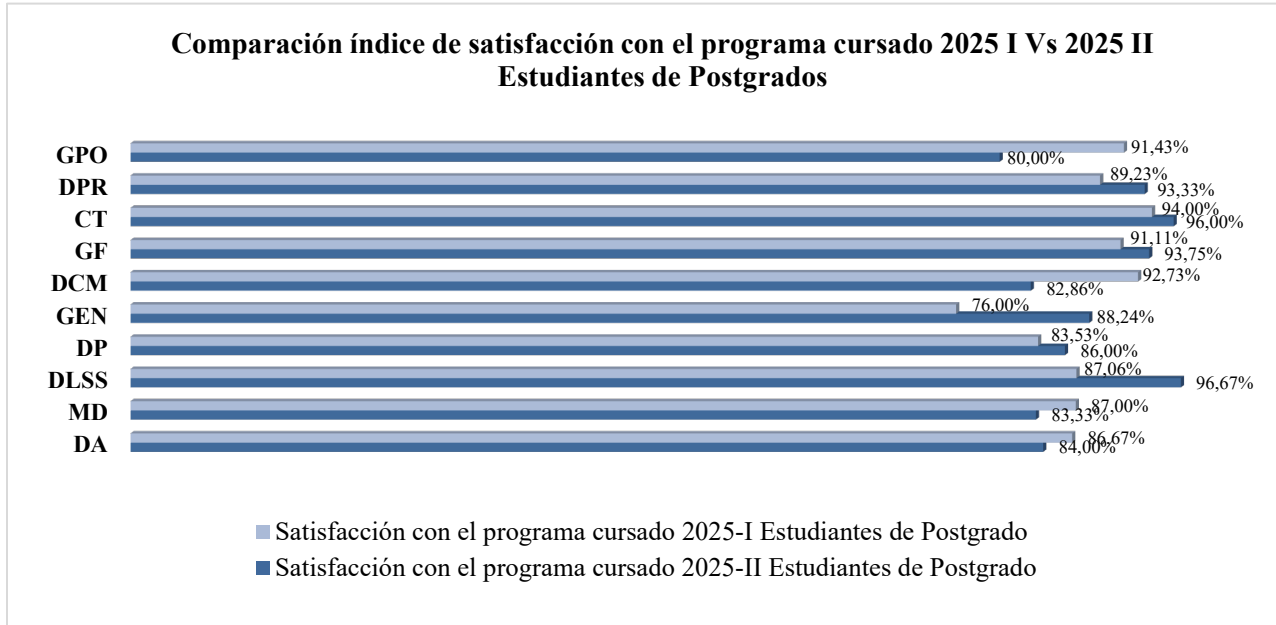
Con respecto a la satisfacción frente al programa cursado, el programa de Finanzas Fintech y Comercio Exterior registró un incremento de 1,00 punto porcentual, al pasar de 84,66% en 2025-I a 85,66% en 2025-II. Por su parte, el programa de Diseño Digital presentó un crecimiento más significativo de 4,43 puntos porcentuales, al pasar de 72,68% a 77,11%, reflejando avances relevantes en la percepción de los estudiantes sobre el desarrollo académico de los programas respectivamente.



**Figura 13. 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 2025-II**

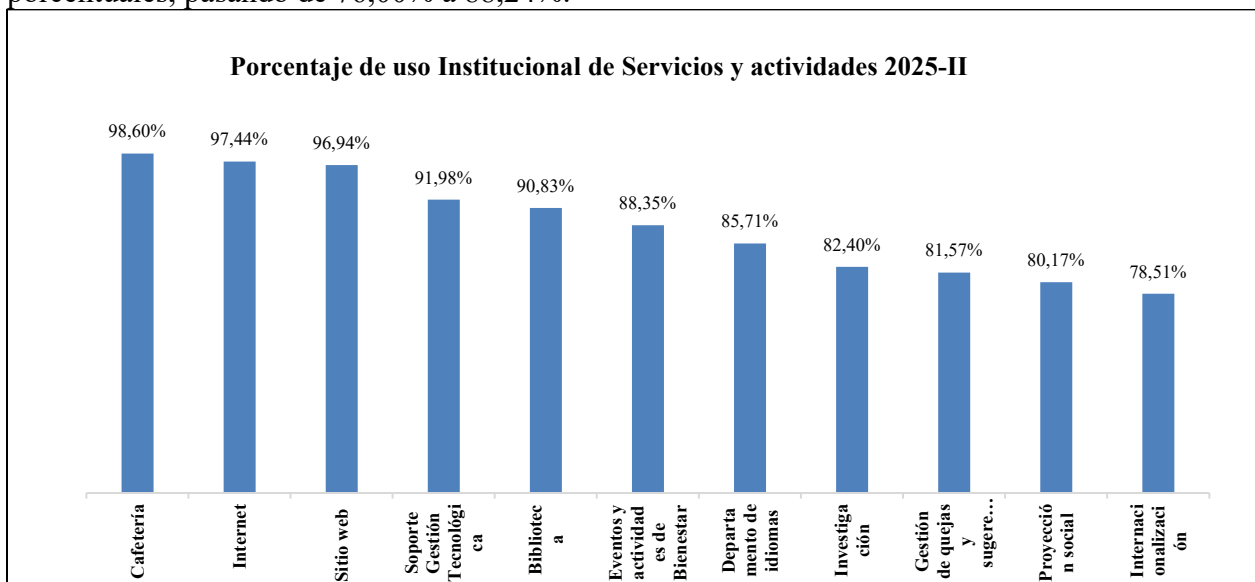
*Fuente: Registros encuesta de satisfacción 2025-II*

En los programas de postgrados, la especialización en Derecho Laboral y Seguridad Social registró la calificación más alta, con un 96,67%. Asimismo, programas como Contratación Estatal (96,00%), Gerencia Financiera (93,75%), Derecho Probatorio (93,33%) y Gestión Humana (93,33%) también presentan niveles elevados de satisfacción, lo que evidencia una percepción favorable de la calidad académica en el nivel de postgrados.



**Figura 15. Comparación índice de satisfacción con el programa cursado 2025-I y 2025-II. Estudiantes de Postgrados**  
Fuente: Registros Encuesta de Satisfacción 2025-II

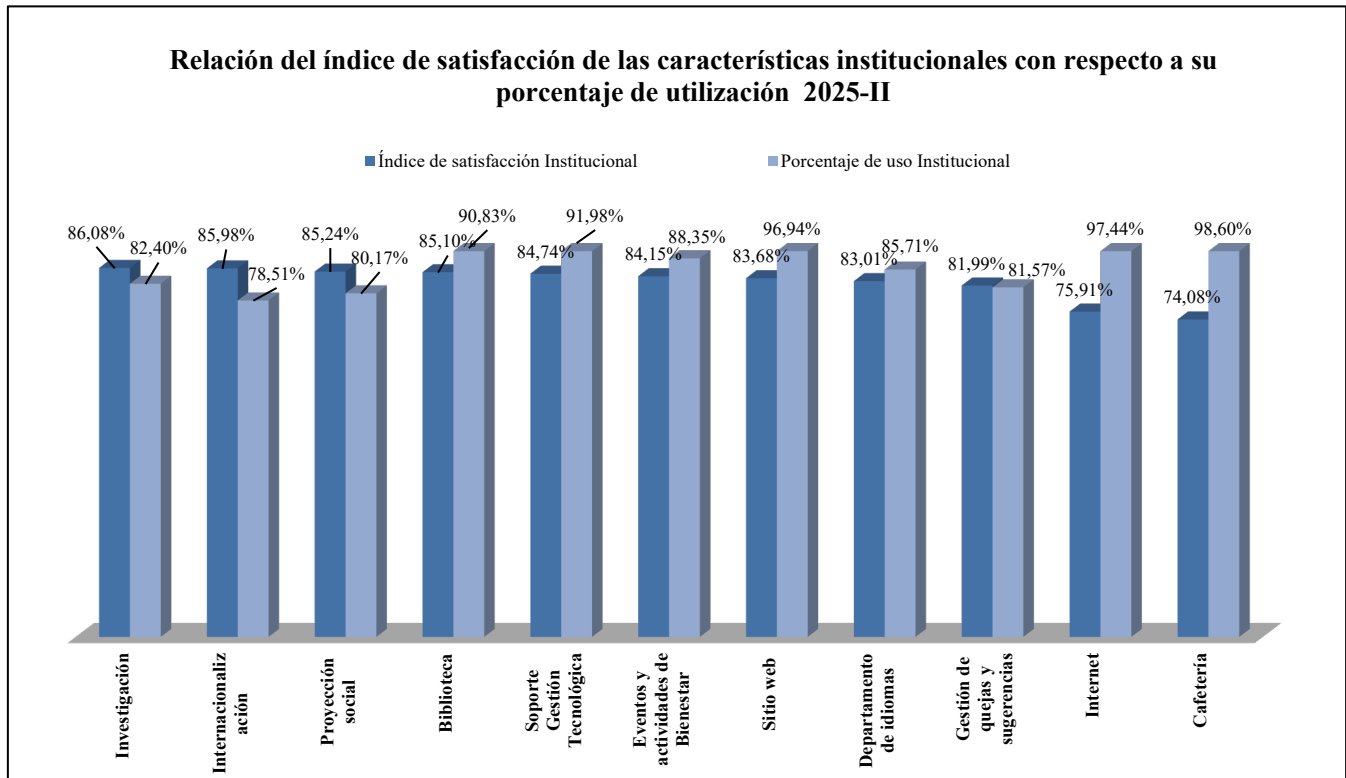
Con respecto a la satisfacción frente al programa cursado en los programas de postgrados, se evidencia que varios programas registraron incrementos en su nivel de satisfacción entre los periodos 2025-I y 2025-II. El programa Derecho Laboral Seguridad Social presentó un aumento significativo de 9,61 puntos porcentuales, al pasar de 87,06% a 96,67%. De manera similar, el programa Gerencia Estratégica de Negocios registró el mayor crecimiento, con un incremento de 12,24 puntos porcentuales, pasando de 76,00% a 88,24%.



**Figura 6. Porcentaje de utilización de servicios 2025-I Vs. 2025-II**  
Fuente: Registros encuesta de satisfacción 2025-I-2025-II.

En cuanto a la frecuencia de uso de los servicios institucionales, se evidencia que la Cafetería (98,60%) e Internet (97,44%) son los más utilizados por los estudiantes, lo que resulta coherente con

su función esencial dentro de la vida universitaria: la cafetería como espacio habitual de encuentro y alimentación, y el sitio web como principal canal de acceso a información académica y administrativa. En contraste, los servicios con menor nivel de uso corresponden a Proyección Social (80,17%), Internacionalización (78,51%), lo que sugiere una interacción más específica o limitada por parte de la comunidad estudiantil.



**Figura 11. Relación del índice de satisfacción de las características institucionales con respecto a su porcentaje de utilización 2025-II**

Fuente: Registros encuesta de satisfacción 2025-II

La figura 18, muestra que en el periodo 2025-II se mantiene una valoración institucional positiva y consistente, con índices de satisfacción que oscilan entre el 74% y el 86%, lo que evidencia una percepción favorable frente a las diferentes características institucionales. Sin embargo, hay una relación particularmente fuerte en los servicios de infraestructura tecnológica y soporte, donde el porcentaje de utilización es muy alto y, aunque la satisfacción es ligeramente menor que el nivel de uso, se mantiene en rangos adecuados. Casos como Internet (97,44% de uso y 75,91% de satisfacción) y Cafetería (98,60% de uso y 74,08% de satisfacción) reflejan servicios de alta demanda que constituyen ejes estratégicos de la experiencia estudiantil; sin embargo, la brecha entre uso y satisfacción sugiere oportunidades de mejora en calidad percibida o experiencia del usuario.

**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 2025-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	85,98%	84,26%	87,32%	63,96%	86,08%	82,40%
Proyección social	85,06%	81,98%	87,54%	62,16%	85,24%	80,17%
Internacionalización	86,05%	80,35%	85,07%	60,36%	85,98%	78,51%
Escuela de idiomas	83,01%	85,71%			83,01%	85,71%
Sitio web	83,48%	97,91%	85,77%	87,39%	83,68%	96,94%
Biblioteca	84,90%	92,90%	81,78%	70,27%	85,10%	90,83%
Gestión de quejas y sugerencias	81,78%	83,62%	88,11%	61,26%	81,99%	81,57%
Internet	75,36%	98,09%	87,68%	90,99%	75,91%	97,44%
Soporte Gestión Tecnológica	84,46%	92,27%	84,70%	89,19%	84,74%	91,98%
Cafetería	73,48%	98,82%	86,47%	96,40%	74,08%	98,60%
Eventos y Actividades de Bienestar	84,00%	91,08%	82,63%	61,26%	84,15%	88,35%

Fuente: Registros encuesta de satisfacción 2025-II

## 5.2. Índice de satisfacción según aspecto, servicio o actividad evaluada

Tabla 9. Índice de satisfacción de los estudiantes con el trato y la atención 2025-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	81,94%	82,26%	86,13%	83,44%
Comunicación Social y Periodismo	89,74%	83,95%	87,37%	87,02%
Derecho	88,71%	89,32%	89,93%	89,32%
Finanzas y Comercio Exterior	81,89%	78,11%	86,42%	82,14%
Marketing y Negocios Internacionales	78,03%	79,31%	81,97%	79,77%
Contaduría Pública	86,58%	83,80%	86,08%	85,49%
Psicología	82,84%	79,72%	82,55%	81,70%
Ingeniería Industrial	91,94%	90,16%	86,13%	89,41%
Diseño Digital	74,43%	83,71%	81,44%	79,86%
<b>Total Pregrado</b>	<b>84,59%</b>	<b>84,40%</b>	<b>85,71%</b>	<b>84,90%</b>
Derecho Administrativo	84,00%	93,33%	89,33%	88,89%
Maestría en Derecho	84,44%	90,00%	84,44%	86,30%
Derecho Laboral y Seguridad Social	96,67%	96,67%	96,67%	96,67%
Derecho Penal	70,00%	80,00%	90,00%	80,00%
Gerencia Estratégica de Negocios	81,18%	97,65%	95,29%	91,37%
Derecho Comercial y Marítimo	88,57%	91,43%	91,43%	90,48%
Gerencia Financiera	95,00%	96,25%	96,25%	95,83%
Contratación Estatal	94,00%	94,00%	94,00%	94,00%
Derecho Probatorio	96,67%	96,67%	93,33%	95,56%
Gestión Humana	93,33%	100,00%	93,33%	95,56%
Gerencia de Producción y Operaciones	100,00%	93,33%	93,33%	95,56%
<b>Total Postgrado</b>	<b>87,21%</b>	<b>93,15%</b>	<b>91,89%</b>	<b>90,75%</b>
<b>Total Institucional</b>	<b>84,83%</b>	<b>85,21%</b>	<b>86,28%</b>	<b>85,44%</b>

Fuente: Registros encuesta de satisfacción 2025-II

Tabla 10. Índice de satisfacción con los aspectos académicos 2025-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	84,52%	85,48%	85,16%	84,90%	86,00%	85,19%
Comunicación Social y Periodismo	86,58%	82,63%	82,63%	86,67%	84,56%	84,56%
Derecho	89,25%	87,28%	89,39%	89,29%	88,41%	88,72%
Finanzas y Comercio Exterior	83,77%	81,89%	85,66%	86,50%	85,00%	84,44%
Marketing y Negocios Internacionales	80,81%	79,65%	80,58%	83,91%	81,31%	81,13%
Contaduría Pública	83,04%	83,54%	84,30%	85,31%	83,79%	83,96%
Psicología	83,55%	80,14%	81,99%	83,23%	83,09%	81,13%
Ingeniería Industrial	87,10%	85,32%	88,39%	87,07%	87,21%	87,01%
Diseño Digital	80,41%	79,79%	77,11%	80,88%	80,00%	79,52%
<b>Total Pregrado</b>	<b>85,00%</b>	<b>83,33%</b>	<b>84,60%</b>	<b>85,98%</b>	<b>85,06%</b>	<b>84,75%</b>
Derecho Administrativo	85,33%	84,00%	84,00%	88,00%	84,44%	85,00%
Maestría en Derecho	85,56%	75,56%	83,33%	87,27%	83,64%	82,63%
Derecho Laboral y Seguridad Social	96,67%	96,67%	96,67%	90,00%	90,00%	94,00%
Derecho Penal	88,00%	80,00%	86,00%	71,43%	77,14%	81,36%
Gerencia Estratégica de Negocios	87,06%	85,88%	88,24%	84,44%	84,44%	86,38%
Derecho Comercial y Marítimo	85,71%	85,71%	82,86%	80,00%	82,86%	83,43%
Gerencia Financiera	92,50%	88,75%	93,75%	94,55%	94,55%	92,57%
Contratación Estatal	94,00%	96,00%	96,00%	96,67%	100,00%	96,28%
Derecho Probatorio	93,33%	93,33%	93,33%	95,00%	100,00%	94,17%
Gestión Humana	100,00%	86,67%	93,33%	-	-	93,33%
Gerencia de Producción y Operaciones	73,33%	73,33%	80,00%	-	-	75,56%
<b>Total Postgrado</b>	<b>88,83%</b>	<b>85,41%</b>	<b>88,47%</b>	<b>87,32%</b>	<b>87,54%</b>	<b>87,53%</b>
<b>Total Institucional</b>	<b>85,36%</b>	<b>83,52%</b>	<b>84,96%</b>	<b>86,08%</b>	<b>85,24%</b>	<b>84,98%</b>

Fuente: Registros encuesta de satisfacción 2025-II

Tabla 11. Índice de satisfacción con el Departamento de Idiomas 2025-II

Programa	Índice de satisfacción Departamento de Idiomas
Administración de empresas	85,10%
Comunicación Social y Periodismo	77,10%
Derecho	88,02%
Finanzas y Comercio Exterior	84,76%
Marketing y Negocios Internacionales	78,43%
Contaduría Pública	84,44%
Psicología	80,47%
Ingeniería Industrial	84,25%
Diseño Digital	78,92%
<b>Total Pregrado</b>	<b>83,01%</b>
<b>Total Institucional</b>	<b>83,01%</b>

Fuente: Registros encuesta de satisfacción 2025-II

Tabla 12. Índice de satisfacción con el proceso de Internacionalización 2025-II

Programa	Índice de satisfacción Internacionalización
Administración de empresas	85,88%
Comunicación Social y Periodismo	85,00%
Derecho	90,20%
Finanzas y Comercio Exterior	86,50%
Marketing y Negocios Internacionales	81,84%
Contaduría Pública	85,08%
Psicología	82,54%
Ingeniería Industrial	88,36%
Diseño Digital	83,05%
<b>Total Pregrado</b>	<b>86,05%</b>
Derecho Administrativo	86,67%
Maestría en Derecho	78,18%
Derecho Laboral y Seguridad Social	90,00%
Derecho Penal	83,33%
Gerencia Estratégica de Negocios	80,00%
Derecho Comercial y Marítimo	82,86%
Gerencia Financiera	90,91%
Contratación Estatal	90,00%
Derecho Probatorio	90,00%
Gestión Humana	-
Gerencia de Producción y Operaciones	-
<b>Total Postgrado</b>	<b>85,07%</b>
<b>Total Institucional</b>	<b>85,98%</b>

Fuente: Registros encuesta de satisfacción 2025-II

**Tabla 13. Índice de satisfacción con Biblioteca 2025-II**

Programa	Índice de satisfacción Biblioteca
Administración de empresas	84,73%
Comunicación Social y Periodismo	82,25%
Derecho	89,79%
Finanzas y Comercio Exterior	85,42%
Marketing y Negocios Internacionales	81,01%
Contaduría Pública	84,44%
Psicología	82,77%
Ingeniería Industrial	86,90%
Diseño Digital	78,33%
<b>Total Pregrado</b>	<b>84,90%</b>
Derecho Administrativo	88,00%
Maestría en Derecho	84,29%
Derecho Laboral y Seguridad Social	90,00%
Derecho Penal	82,50%
Gerencia Estratégica de Negocios	87,27%
Derecho Comercial y Marítimo	85,71%
Gerencia Financiera	89,09%
Contratación Estatal	92,50%
Derecho Probatorio	100,00%
Gestión Humana	-
Gerencia de Producción y Operaciones	-
<b>Total Postgrado</b>	<b>87,69%</b>
<b>Total Institucional</b>	<b>85,10%</b>

Fuente: Registros encuesta de satisfacción 2025-II

**Tabla 14. Índice de satisfacción con Bienestar Universitario 2025-II**

Programa	Cafetería	Eventos y actividades	Índice de satisfacción Bienestar Universitario
Administración de empresas	76,07%	84,53%	80,00%
Comunicación Social y Periodismo	65,33%	79,70%	72,11%
Derecho	84,60%	88,13%	86,31%
Finanzas y Comercio Exterior	73,08%	83,92%	78,45%
Marketing y Negocios Internacionales	67,29%	79,88%	73,39%
Contaduría Pública	66,33%	84,00%	74,94%
Psicología	70,79%	82,60%	76,52%
Ingeniería Industrial	73,33%	86,05%	79,59%
Diseño Digital	65,63%	80,28%	71,90%
<b>Total Pregrado</b>	<b>73,48%</b>	<b>84,00%</b>	<b>78,52%</b>
Derecho Administrativo	71,43%	84,44%	76,52%
Maestría en Derecho	82,22%	83,64%	82,76%
Derecho Laboral y Seguridad Social	83,33%	86,67%	85,00%
Derecho Penal	80,00%	86,67%	82,67%
Gerencia Estratégica de Negocios	83,75%	84,44%	84,00%
Derecho Comercial y Marítimo	77,14%	80,00%	78,57%
Gerencia Financiera	85,00%	94,00%	88,46%
Contratación Estatal	94,00%	96,67%	95,00%
Derecho Probatorio	70,00%	90,00%	75,00%
Gestión Humana	60,00%	70,00%	65,00%
Gerencia de Producción y Operaciones	53,33%	-	53,33%
<b>Total Postgrado</b>	<b>86,47%</b>	<b>82,63%</b>	<b>87,69%</b>
<b>Total Institucional</b>	<b>74,08%</b>	<b>84,15%</b>	<b>78,84%</b>

Fuente: Registros encuesta de satisfacción 2025-II

**Tabla 15. Índice de satisfacción con Gestión Tecnológica e Informática 2025-II**

Programa	Internet	Soporte	Índice de satisfacción Gestión Tecnológica
Administración de empresas	82,33%	85,17%	83,73%
Comunicación Social y Periodismo	82,25%	83,69%	76,29%
Derecho	79,44%	87,62%	83,42%
Finanzas y Comercio Exterior	75,77%	84,68%	80,00%
Marketing y Negocios Internacionales	72,74%	81,52%	76,99%
Contaduría Pública	79,49%	84,16%	81,81%
Psicología	72,74%	82,71%	77,07%
Ingeniería Industrial	76,56%	86,84%	81,59%
Diseño Digital	67,79%	79,53%	73,37%
<b>Total Pregrado</b>	<b>75,36%</b>	<b>84,46%</b>	<b>79,77%</b>
Derecho Administrativo	76,92%	86,67%	81,60%
Maestría en Derecho	81,43%	82,50%	82,00%
Derecho Laboral y Seguridad Social	83,33%	90,00%	86,67%
Derecho Penal	72,50%	73,33%	72,94%
Gerencia Estratégica de Negocios	85,88%	91,25%	88,48%
Derecho Comercial y Marítimo	74,29%	85,71%	80,00%
Gerencia Financiera	88,75%	92,00%	90,32%
Contratación Estatal	91,11%	92,00%	91,58%
Derecho Probatorio	86,67%	96,00%	90,91%
Gestión Humana	50,00%	100,00%	75,00%
Gerencia de Producción y Operaciones	66,67%	80,00%	70,00%
<b>Total Postgrado</b>	<b>81,78%</b>	<b>87,68%</b>	<b>84,70%</b>
<b>Total Institucional</b>	<b>75,91%</b>	<b>84,74%</b>	<b>80,20%</b>

Fuente: Registros encuesta de satisfacción 2025-II

**Tabla 16. Índice de satisfacción con la Gestión de Quejas y Sugerencias 2025-II**

Programa	Índice de satisfacción Gestión de quejas y sugerencias
Administración de empresas	81,15%
Comunicación Social y Periodismo	77,29%
Derecho	85,66%
Finanzas y Comercio Exterior	83,33%
Marketing y Negocios Internacionales	78,48%
Contaduría Pública	81,79%
Psicología	79,67%
Ingeniería Industrial	85,05%
Diseño Digital	76,06%
<b>Total Pregrado</b>	<b>81,78%</b>
Derecho Administrativo	87,50%
Maestría en Derecho	78,18%
Derecho Laboral y Seguridad Social	86,67%
Derecho Penal	71,43%
Gerencia Estratégica de Negocios	87,50%
Derecho Comercial y Marítimo	80,00%
Gerencia Financiera	91,11%
Contratación Estatal	91,43%
Derecho Probatorio	90,00%
Gestión Humana	100,00%
Gerencia de Producción y Operaciones	N/A
<b>Total Postgrado</b>	<b>84,71%</b>
<b>Total Institucional</b>	<b>81,99%</b>

Fuente: Registros encuesta de satisfacción 2025-II

**Tabla 17. Índice de satisfacción con el Proceso de Comunicación y Protocolo 2025-II**

Programa	Comunicaciones internas y externas	Sitio web	Índice de satisfacción Comunicación y Protocolo
Administración de empresas	83,87%	84,07%	83,97%
Comunicación Social y Periodismo	81,84%	82,40%	82,12%
Derecho	87,82%	88,13%	87,97%
Finanzas y Comercio Exterior	81,51%	83,46%	82,48%
Marketing y Negocios Internacionales	80,92%	79,30%	80,12%
Contaduría Pública	81,77%	84,21%	82,97%
Psicología	80,14%	81,88%	81,00%
Ingeniería Industrial	86,61%	86,18%	86,40%
Diseño Digital	76,91%	75,53%	76,23%
<b>Total Pregrado</b>	<b>83,28%</b>	<b>83,48%</b>	<b>83,37%</b>
Derecho Administrativo	82,67%	85,45%	83,85%
Maestría en Derecho	78,89%	77,50%	78,24%
Derecho Laboral y Seguridad Social	93,33%	90,00%	91,67%
Derecho Penal	82,00%	82,22%	82,11%
Gerencia Estratégica de Negocios	81,18%	82,67%	81,88%
Derecho Comercial y Marítimo	85,71%	85,71%	85,71%
Gerencia Financiera	93,75%	93,33%	93,55%
Contratación Estatal	92,00%	94,00%	93,00%
Derecho Probatorio	80,00%	92,00%	85,45%
Gestión Humana	100,00%	80,00%	95,00%
Gerencia de Producción y Operaciones	93,33%	80,00%	90,00%
<b>Total Postgrado</b>	<b>85,59%</b>	<b>85,98%</b>	<b>85,77%</b>
<b>Total Institucional</b>	<b>83,49%</b>	<b>83,68%</b>	<b>83,58%</b>

Fuente: Registros encuesta de satisfacción 2025-II

**Tabla 18. Índice de satisfacción con Servicios Generales 2025-II**

Programa	Estado y limpieza	Infraestructura Física	Seguridad Interna	Índice de satisfacción Servicios Generales
Administración de empresas	85,48%	84,52%	85,81%	85,27%
Comunicación Social y Periodismo	82,89%	75,00%	82,37%	80,09%
Derecho	87,48%	81,97%	87,55%	85,67%
Finanzas y Comercio Exterior	87,55%	82,64%	81,89%	84,03%
Marketing y Negocios Internacionales	82,54%	75,38%	78,61%	78,84%
Contaduría Pública	86,33%	81,77%	82,28%	83,46%
Psicología	84,40%	78,58%	83,26%	82,08%
Ingeniería Industrial	84,84%	83,23%	83,39%	83,82%
Diseño Digital	82,47%	75,26%	79,18%	78,97%
<b>Total Pregrado</b>	<b>85,06%</b>	<b>79,73%</b>	<b>83,28%</b>	<b>82,69%</b>
Derecho Administrativo	89,33%	82,67%	92,00%	88,00%
Maestría en Derecho	73,33%	65,56%	78,89%	72,59%
Derecho Laboral y Seguridad Social	83,33%	90,00%	96,67%	90,00%
Derecho Penal	86,00%	80,00%	90,00%	85,33%
Gerencia Estratégica de Negocios	94,12%	87,06%	85,88%	89,02%
Derecho Comercial y Marítimo	82,86%	82,86%	82,86%	82,86%
Gerencia Financiera	95,00%	90,00%	95,00%	93,33%
Contratación Estatal	98,00%	94,00%	96,00%	96,00%
Derecho Probatorio	90,00%	93,33%	96,67%	93,33%
Gestión Humana	93,33%	86,67%	100,00%	93,33%
Gerencia de Producción y Operaciones	86,67%	86,67%	100,00%	91,11%
<b>Total Postgrado</b>	<b>88,11%</b>	<b>83,60%</b>	<b>89,91%</b>	<b>87,21%</b>
<b>Total Institucional</b>	<b>85,34%</b>	<b>80,08%</b>	<b>83,88%</b>	<b>83,10%</b>

Fuente: Registros encuesta de satisfacción 2025-II

**Tabla 19. Índice de satisfacción en cada una de las Sedes con las características evaluadas 2025-II**

No.	Servicio o Actividad	Sede Centro	Sede RNL
1	Trato y atención de decanos y directivos	88,30%	83,08%
2	Trato y atención de secretarías y administrativos	90,37%	82,61%
3	Trato y atención de docentes	90,47%	84,17%
4	Metodología de enseñanza	89,14%	83,45%
5	Retroalimentación de los profesores	86,77%	81,89%
6	Satisfacción con el programa	89,14%	82,86%
7	Investigación	88,88%	84,64%
8	Proyección social	88,23%	83,67%
9	Internacionalización	89,11%	84,42%
11	Departamento de idiomas	88,02%	81,14%
12	Comunicaciones internas y externas	87,21%	81,61%
13	Sitio web	87,58%	81,78%
14	Cafetería	83,42%	69,41%
15	Eventos y actividades de Bienestar	87,80%	82,45%
16	Biblioteca	89,35%	82,95%
17	Internet	80,05%	73,87%
18	Soporte Gestión Tecnológica	87,63%	83,29%
19	Gestión de quejas y sugerencias	85,46%	80,27%
20	Estado y limpieza	87,65%	84,17%
21	Infraestructura Física	82,42%	78,91%
22	Seguridad Interna	88,20%	81,71%
23	Satisfacción por estudiar en la Universidad Sergio Arboleda	90,12%	82,29%
24	<b>Índice general de satisfacción</b>	<b>87,50%</b>	<b>81,51%</b>

Fuente: Registros encuestas de satisfacción 2025-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.

### 5.3. Tendencia en los datos de medición del índice de satisfacción de los estudiantes

#### 5.3.1. Resultados históricos de satisfacción estudiantes

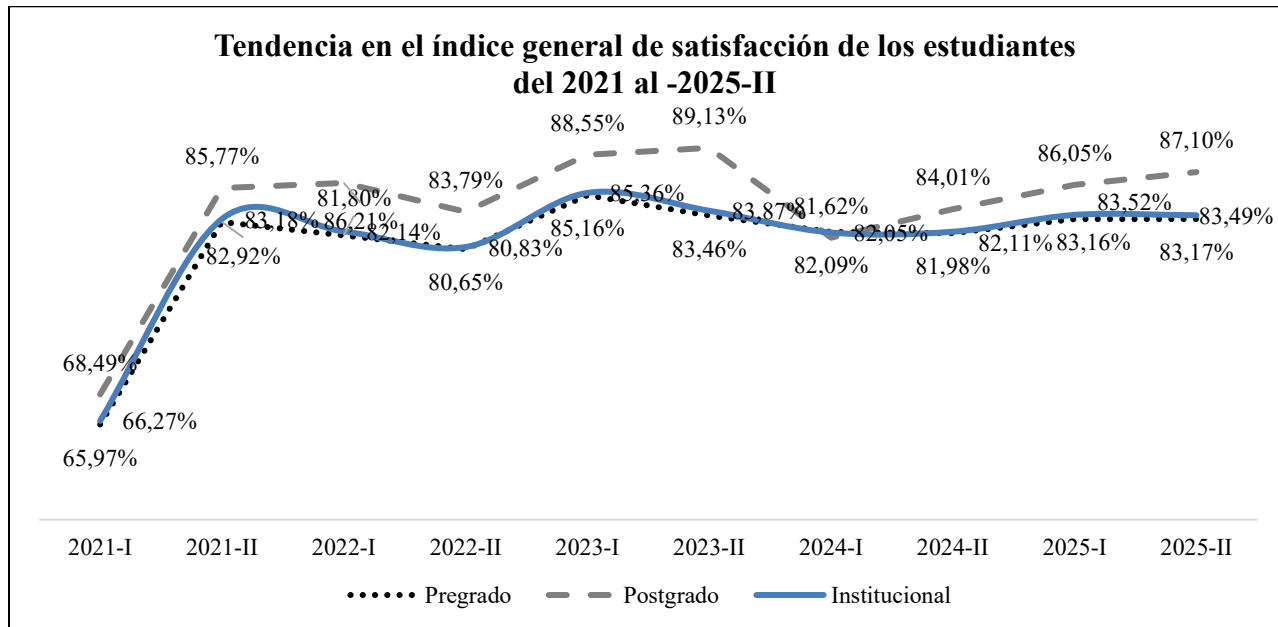


Figura 12: Tendencia en el índice general de satisfacción de los estudiantes del 2021 al 2025-II

Fuente: Registros encuesta de satisfacción 2021 al 2025-II

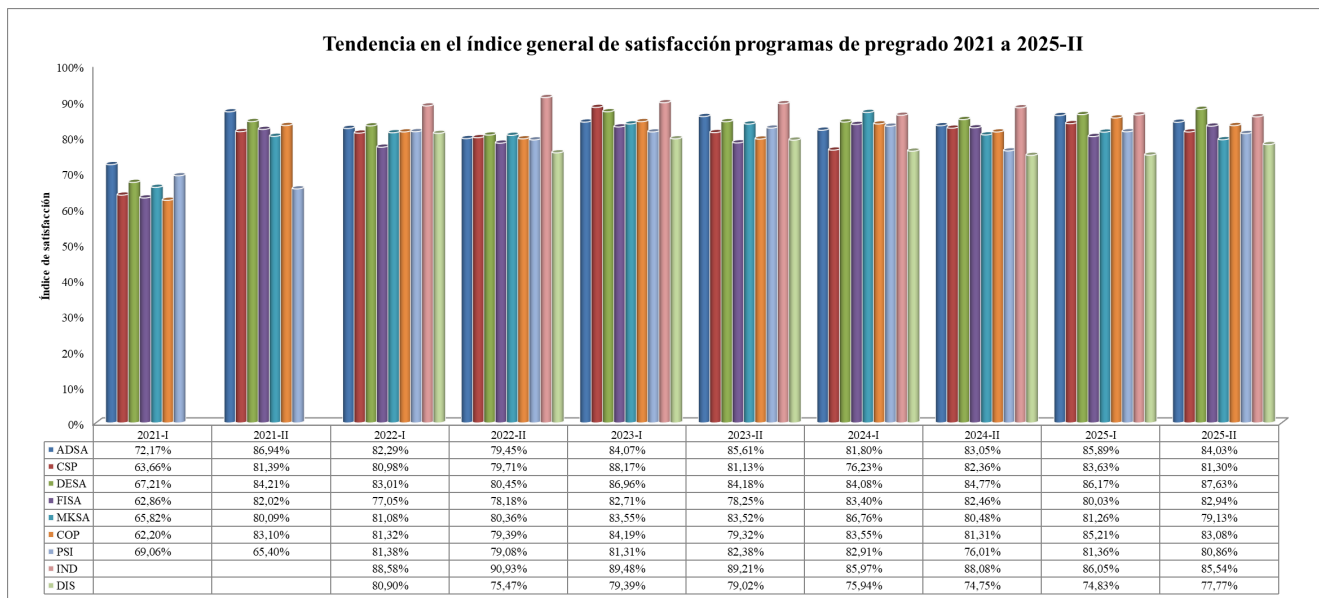


Figura 13: Tendencia en el índice general de satisfacción de los estudiantes de pregrado por programa 2021 a 2025-II

Fuente: Registros encuesta de satisfacción 2021 al 2025-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 2021 a 2025-II**

Programas de Postgrado	2021-I	2021-II	2022-I	2022-II	2023-I	2023-II	2024-I	2024-II	2025-I	2025-II
Gerencia Estratégica de Negocios	43,53%	No Aplica	90,26%	98,48%	88,10%	87,17%	93,70%	81,76%	84,46%	87,32%
Gerencia Integral de la Calidad	57,35%	No Aplica	84,74%	No Aplica	No Aplica	No Aplica	No Aplica	85,71%	82,68%	No aplica
Gerencia Logística	No Aplica	No Aplica	71,51%	No Aplica	88,85%	95,00%	No Aplica	70,62%	88,13%	No aplica
Gestión Financiera	73,14%	82,77%	77,09%	74,42%	No Aplica	96,73%	79,73%	79,73%	90,28%	92,62%
Gestión Humana	57,35%	63,59%	84,75%	78,00%	82,16%	94,72%	97,35%	90,79%	No aplica	89,77%
Derecho Administrativo	62,89%	86,99%	86,28%	86,97%	88,97%	83,06%	77,74%	73,96%	85,14%	85,41%
Derecho Constitucional	70,15%	No Aplica	No Aplica	No Aplica	No Aplica	96,00%	No Aplica	92,74%	90,13%	No aplica
Derecho Penal	52,35%	No Aplica	89,18%	92,00%	94,91%	89,00%	84,82%	88,40%	83,99%	81,08%
Maestría en Derecho	63,53%	91,59%	94,60%	92,09%	95,33%	82,75%	91,29%	89,31%	85,00%	81,03%
Gerencia de Producción y Operaciones	No Aplica	No Aplica	No Aplica	84,85%	75,44%	87,93%	No Aplica	No aplica	88,13%	83,41%
Derecho Comercial y Marítimo	No Aplica	No Aplica	No Aplica	No Aplica	94,85%	100,00%	84,15%	80,00%	89,90%	83,95%
Derecho Laboral y Seguridad Social	86,08%	82,99%	89,29%	68,07%	84,22%	87,05%	86,21%	84,84%	86,39%	91,43%
Docencia e Investigación Universitaria	74,26%	87,65%	No Aplica	No Aplica	87,03%	86,19%	No Aplica	76,24%	80,72%	No aplica
Gerencia de Marketing	No Aplica	No Aplica	78,06%	No Aplica	87,41%	85,64%	No Aplica	90,95%	79,71%	No aplica
Agronegocios Alimentarios y Sostenibles	No Aplica	No Aplica	No Aplica	No Aplica	No Aplica	No Aplica	No Aplica	No aplica	No aplica	No aplica
Comunicación Estratégica	No Aplica	No Aplica	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%	87,30%	91,43%
Contratación Estatal		87,36%	89,02%	84,53%	79,71%	93,25%	88,16%	82,55%	91,32%	94,29%
<b>Total Postgrado</b>	<b>68,49%</b>	<b>85,77%</b>	<b>86,21%</b>	<b>83,79%</b>	<b>88,55%</b>	<b>89,13%</b>	<b>86,98%</b>	<b>84,01%</b>	<b>86,05%</b>	<b>87,10%</b>

Fuente: Registros encuesta de satisfacción 2021 a 2025-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.

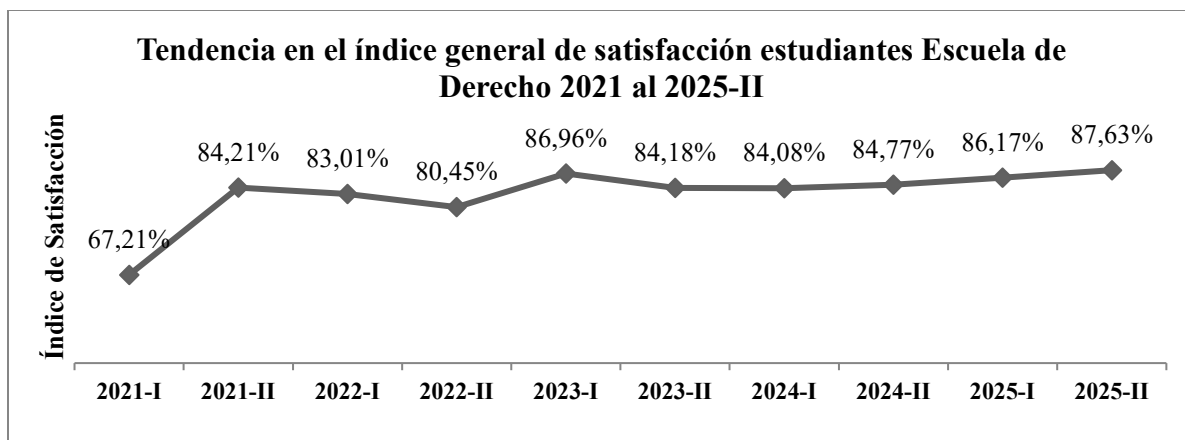


Figura 14: Tendencia en el índice general de satisfacción estudiantes del programa de Derecho 2021 a 2025-II

Fuente: Registros encuesta de satisfacción 2021 a 2025-II

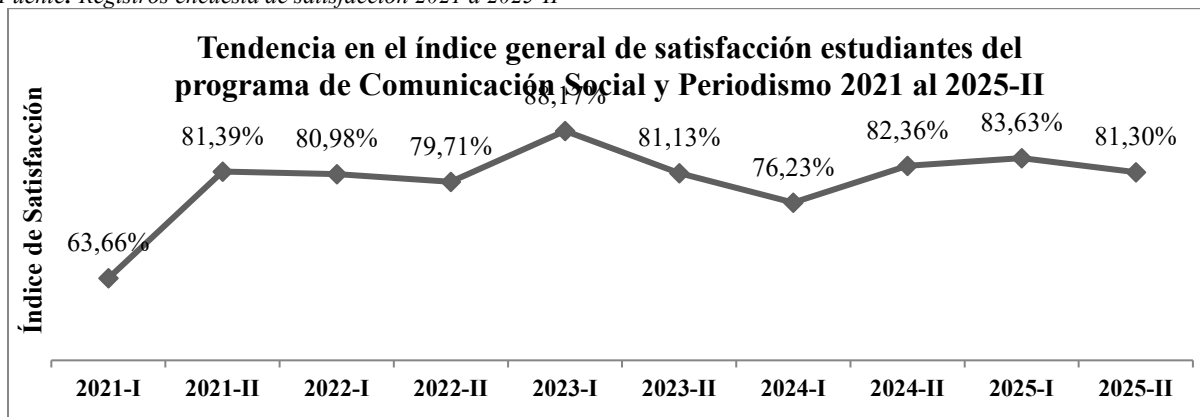
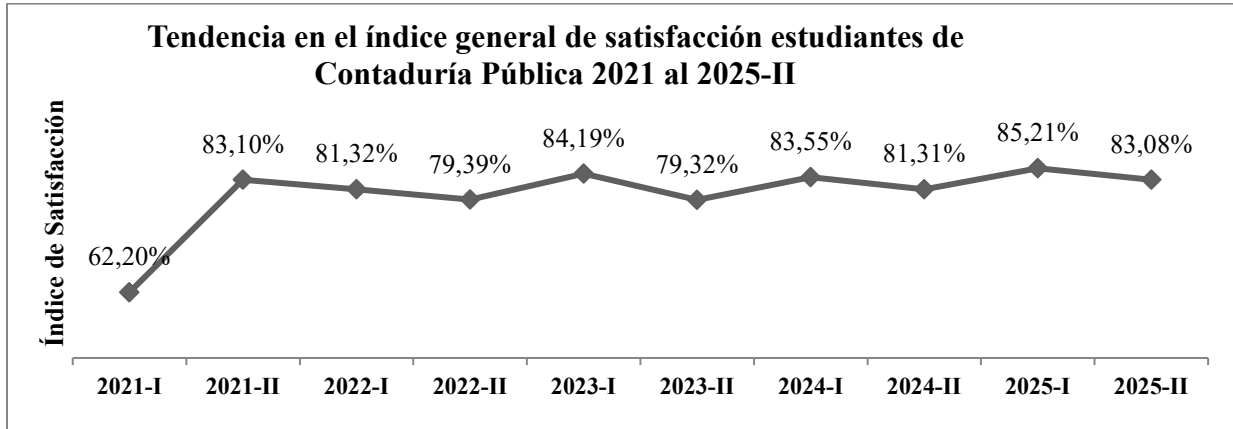


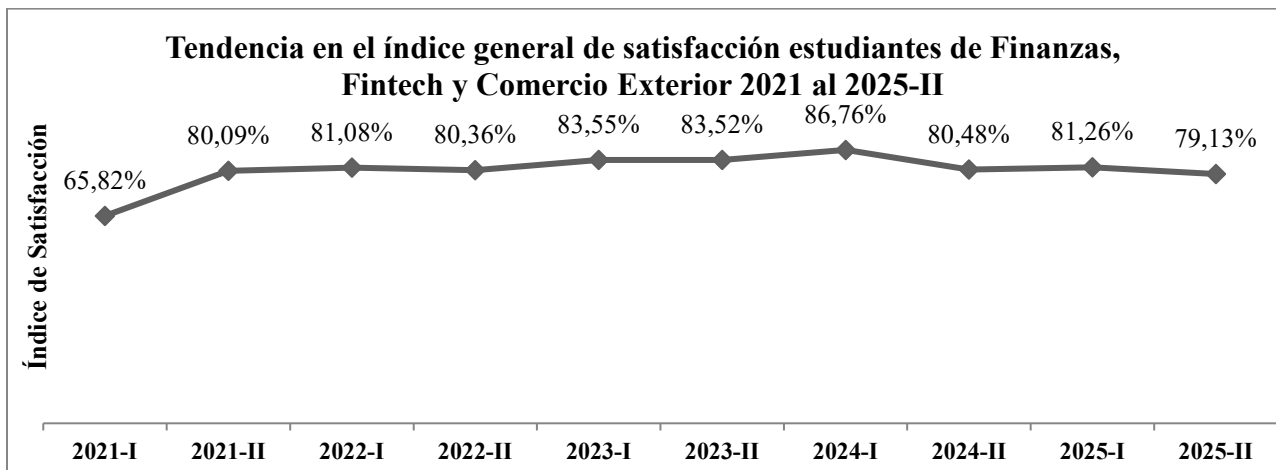
Figura 15: Tendencia en el índice general de satisfacción estudiantes del programa de Comunicación Social y Periodismo 2021 a 2025-II

Fuente: Registros encuesta de satisfacción 2021 a 2025-II



**Figura 16:** Tendencia en el índice general de satisfacción estudiantes del programa de Contaduría 2021 a 2025-II

Fuente: Registros encuesta de satisfacción 2021 a 2025-II.



**Figura 17:** Tendencia en el índice general de satisfacción estudiantes del programa de Finanzas, Fintech y Comercio Exterior 2021 a 2025-II

Fuente: Registros encuesta de satisfacción 2021 a 2025-II



**Figura 18:** Tendencia en el índice general de satisfacción estudiantes del programa de Marketing y Negocios Internacionales 2021 a 2025-II

Fuente: Registros encuesta de satisfacción 2021 a 2025-II

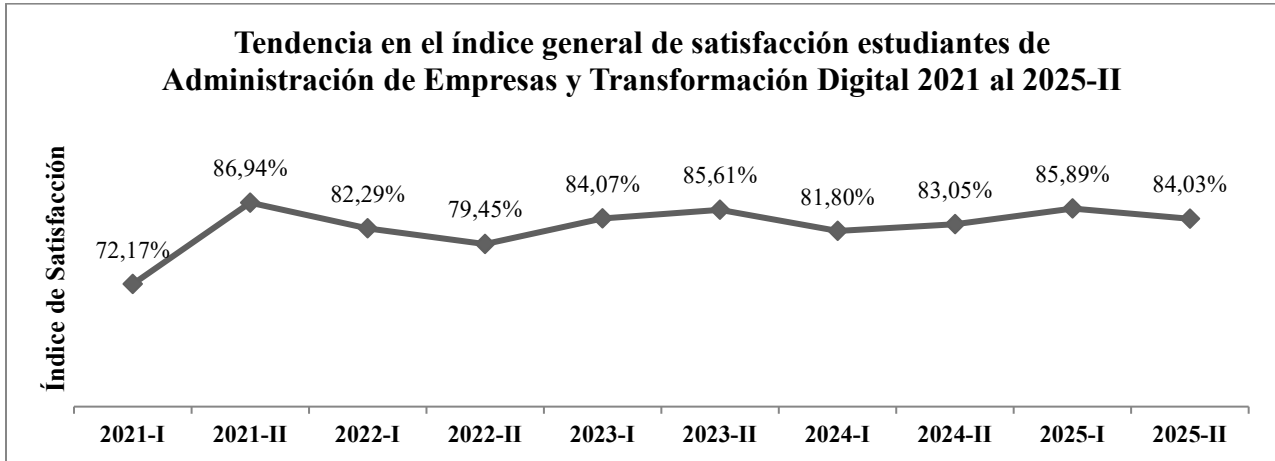


Figura 19: Tendencia en el índice general de satisfacción estudiantes del programa de Administración de Empresas y Transformación Digital 2021 a 2025-II

Fuente: Registros encuesta de satisfacción 2021 a 2025-II

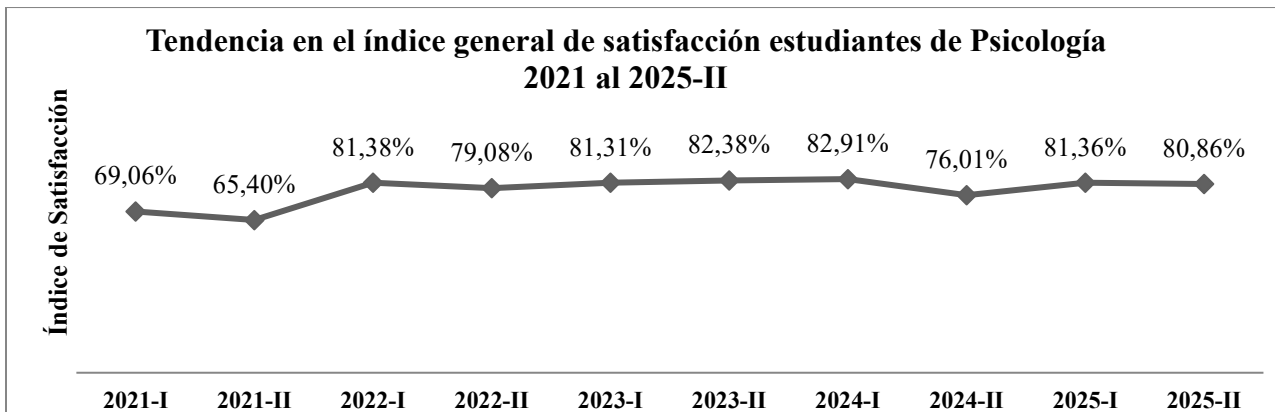


Figura 20. Índice general de satisfacción estudiantes del programa de Psicología 2021 a 2025-II

Fuente: Registros encuesta de satisfacción 2021 a 2025-II

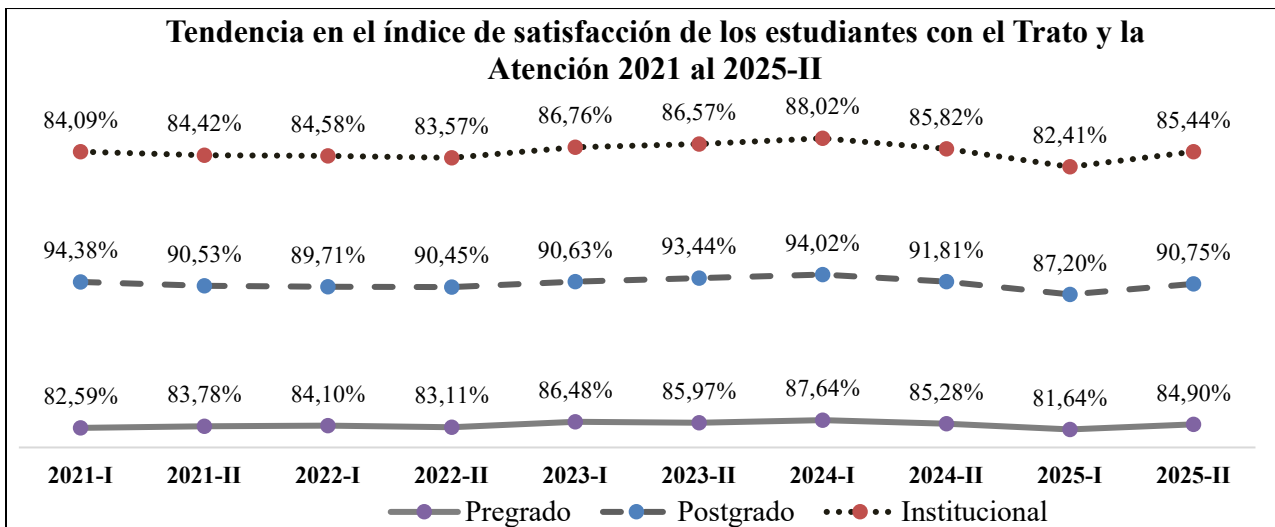


Figura 21. Tendencia en el índice de satisfacción de los estudiantes con el trato y la atención 2021 al 2025-II

Fuente: Registros encuestas de satisfacción 2021 al 2025-II

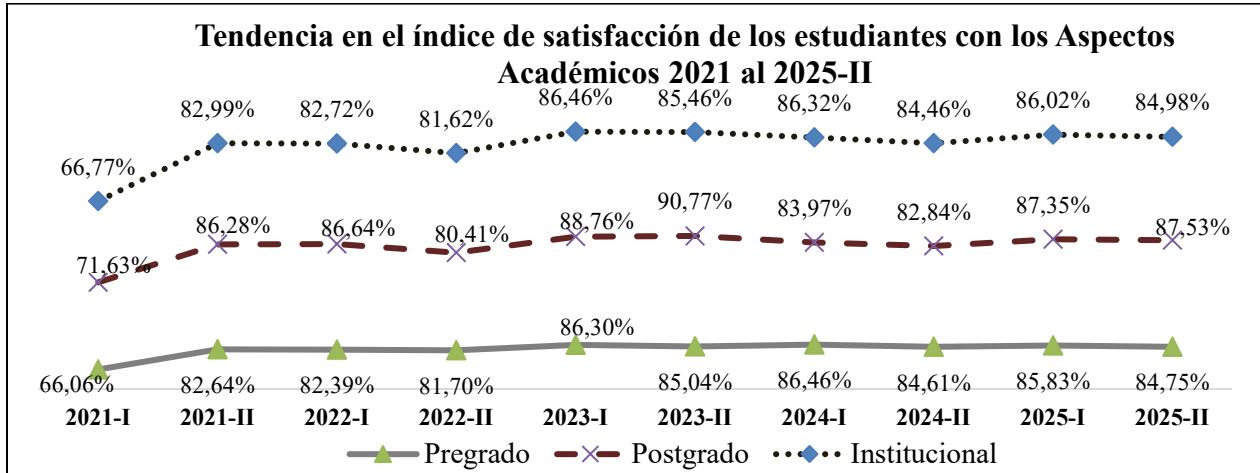


Figura 22. Tendencia en el índice de satisfacción de los estudiantes con los aspectos académicos 2021 al 2025-II

Fuente: Registros encuestas de satisfacción 2021 al 2025-II

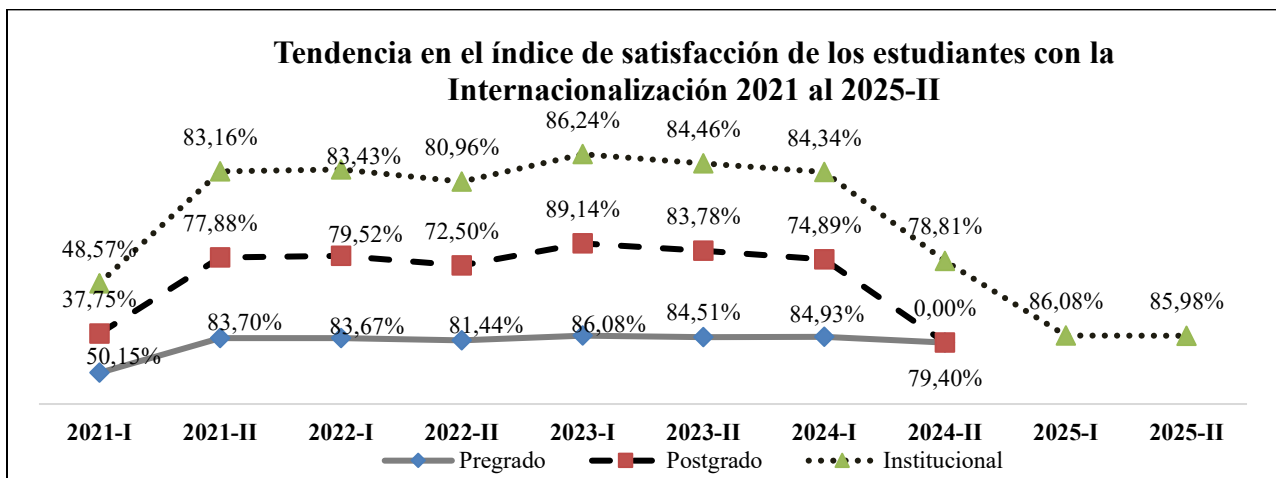


Figura 23. Tendencia en el índice de satisfacción de los estudiantes con Internacionalización 2021 al 2025-II

Fuente: Registros encuestas de satisfacción 2021 al 2025-II

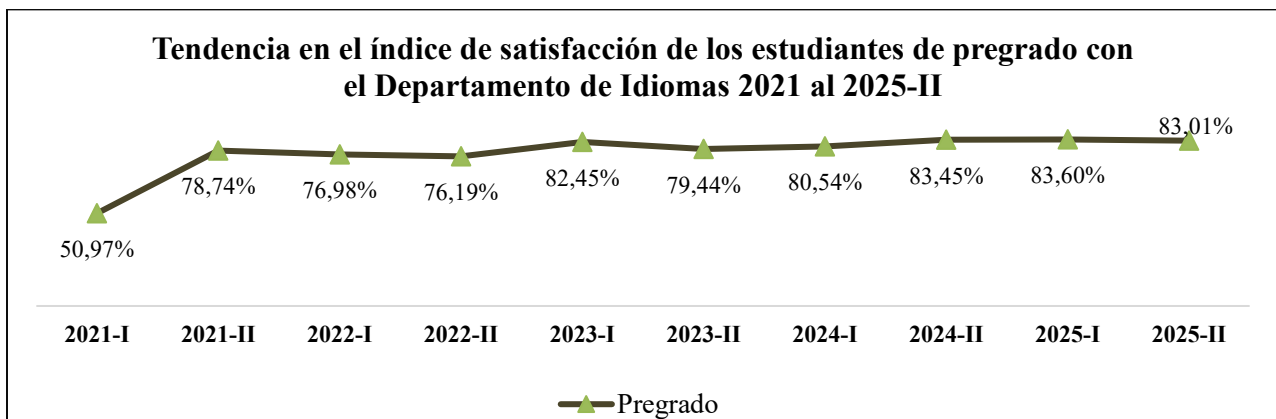


Figura 24. Tendencia en el índice de satisfacción de los estudiantes con el Departamento de Idiomas 2021 al 2025-II

Fuente: Registros encuestas de satisfacción 2021 al 2025-II

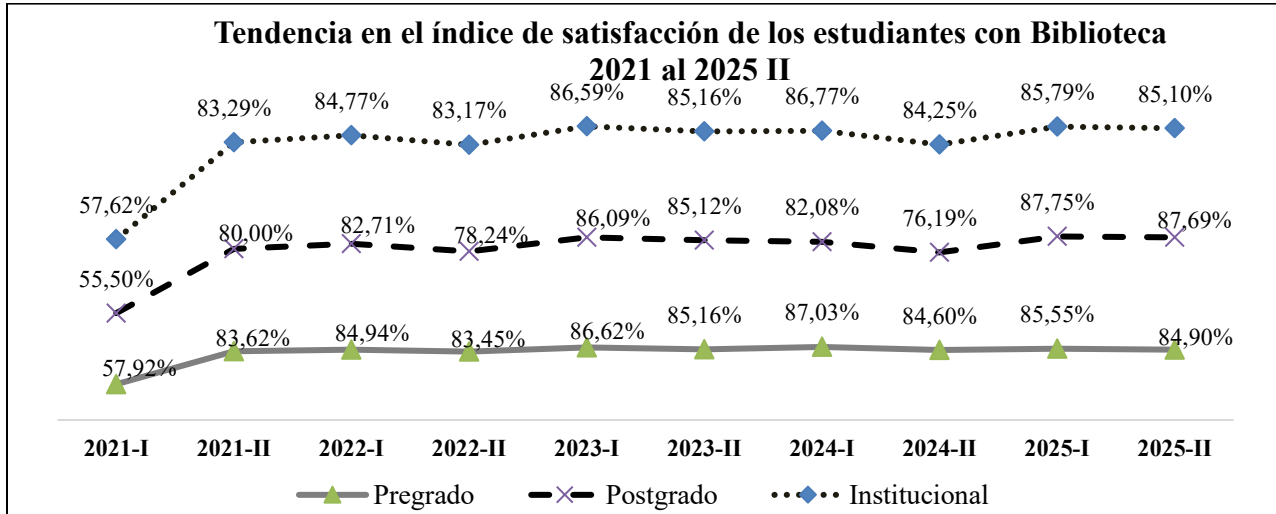


Figura 25. Tendencia en el índice de satisfacción de los estudiantes con la Biblioteca 2021 al 2025-II

Fuente: Registros encuestas de satisfacción 2021 al 2025-II

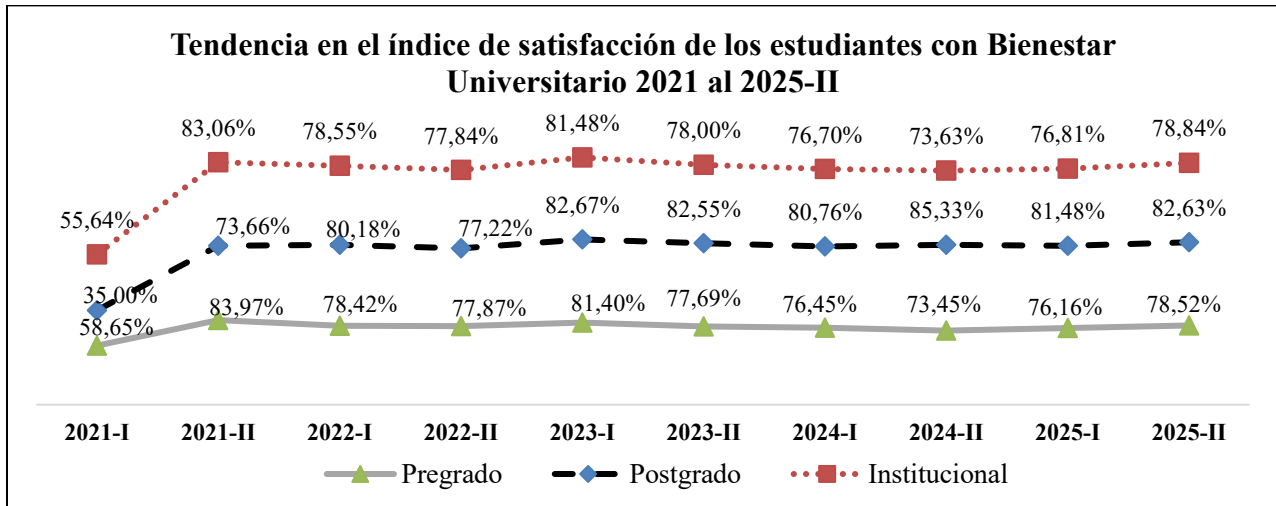


Figura 26. Tendencia en el índice de satisfacción de los estudiantes con Bienestar Universitario 2021 al 2025-II

Fuente: Registros encuestas de satisfacción 2021 al 2025-II

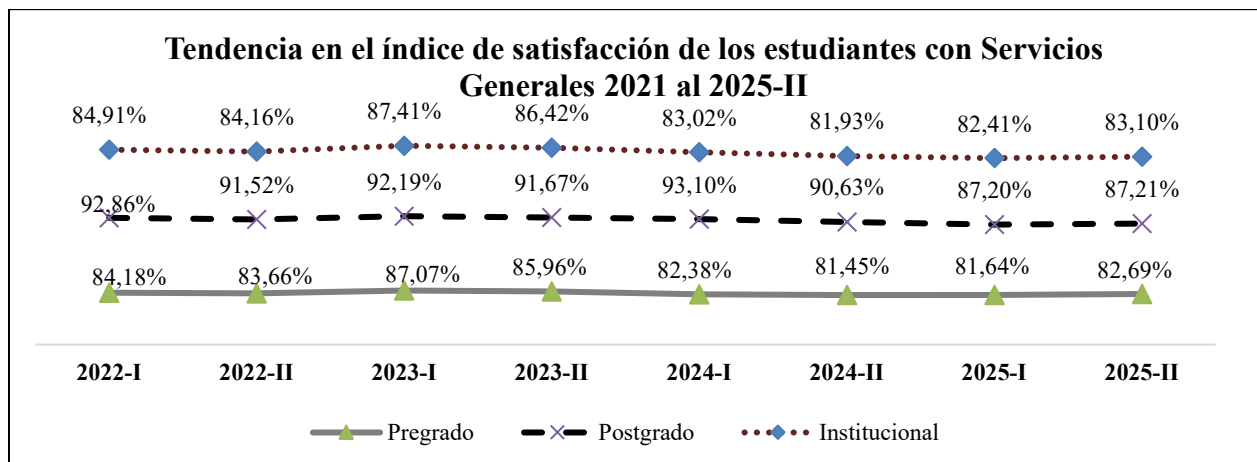
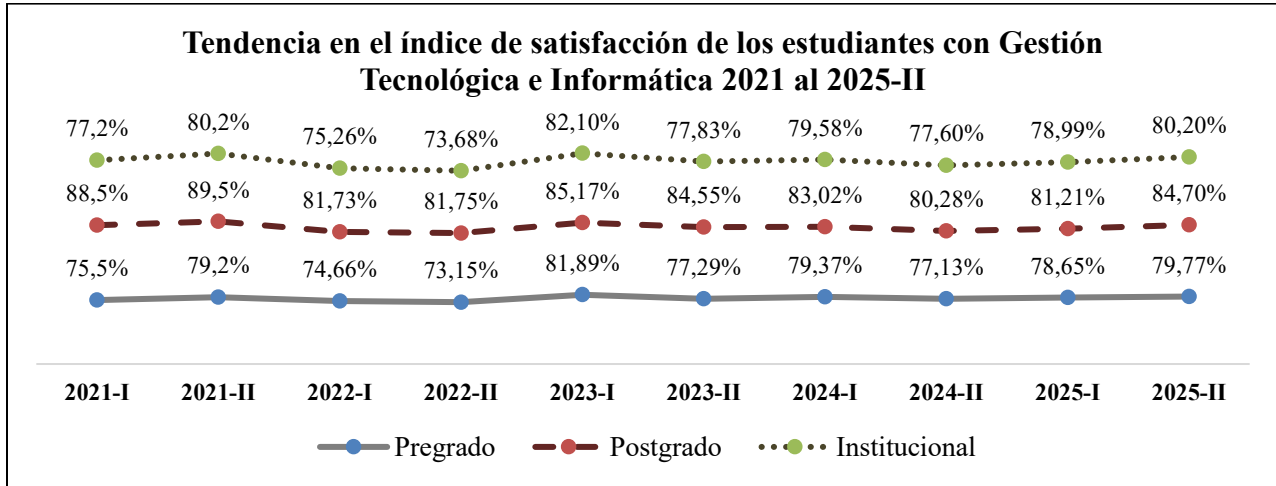
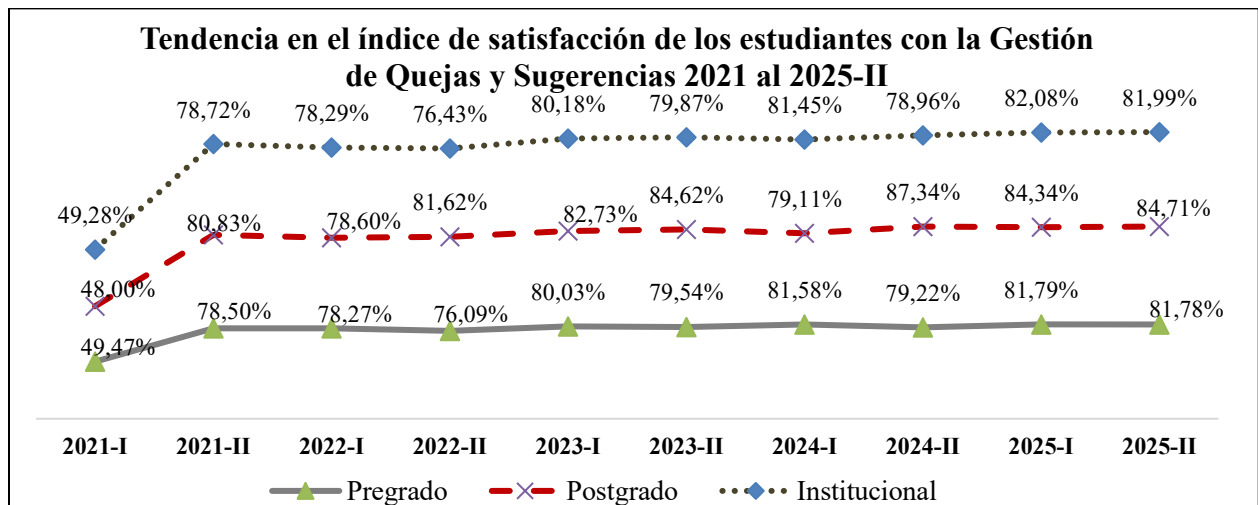


Figura 27. Tendencia en el índice de satisfacción de los estudiantes con Servicios Generales 2021 al 2025-II

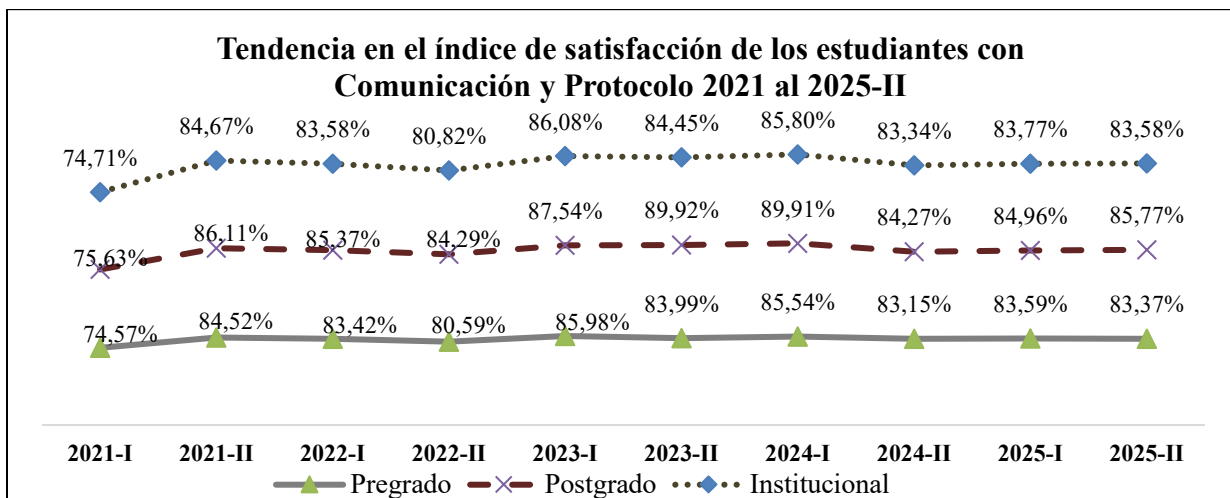
Fuente: Registros encuestas de satisfacción 2021 al 2025-II



**Figura 28. Tendencia en el índice de satisfacción de los estudiantes con Gestión Tecnológica 2021 al 2025-II**  
 Fuente: Registros encuestas de satisfacción 2021 al 2025-II



**Figura 29. Tendencia en el índice de satisfacción de los estudiantes con Gestión de Solicitudes 2021 al 2025-II**  
 Fuente: Registros encuestas de satisfacción 2021 al 2025-II



**Figura 30. Tendencia en el índice de satisfacción de los estudiantes con Comunicación y Protocolo 2021 al 2025-II**  
 Fuente: Registros encuestas de satisfacción 2021 al 2025-II

### 5.3.2. Resultados de satisfacción 2025-I en relación con 2025-II

Tabla 21. Cuadro comparativo índice de satisfacción en los niveles de pregrado, postgrado e institucional 2025-I y 2025-II según característica evaluada.

Característica evaluada	Pregrado			Postgrado			Institucional		
	2025-I	2025-II	Diferencia	2025-I	2025-II	Diferencia	2025-I	2025-II	Diferencia
Trato y atención de decanos y directivos	85,75%	84,59%	-1,17%	84,88%	87,21%	2,33%	85,63%	84,83%	-0,81%
Trato y atención de secretarías y administrativos	84,03%	84,40%	0,37%	88,86%	93,15%	4,30%	84,70%	85,21%	0,51%
Trato y atención de docentes	87,16%	85,71%	-1,44%	90,45%	91,89%	1,44%	87,61%	86,28%	-1,33%
Índice de satisfacción con el trato y la atención	<b>85,65%</b>	<b>84,90%</b>	<b>-0,75%</b>	<b>88,06%</b>	<b>90,75%</b>	<b>2,69%</b>	<b>85,98%</b>	<b>85,44%</b>	<b>-0,54%</b>
Metodología de enseñanza	86,36%	85,00%	-1,35%	89,05%	88,83%	-0,23%	86,73%	85,36%	-1,38%
Retoolimentación de los profesores	84,89%	83,33%	-1,56%	86,57%	85,41%	-1,16%	85,12%	83,52%	-1,60%
Satisfacción con el programa	86,53%	84,60%	-1,93%	86,87%	88,47%	1,60%	86,58%	84,96%	-1,62%
Investigación	86,00%	85,98%	-0,01%	86,35%	87,32%	0,97%	86,03%	86,08%	0,04%
Proyección Social	85,27%	85,06%	-0,21%	87,67%	87,54%	-0,13%	85,53%	85,24%	-0,29%
Índice de satisfacción con los aspectos académicos	<b>85,83%</b>	<b>84,75%</b>	<b>-1,08%</b>	<b>87,35%</b>	<b>87,53%</b>	<b>0,18%</b>	<b>86,02%</b>	<b>84,98%</b>	<b>-1,04%</b>
Índice de satisfacción Internacionalización	<b>85,84%</b>	<b>86,05%</b>	<b>0,21%</b>	<b>88,14%</b>	<b>85,07%</b>	<b>-3,07%</b>	<b>86,08%</b>	<b>85,98%</b>	<b>-0,10%</b>
Índice de satisfacción Departamento de Idiomas:	<b>83,60%</b>	<b>83,01%</b>	<b>-0,59%</b>	N/A	N/A	N/A	<b>83,60%</b>	<b>83,01%</b>	<b>-0,59%</b>
Comunicaciones internas y externas	83,55%	83,28%	-0,28%	84,77%	85,98%	1,21%	83,76%	83,49%	-0,27%
Sitio web	83,63%	83,48%	-0,16%	84,96%	85,77%	0,81%	83,78%	83,68%	-0,10%
Índice de satisfacción Comunicación y Protocolo	<b>83,59%</b>	<b>83,37%</b>	<b>-0,22%</b>	<b>78,18%</b>	<b>80,19%</b>	<b>2,01%</b>	<b>83,77%</b>	<b>83,58%</b>	<b>-0,19%</b>
Cafetería	70,02%	73,48%	3,46%	86,61%	86,47%	-0,14%	71,14%	74,08%	2,94%
Eventos de Bienestar	83,11%	84,00%	0,88%	81,48%	82,63%	1,15%	83,48%	84,15%	0,68%
Índice de satisfacción Bienestar Universitario	<b>76,16%</b>	<b>78,52%</b>	<b>2,36%</b>	<b>87,75%</b>	<b>87,69%</b>	<b>-0,05%</b>	<b>76,81%</b>	<b>78,84%</b>	<b>2,03%</b>
Índice de satisfacción Biblioteca	<b>85,55%</b>	<b>84,90%</b>	<b>-0,65%</b>	<b>75,74%</b>	<b>81,78%</b>	<b>6,04%</b>	<b>85,79%</b>	<b>85,10%</b>	<b>-0,69%</b>
Internet	72,74%	75,36%	2,63%	86,78%	87,68%	0,90%	73,13%	75,91%	2,79%
Soporte Gestión Tecnológica	85,00%	84,46%	-0,54%	81,21%	84,70%	3,49%	85,24%	84,74%	-0,50%
Índice de satisfacción Gestión Tecnológica e Informática	<b>78,65%</b>	<b>79,77%</b>	<b>1,12%</b>	<b>84,34%</b>	<b>84,71%</b>	<b>0,36%</b>	<b>78,99%</b>	<b>80,20%</b>	<b>1,21%</b>
Índice de satisfacción gestión de quejas y sugerencias	<b>81,79%</b>	<b>81,78%</b>	<b>-0,01%</b>	<b>87,76%</b>	<b>88,11%</b>	<b>0,35%</b>	<b>82,08%</b>	<b>81,99%</b>	<b>-0,10%</b>
Estado y limpieza	84,03%	85,06%	1,03%	84,38%	83,60%	-0,77%	84,55%	85,34%	0,79%
Infraestructura Física	78,25%	79,73%	1,48%	89,45%	89,91%	0,46%	79,09%	80,08%	0,99%
Seguridad Interna	82,65%	83,28%	0,63%	87,20%	87,21%	0,01%	83,59%	83,88%	0,30%
Índice de satisfacción Servicios Generales	<b>81,64%</b>	<b>82,69%</b>	<b>1,05%</b>	<b>87,86%</b>	<b>90,09%</b>	<b>2,23%</b>	<b>82,41%</b>	<b>83,10%</b>	<b>0,69%</b>
Índice de satisfacción por estudiar en la Universidad Sergio Arboleda	<b>85,05%</b>	<b>84,39%</b>	<b>-0,67%</b>	<b>86,05%</b>	<b>87,10%</b>	<b>1,05%</b>	<b>85,44%</b>	<b>84,91%</b>	<b>-0,53%</b>
Índice general de satisfacción	<b>83,16%</b>	<b>83,17%</b>	<b>0,02%</b>	<b>86,05%</b>	<b>87,10%</b>	<b>1,05%</b>	<b>83,52%</b>	<b>83,49%</b>	<b>-0,02%</b>

Fuente: Registros encuestas de satisfacción 2025-I y 2025-II

### 5.3.3. Características que presentaron mayor reducción en el 2025-II en relación con los resultados del 2025-I

**Tabla 22. Características que mayor reducción presentaron en la satisfacción en el 2025-II con respecto a los resultados del 2025-I de los estudiantes del programa de Administración de Empresas y Transformación Digital**

Característica evaluada	2025-I	2025-II	Diferencia
Trato y atención de decanos y directivos	88,25%	81,94%	-6,31%
Índice de satisfacción por estudiar en la Universidad Sergio Arboleda	88,75%	84,19%	-4,56%
Metodología de enseñanza	89,00%	84,52%	-4,48%
Satisfacción con el programa	89,50%	85,16%	-4,34%
Trato y atención de secretarías y administrativos	86,00%	82,26%	-3,74%
Retroalimentación de los profesores	89,00%	85,48%	-3,52%
Comunicaciones internas y externas	86,50%	83,87%	-2,63%
Trato y atención de docentes	88,75%	86,13%	-2,62%
SopORTE Gestión Tecnológica	87,57%	85,17%	-2,40%
Gestión de quejas y sugerencias	83,14%	81,15%	-1,99%
Proyección social	87,94%	86,00%	-1,94%
Biblioteca	86,49%	84,73%	-1,77%
Estado y limpieza	87,25%	85,48%	-1,77%
Sitio web	85,82%	84,07%	-1,75%
Investigación	86,57%	84,90%	-1,67%
Internacionalización	87,35%	85,88%	-1,47%
Cafetería	76,50%	76,07%	-0,43%

*Fuente: Registros encuestas de satisfacción 2025-I y 2025-II*

**Tabla 23. Características que mayor reducción presentaron en la satisfacción en el 2025-II con respecto a los resultados del 2025-I de los estudiantes del programa de Comunicación Social y Periodismo**

Característica evaluada	2025-I	2025-II	Diferencia
Gestión de quejas y sugerencias	83,64%	77,29%	-6,35%
Índice de satisfacción por estudiar en la Universidad Sergio Arboleda	86,59%	81,05%	-5,54%
Infraestructura Física	80,00%	75,00%	-5,00%
Satisfacción con el programa	87,25%	82,63%	-4,62%
Comunicaciones internas y externas	86,37%	81,84%	-4,53%
Retroalimentación de los profesores	86,59%	82,63%	-3,96%
Biblioteca	85,98%	82,25%	-3,72%
Internet	85,98%	82,25%	-3,72%
Trato y atención de docentes	90,99%	87,37%	-3,62%
Trato y atención de secretarías y administrativos	87,47%	83,95%	-3,53%
Estado y limpieza	86,15%	82,89%	-3,26%
Departamento de Idiomas	80,00%	77,10%	-2,90%
Proyección social	87,06%	84,56%	-2,50%
Trato y atención de decanos y directivos	91,87%	89,74%	-2,13%
Internacionalización	86,98%	85,00%	-1,98%
SopORTE Gestión Tecnológica	85,37%	83,69%	-1,67%
Seguridad Interna	83,96%	82,37%	-1,59%
Metodología de enseñanza	88,13%	86,58%	-1,55%
Investigación	87,53%	86,67%	-0,87%
Sitio web	82,79%	82,40%	-0,39%
Eventos y actividades de Bienestar Universitario	80,00%	79,70%	-0,30%

*Fuente: Registros encuestas de satisfacción 2025-I y 2025-II*

**Tabla 24. Características que mayor reducción presentaron en la satisfacción en el 2025-II con respecto a los resultados del 2025-I de los estudiantes del programa de Derecho**

Característica evaluada	2025-I	2025-II	Diferencia
<b>SopORTE Gestión Tecnológica</b>	88,56%	87,62%	-0,94%
<b>Retroalimentación de los profesores</b>	87,44%	87,28%	-0,16%
<b>Satisfacción con el programa</b>	89,49%	89,39%	-0,10%

*Fuente: Registros encuestas de satisfacción 2025-I y 2025-II*

**Tabla 25. Características que mayor reducción presentaron en la satisfacción en el 2025-II con respecto a los resultados del 2025-I de los estudiantes del programa de Finanzas, Fintech y Comercio Exterior**

Característica evaluada	2025-I	2025-II	Diferencia
Trato y atención de decanos y directivos	83,56%	81,89%	-1,67%
Metodología de enseñanza	84,66%	83,77%	-0,88%
Retroalimentación de los profesores	82,19%	81,89%	-0,30%
Trato y atención de secretarías y administrativos	78,36%	78,11%	-0,24%

*Fuente: Registros encuestas de satisfacción 2025-I y 2025-II*

**Tabla 26. Características que mayor reducción presentaron en la satisfacción en el 2025-II con respecto a los resultados del 2025-I de los estudiantes del programa de Marketing y Negocios Internacionales**

Característica evaluada	2025-I	2025-II	Diferencia
Satisfacción con el programa	85,15%	80,58%	-4,57%
Seguridad Interna	82,58%	78,61%	-3,96%
Sitio web	83,17%	79,30%	-3,87%
Trato y atención de docentes	85,84%	81,97%	-3,87%
Departamento de Idiomas	82,03%	78,43%	-3,60%
Metodología de enseñanza	84,29%	80,81%	-3,48%
Retroalimentación de los profesores	83,00%	79,65%	-3,35%
Trato y atención de decanos y directivos	81,37%	78,03%	-3,34%
Índice de satisfacción por estudiar en la Universidad Sergio Arboleda	82,49%	79,19%	-3,30%
Biblioteca	83,78%	81,01%	-2,77%
Proyección social	83,90%	81,31%	-2,58%
Soporte Gestión Tecnológica	83,90%	81,52%	-2,39%
Gestión de quejas y sugerencias	80,73%	78,48%	-2,24%
Internacionalización	83,77%	81,84%	-1,93%
Comunicaciones internas y externas	82,75%	80,92%	-1,82%
Trato y atención de secretarías y administrativos	80,34%	79,31%	-1,04%
Eventos y actividades de Bienestar Universitario	80,84%	79,88%	-0,97%
Cafetería	67,46%	67,29%	-0,16%

*Fuente: Registros encuestas de satisfacción 2025-I y 2025-II*

**Tabla 27. Características que mayor reducción presentaron en la satisfacción en el 2025-II con respecto a los resultados del 2025-I de los estudiantes del programa de Contaduría Pública**

Característica evaluada	2025-I	2025-II	Diferencia
Metodología de enseñanza	88,00%	83,04%	-4,96%
Satisfacción con el programa	89,18%	84,30%	-4,87%
Proyección social	88,52%	83,79%	-4,73%
Retroalimentación de los profesores	88,24%	83,54%	-4,69%
Seguridad Interna	86,12%	82,28%	-3,84%
Trato y atención de docentes	89,41%	86,08%	-3,34%
Biblioteca	87,63%	84,44%	-3,19%
Investigación	88,48%	85,31%	-3,17%
Soporte Gestión Tecnológica	87,27%	84,16%	-3,12%
Departamento de Idiomas	87,27%	84,44%	-2,83%
Comunicaciones internas y externas	84,47%	81,77%	-2,70%
Gestión de quejas y sugerencias	84,24%	81,79%	-2,45%
Internacionalización	87,46%	85,08%	-2,38%
Índice de satisfacción por estudiar en la Universidad Sergio Arboleda	88,94%	86,58%	-2,36%
Trato y atención de secretarías y administrativos	85,88%	83,80%	-2,08%
Sitio web	86,19%	84,21%	-1,98%
Infraestructura Física	82,82%	81,77%	-1,05%
Eventos y actividades de Bienestar Universitario	84,35%	84,00%	-0,35%
Estado y limpieza	86,35%	86,33%	-0,02%

*Fuente: Registros encuestas de satisfacción 2025-I y 2025-II*

**Tabla 28. Características que mayor reducción presentaron en la satisfacción en el 2025-II con respecto a los resultados del 2025-I de los estudiantes del programa de Psicología**

Característica evaluada	2025-I	2025-II	Diferencia
Retroalimentación de los profesores	83,45%	80,14%	-3,31%
Trato y atención de docentes	85,49%	82,55%	-2,93%
Satisfacción con el programa	84,78%	81,99%	-2,79%
Metodología de enseñanza	86,19%	83,55%	-2,65%
Departamento de Idiomas	82,74%	80,47%	-2,27%
Índice de satisfacción por estudiar en la Universidad Sergio Arboleda	82,74%	81,13%	-1,61%
Investigación	84,22%	83,23%	-1,00%
Internacionalización	83,53%	82,54%	-0,99%
Comunicaciones internas y externas	80,97%	80,14%	-0,83%
Infraestructura Física	79,29%	78,58%	-0,71%
Sitio web	82,24%	81,88%	-0,36%
Eventos y actividades de Bienestar Universitario	82,89%	82,60%	-0,29%

*Fuente: Registros encuestas de satisfacción 2025-I y 2025-II*

**Tabla 29. Características que mayor reducción presentaron en la satisfacción en el 2025-II con respecto a los resultados del 2025-I de los estudiantes del programa de Ingeniería Industrial**

Característica evaluada	2025-I	2025-II	Diferencia
Departamento de Idiomas	86,98%	84,25%	-2,73%
Trato y atención de decanos y directivos	94,36%	91,94%	-2,43%
Investigación	89,44%	87,07%	-2,37%
Trato y atención de docentes	88,18%	86,13%	-2,05%
Satisfacción con el programa	90,28%	88,39%	-1,89%
Biblioteca	88,35%	86,90%	-1,45%
Trato y atención de secretarías y administrativos	91,60%	90,16%	-1,44%
Internacionalización	89,43%	88,36%	-1,06%
Gestión de quejas y sugerencias	86,09%	85,05%	-1,05%
Índice de satisfacción por estudiar en la Universidad Sergio Arboleda	88,40%	87,42%	-0,98%
Eventos y actividades de Bienestar Universitario	87,02%	86,05%	-0,97%
Proyección social	87,98%	87,21%	-0,77%
Metodología de enseñanza	87,85%	87,10%	-0,75%
Retroalimentación de los profesores	85,97%	85,32%	-0,64%
Sitio web	86,74%	86,18%	-0,56%
Soporte Gestión Tecnológica	87,32%	86,84%	-0,48%

*Fuente: Registros encuestas de satisfacción 2025-I y 2025-II*

**Tabla 30. Características que mayor reducción presentaron en la satisfacción en el 2025-II con respecto a los resultados del 2025-I de los estudiantes del programa de Diseño Digital**

Característica evaluada	2025-I	2025-II	Diferencia
Trato y atención de decanos y directivos	77,75%	74,43%	-3,31%
Comunicaciones internas y externas	79,72%	76,91%	-2,81%
Biblioteca	79,03%	78,33%	-0,70%
Trato y atención de docentes	81,97%	81,44%	-0,53%
Gestión de quejas y sugerencias	76,41%	76,06%	-0,35%
Soporte Gestión Tecnológica	79,66%	79,53%	-0,13%

*Fuente: Registros encuestas de satisfacción 2025-I y 2025-II*

**Tabla 31. Características que mayor reducción presentaron en la satisfacción en el 2025-II con respecto a los resultados del 2025-I de los estudiantes del programa de Derecho Administrativo**

Característica evaluada	2025-I	2025-II	Diferencia
Proyección social	88,00%	84,44%	-3,56%
Metodología de enseñanza	88,33%	85,33%	-3,00%
Retroalimentación de los profesores	86,67%	84,00%	-2,67%
Satisfacción con el programa	86,67%	84,00%	-2,67%
Internacionalización	89,23%	86,67%	-2,56%
Comunicaciones internas y externas	85,00%	82,67%	-2,33%
Investigación	90,00%	88,00%	-2,00%
Biblioteca	90,00%	88,00%	-2,00%
Cafetería	73,33%	71,43%	-1,90%
Gestión de quejas y sugerencias	89,33%	87,50%	-1,83%
Índice de satisfacción por estudiar en la Universidad Sergio Arboleda	89,17%	88,00%	-1,17%
Eventos y actividades de Bienestar Universitario	84,62%	84,44%	-0,17%
Sitio web	85,56%	85,45%	-0,10%

*Fuente: Registros encuestas de satisfacción 2025-I y 2025-II*

**Tabla 32. Características que mayor reducción presentaron en la satisfacción en el 2025-II con respecto a los resultados del 2025-I de los estudiantes del programa de Maestría en Derecho**

Característica evaluada	2025-I	2025-II	Diferencia
Seguridad Interna	90,00%	78,89%	-11,11%
Trato y atención de docentes	93,00%	84,44%	-8,56%
Internacionalización	86,67%	78,18%	-8,48%
Retroalimentación de los profesores	84,00%	75,56%	-8,44%
Infraestructura Física	74,00%	65,56%	-8,44%
Comunicaciones internas y externas	85,00%	78,89%	-6,11%
Sitio web	83,53%	77,50%	-6,03%
Proyección social	88,33%	83,64%	-4,70%
Trato y atención de decanos y directivos	89,00%	84,44%	-4,56%
Satisfacción con el programa	87,00%	83,33%	-3,67%
Estado y limpieza	77,00%	73,33%	-3,67%
Eventos y actividades de Bienestar Universitario	86,67%	83,64%	-3,03%
Soporte Gestión Tecnológica	85,26%	82,50%	-2,76%
Metodología de enseñanza	88,00%	85,56%	-2,44%
Índice de satisfacción por estudiar en la Universidad Sergio Arboleda	88,00%	85,56%	-2,44%
Trato y atención de secretarías y administrativos	92,00%	90,00%	-2,00%
Biblioteca	86,25%	84,29%	-1,96%
Investigación	89,09%	87,27%	-1,82%
Gestión de quejas y sugerencias	78,67%	78,18%	-0,48%

*Fuente: Registros encuestas de satisfacción 2025-I y 2025-II*

**Tabla 33. Características que mayor reducción presentaron en la satisfacción en el 2025-II con respecto a los resultados del 2025-I de los estudiantes del programa de Derecho Laboral y Seguridad Social**

Característica evaluada	2025-I	2025-II	Diferencia
Eventos y actividades de Bienestar Universitario	91,11%	86,67%	-4,44%
Estado y limpieza	87,06%	83,33%	-3,73%
Gestión de quejas y sugerencias	90,00%	86,67%	-3,33%

*Fuente: Registros encuestas de satisfacción 2025-I y 2025-II*

**Tabla 34. Características que mayor reducción presentaron en la satisfacción en el 2025-I con respecto a los resultados del 2025-II de los estudiantes del programa de Derecho Penal**

Característica evaluada	2025-I	2025-II	Diferencia
Trato y atención de decanos y directivos	84,71%	70,00%	-14,71%
Soporte Gestión Tecnológica	87,69%	73,33%	-14,36%
Gestión de quejas y sugerencias	84,62%	71,43%	-13,19%
Investigación	81,67%	71,43%	-10,24%
Proyección social	85,45%	77,14%	-8,31%
Retroalimentación de los profesores	87,06%	80,00%	-7,06%
Trato y atención de secretarías y administrativos	85,88%	80,00%	-5,88%
Comunicaciones internas y externas	85,88%	82,00%	-3,88%
Infraestructura Física	83,53%	80,00%	-3,53%
Índice de satisfacción por estudiar en la Universidad Sergio Arboleda	87,06%	84,00%	-3,06%
Biblioteca	85,45%	82,50%	-2,95%
Seguridad Interna	90,59%	90,00%	-0,59%
Internacionalización	83,64%	83,33%	-0,30%
Sitio web	82,50%	82,22%	-0,28%

*Fuente: Registros encuestas de satisfacción 2025-I y 2025-II*

**Tabla 35. Características que mayor reducción presentaron en la satisfacción en el 2025-I con respecto a los resultados del 2025-II de los estudiantes del programa de Gerencia Estratégica de Negocios**

Característica evaluada	2025-I	2025-II	Diferencia
Internacionalización	86,67%	80,00%	-6,67%
Eventos y actividades de Bienestar Universitario	90,00%	84,44%	-5,56%
Comunicaciones internas y externas	86,00%	81,18%	-4,82%
Seguridad Interna	90,00%	85,88%	-4,12%
Infraestructura Física	90,00%	87,06%	-2,94%
Proyección social	85,00%	84,44%	-0,56%
Cafetería	84,00%	83,75%	-0,25%

*Fuente: Registros encuestas de satisfacción 2025-I y 2025-II*

**Tabla 36. Características que mayor reducción presentaron en la satisfacción en el 2025-II con respecto a los resultados del 2025-I de los estudiantes del programa Contratación Estatal**

Característica evaluada	2025-I	2025-II	Diferencia
Índice de satisfacción por estudiar en la Universidad Sergio Arboleda	100,00%	94,00%	-6,00%
Internacionalización	95,00%	90,00%	-5,00%
Trato y atención de secretarías y administrativos	98,00%	94,00%	-4,00%
Trato y atención de docentes	96,00%	94,00%	-2,00%
Soporte Gestión Tecnológica	92,50%	92,00%	-0,50%

*Fuente: Registros encuestas de satisfacción 2025-I y 2025-II*

**Tabla 37. Características que mayor reducción presentaron en la satisfacción en el 2025-II con respecto a los resultados del 2025-I de los estudiantes del programa Derecho Probatorio**

Característica evaluada	2025-I	2025-II	Diferencia
Cafetería	80,00%	70,00%	-10,00%
Comunicaciones internas y externas	81,54%	80,00%	-1,54%
Estado y limpieza	90,77%	90,00%	-0,77%

*Fuente: Registros encuestas de satisfacción 2025-I y 2025-II*

**Tabla 40. Características que mayor reducción presentaron en la satisfacción en el 2025-II con respecto a los resultados del 2025-I de los estudiantes del programa Gerencia Financiera**

Característica evaluada	2025-I	2025-II	Diferencia
Biblioteca	90,00%	89,09%	-0,91%

*Fuente: Registros encuestas de satisfacción 2025-I y 2025-II*

**Tabla 41. Características que mayor reducción presentaron en la satisfacción en el 2025-II con respecto a los resultados del 2025-I de los estudiantes del programa Gerencia de Producción de Operaciones**

Característica evaluada	2025-I	2025-II	Diferencia
Investigación	90,00%	0,00%	-90,00%
Proyección social	90,00%	0,00%	-90,00%
Internacionalización	90,00%	0,00%	-90,00%
Biblioteca	90,00%	0,00%	-90,00%
Gestión de quejas y sugerencias	90,00%	0,00%	-90,00%
Eventos y actividades de Bienestar Universitario	88,00%	0,00%	-88,00%
Internet	88,57%	66,67%	-21,90%
Cafetería	74,29%	53,33%	-20,95%
Metodología de enseñanza	91,43%	73,33%	-18,10%
Retroalimentación de los profesores	88,57%	73,33%	-15,24%
Soporte Gestión Tecnológica	92,00%	80,00%	-12,00%
Satisfacción con el programa	91,43%	80,00%	-11,43%
Sitio web	85,71%	80,00%	-5,71%
Índice de satisfacción por estudiar en la Universidad Sergio Arboleda	91,43%	86,67%	-4,76%

Fuente: Registros encuestas de satisfacción 2025-I y 2025-II

## 6. Respuestas de los estudiantes a la pregunta que mejorarían

**Tabla 42. Número de observaciones Institucionales según característica relacionada 2025-I**

Número de observaciones Institucionales según característica relacionada 2025-II			
Característica	Total	Característica	Total
Actividades y servicios de Bienestar Universitario	51	Infraestructura y mantenimiento	376
Aspectos académicos en general: Matrícula académica, asignaturas, notas, horarios, SAP	31	Internacionalización	1
Aspectos académicos: Investigación		Internet	65
Aspectos académicos: Metodología de la enseñanza	14	Limpieza y aseo	28
Aspectos académicos: Proyección social	1	Seguridad Interna	31
Aspectos académicos: Retroalimentación de los profesores		Servicios bibliotecarios	4
Aspectos relacionados con el programa	126	Servicios financieros	
Cafetería	240	Servicios y/o recursos tecnológicos	26
Comentario de reconocimiento	241	Trato y atención de directivos y decanos	5
Comunicaciones	1	Trato y atención de secretarías y personal administrativo	21
Departamento de Idiomas (Curso de inglés, atención, servicios)	12	Trato y atención del personal docente	28
Gestión de solicitudes, quejas y sugerencias		<b>Total</b>	<b>1302</b>

Fuente: Registros de encuestas de satisfacción 2025-II

**Tabla 43. Número de observaciones de los estudiantes de Pregrado 2025-II**

Número de observaciones de los estudiantes de Pregrado 2025-II										
Característica	ADSA	COP	CSP	DESA	DIS	FISA	IND	MKS	PSI	Total
Aspectos académicos en general: Matrícula académica, asignaturas, notas, horarios, SAP	2	2	3	12	1		1	6	1	<b>28</b>
Aspectos académicos: Investigación										<b>0</b>
Aspectos académicos: Metodología de la enseñanza	2			7	1		2		1	<b>13</b>
Aspectos académicos: Proyección social									1	<b>1</b>
Aspectos académicos: Retroalimentación de los profesores										<b>0</b>
Aspectos relacionados con el programa	3	6	9	21	12	8	8	19	18	<b>104</b>
Actividades y servicios de Bienestar Universitario	3	1	9	15	6	3	3	8	2	<b>50</b>
Cafetería	12	25	25	26	27	9	34	39	30	<b>227</b>

Comentario de reconocimiento	13	15	7	89	16	3	22	23	28	<b>216</b>
Comunicaciones	1									<b>1</b>
Departamento de Idiomas (Curso de inglés, atención, servicios)			2	3	1	1	1	2	2	<b>12</b>
Gestión de solicitudes, quejas y sugerencias										<b>0</b>
Infraestructura y mantenimiento	26	15	22	92	32	20	45	66	36	<b>354</b>
Limpieza y aseo		1	1	8	4	1	1		5	<b>21</b>
Seguridad Interna	2	5	3	2	1	4	2	8	4	<b>31</b>
Internacionalización						1				<b>1</b>
Internet	2	1	5	19	8	1	10	8	6	<b>60</b>
Servicios y/o recursos tecnológicos	2	2	3	5	2		2	2	2	<b>20</b>
Servicios financieros										<b>0</b>
Servicios bibliotecarios			2					1	1	<b>4</b>
Trato y atención de directivos y decanos			1					1		<b>2</b>
Trato y atención de secretarías y personal administrativo	1		2	3		3	1	8	3	<b>21</b>
Trato y atención del personal docente		2	3	8	3		1	6	4	<b>27</b>
<b>Total</b>	<b>69</b>	<b>75</b>	<b>97</b>	<b>310</b>	<b>114</b>	<b>54</b>	<b>133</b>	<b>197</b>	<b>144</b>	<b>1193</b>

Fuente: Registros de encuestas de satisfacción 2025-II

**Tabla 44. Número de observaciones de los estudiantes de Postgrados 2025-II**

Número de observaciones de los estudiantes de Postgrado 2025-II												
Característica	CT	DA	DCM	DLSS	DP	DPR	GEN	GF	GH	GPO	MD	Total
Aspectos académicos en general: Matrícula académica, asignaturas, notas, horarios, SAP								3				<b>3</b>
Aspectos académicos: Investigación												<b>0</b>
Aspectos académicos: Metodología de la enseñanza										1		<b>1</b>
Aspectos académicos: Proyección social												<b>0</b>
Aspectos académicos: Retroalimentación de los profesores												<b>0</b>
Aspectos relacionados con el programa	5	5				2	1	3	1	1	4	<b>22</b>
Actividades y servicios de Bienestar Universitario			1									<b>1</b>
Cafetería	1	2		1			3	3	1	1	1	<b>13</b>
Comentario de reconocimiento	2	2	2	3	2	3	6	3			2	<b>25</b>
Comunicaciones												<b>0</b>
Gestión de solicitudes, quejas y sugerencias												<b>0</b>
Infraestructura y mantenimiento	1	2	2	2	1	1		3	1		9	<b>22</b>
Limpieza y aseo		1		1			1				4	<b>7</b>
Seguridad Interna												<b>0</b>
Internacionalización												<b>0</b>
Internet		2	1		1				1			<b>5</b>
Servicios y/o recursos tecnológicos							2	3			1	<b>6</b>
Servicios financieros												<b>0</b>
Servicios bibliotecarios												<b>0</b>
Trato y atención de directivos y decanos					3							<b>3</b>
Trato y atención de secretarías y personal administrativo												<b>0</b>
Trato y atención del personal docente							1					<b>1</b>
<b>Total</b>	<b>9</b>	<b>14</b>	<b>6</b>	<b>7</b>	<b>7</b>	<b>6</b>	<b>14</b>	<b>18</b>	<b>4</b>	<b>3</b>	<b>21</b>	<b>109</b>

Fuente: Registros de encuestas de satisfacción 2025-II

## 7. Conclusiones

Los índices generales de satisfacción estudiantil de la Universidad Sergio Arboleda seccional Santa Marta para el período 2025-II evidencian una percepción institucional favorable, con niveles de satisfacción que se mantienen en rangos entre el 74% y el 86% en las diferentes características evaluadas, reflejando estabilidad frente al período 2025-I y consolidación en la calidad percibida de los servicios académicos e institucionales.

En **pregrado**, se observan niveles de satisfacción diferenciados entre programas, con resultados que oscilan entre el 77.77% y el 87.63%. Se destacan positivamente Derecho (87.63%), Ingeniería Industrial (85.54%) y Administración de Empresas y Transformación Digital (84.03%), mientras que Diseño Digital (77.77%) y Marketing y Negocios Internacionales (79.13%) se ubican por debajo del promedio institucional, evidenciando brechas de hasta 9.86 puntos porcentuales entre programas. En comparación con 2025-I, los resultados muestran una tendencia a la estabilidad, sin incrementos generalizados significativos.

En **postgrados**, los niveles de satisfacción presentan un comportamiento superior, con resultados que alcanzan valores entre el 91.43% y el 94.29% en los programas mejor evaluados. Se destacan Contratación Estatal (94.29%), Gerencia Financiera (92.62%) y Derecho Probatorio (91.43%), evidenciando incrementos frente al período 2025-I y consolidando este nivel de formación como el de mayor satisfacción dentro de la institución.

A nivel **institucional**, se identifican brechas entre el nivel de uso y la satisfacción en servicios estratégicos. El servicio de internet presenta un 97.44% de uso frente a un 75.91% de satisfacción (brecha de 21.53 puntos porcentuales), mientras que la cafetería registra un 98.60% de uso frente a un 74.08% de satisfacción (brecha de 24.52 puntos porcentuales). Estas diferencias evidencian la necesidad de fortalecer la calidad percibida en servicios de alta demanda.

La **cafetería** (98.60%) y el servicio de internet (97.44%) continúan siendo los servicios de mayor uso institucional, mientras que internacionalización (78.51%) y proyección social (80.17%) presentan los menores niveles de participación. En comparación con 2025-I, estos comportamientos se mantienen sin variaciones significativas, lo que indica la necesidad de implementar estrategias orientadas a incrementar la participación estudiantil en estos componentes.

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

En este componente cualitativo, el 87.56% de los comentarios corresponde a estudiantes de pregrado y el 12.44% a estudiantes de postgrados. Las principales oportunidades de mejora se concentran en infraestructura y mantenimiento (30.51% del total de observaciones), seguido de la cafetería (17.24%), bienestar universitario (5.54%) y aspectos académicos (5.02%).

Las observaciones relacionadas con infraestructura (30.51%) evidencian inconformidades en espacios físicos, iluminación y distribución de salones. En cuanto a la cafetería (17.24%), las principales problemáticas se asocian a la calidad (74.08% de satisfacción), precios y atención al

usuario. Por su parte, bienestar universitario (5.54%) y aspectos académicos (5.02%) reflejan necesidades de fortalecimiento en la oferta de actividades, flexibilidad de horarios, funcionamiento de plataformas y tiempos de gestión académica.

En comparación con el período 2025-I, se evidencia que las principales problemáticas se mantienen, lo que sugiere la necesidad de implementar planes de mejoramiento estructurales que impacten directamente en la reducción de brechas de satisfacción, especialmente en servicios con niveles inferiores al 76%.

## 1. 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.

## 2. 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<sup>a</sup> 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](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<sup>a</sup> 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](http://www.auditoriapublica.com/hemeroteca/200504_35_55.pdf) Bajado el 25-05-2013 a las 5:14 pm.

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

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

Consejo Nacional de Acreditación (CNA 2015), Acuerdo 03, 2014, Lineamientos para la Acreditación Institucional, Recuperado por:[http://www.cna.gov.co/1741/articles-186359\\_Acuerdo\\_3\\_2014\\_Lin\\_Acr\\_IES.pdf](http://www.cna.gov.co/1741/articles-186359_Acuerdo_3_2014_Lin_Acr_IES.pdf)

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

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

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

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

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

Ewell P. T. y Jones D. P. (1994). Data, Indicators, and the National Center for Higher Education Management Systems. En New directions for institutional research, No 82, Summer 1994. Jossey-

Bass Publishers. Using Performance indicators to guide strategic decision making. Victor M. H. Borden y Trudy W. Banta Editors.

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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