



**UNIVERSIDAD  
SERGIO ARBOLEDA**  
Santa Marta

# **Informe Encuesta de Satisfacción Estudiantil 2026-I**

**Directivas**

**Alfredo Méndez Alzamora**

Rector Seccional

**Camilo Noguera Abello**

Vicerrector General

**Adriana Uribe Urán**

Vicerrectora Académica

**Juan Pablo Santrich Abello**

Secretario General

**Líderes de Escuelas**

**Gina Paola Lindo Montañez**

Decana Prime Business School

**Andrea Liliana Ortiz González**

Decana Escuela de Psicología

**Mario Cañate Barreneche**

Vicedecano Escuela de Ciencias de la Comunicación y Diseño

**Kelly Aristizábal Gómez**

Vicedecana Escuela de Derecho

**José Luis Lobo Díaz**

Vicedecano Programa de Ingeniería Industrial

**Adriana Manzano Noguera**

Directora Escuela de Postgrados

**María José Rodríguez Villalobos**

Subdirectora Escuela de Postgrados

**Líderes de Procesos**

**Malory Guerra Lara**

Directora Autoevaluación y Acreditación

**Cesar Aguilar Avendaño**

Director de Talento Humano

**Roger Corral Mogollón**

Director Escuela de Idiomas

**Hernán Martínez Tobón**

Director de Biblioteca

**Katia Ramírez Dangond**

Directora Contable y Financiera

**Arely Espinosa García**

Directora de Servicios Generales

**Ibeth Orozco Santander**

Directora de Bienestar Universitario

**María del Pilar Robles Bacca**

Directora Consultorio Jurídico - Centro de Conciliación

**Vicky Avendaño Martínez**

Directora Ejecutiva de Mercadeo y Admisiones

**Juliana Salazar Corvacho**

Director de Internacionalización y Oficina de Egresados

**Jhon Viloria Pérez**

Director de Programas de Marketing y Negocios Internacionales  
& Programa de Administración de Empresas y Transformación Digital

**Alexander Parejo Rodríguez**

Director de Programas de Contaduría Pública y Finanzas, Fintech y Comercio Exterior

**Carolina Carreño Sánchez**

Directora Oficina de Medios y Redes Sociales

## Tabla de contenido

|                                                                                            |           |
|--------------------------------------------------------------------------------------------|-----------|
| <b>1. Presentación.....</b>                                                                | <b>7</b>  |
| <b>2. Antecedentes.....</b>                                                                | <b>7</b>  |
| <b>3. Referentes teóricos.....</b>                                                         | <b>9</b>  |
| 3.1. Medición de la satisfacción.....                                                      | 9         |
| 3.2. La satisfacción en las Instituciones de Educación Superior.....                       | 10        |
| <b>4. Metodología.....</b>                                                                 | <b>14</b> |
| 4.1. Tipo de estudio y fuente de información.....                                          | 14        |
| 4.2. Población y muestra.....                                                              | 14        |
| 4.3. Elaboración y estructura de la encuesta.....                                          | 16        |
| 4.4. Criterios de tabulación.....                                                          | 19        |
| 4.5. Confiabilidad del instrumento.....                                                    | 20        |
| 4.6. Método para calcular el índice de satisfacción.....                                   | 20        |
| <b>5. Resultados de la aplicación de la encuesta de satisfacción 2026-I.....</b>           | <b>21</b> |
| 5.1. Resultados generales del índice de satisfacción 2026-I.....                           | 21        |
| 5.2. Índice de satisfacción según aspecto, servicio o actividad evaluada.....              | 27        |
| 5.3. Tendencia en los datos de medición del índice de satisfacción de los estudiantes..... | 32        |
| 5.3.1. Resultados históricos de satisfacción estudiantes.....                              | 32        |
| 5.3.2. Resultados de satisfacción 2025-II en relación con 2026-I.....                      | 40        |
| <b>6. Respuestas de los estudiantes a la pregunta que mejorarían.....</b>                  | <b>42</b> |
| <b>7. Conclusiones.....</b>                                                                | <b>44</b> |
| <b>8. Glosario.....</b>                                                                    | <b>46</b> |
| <b>9. Referencias Bibliográficas.....</b>                                                  | <b>46</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 2026-I .....                                                                                                                | 15        |
| Tabla 3. Tamaño de la muestra según semestre y programa académico programas de pregrado 2026-I.....                                                                               | 16        |
| Tabla 4. Escala de calificación encuesta de satisfacción estudiantes 2026-I.....                                                                                                  | 17        |
| Tabla 5. Preguntas totales según proceso o aspecto evaluado 2026-I .....                                                                                                          | 17        |
| Tabla 6. Formulario encuesta de satisfacción estudiantes 2026-I estudiantes de Pregrado y Postgrados .....                                                                        | 18        |
| Tabla 7. Criterios para tabulación de encuestas.....                                                                                                                              | 19        |
| Tabla 8. Relación del índice de satisfacción con el porcentaje de utilización de los servicios y actividades en los programas de pregrado, postgrado e institucional 2026-I ..... | 27        |
| Tabla 9. Índice de satisfacción de los estudiantes con el trato y la atención 2026-I .....                                                                                        | 27        |
| Tabla 10. Índice de satisfacción con los aspectos académicos 2026-I .....                                                                                                         | 28        |
| Tabla 11. Índice de satisfacción con el Departamento de Idiomas 2026-I .....                                                                                                      | 28        |
| <b>Tabla 12. Índice de satisfacción con el proceso de Internacionalización 2026-I .....</b>                                                                                       | <b>28</b> |
| Tabla 13. Índice de satisfacción con Biblioteca 2026-I.....                                                                                                                       | 29        |
| Tabla 14. Índice de satisfacción con Bienestar Universitario 2026-I .....                                                                                                         | 29        |
| Tabla 15. Índice de satisfacción con Gestión Tecnológica e Informática 2026-I.....                                                                                                | 30        |
| Tabla 16. Índice de satisfacción con la Gestión de Quejas y Sugerencias 2026-I.....                                                                                               | 30        |
| Tabla 17. Índice de satisfacción con el Proceso de Comunicación y Protocolo 2026-I .....                                                                                          | 31        |
| Tabla 18. Índice de satisfacción con Servicios Generales 2026-I .....                                                                                                             | 31        |
| Tabla 19. Índice de satisfacción en cada una de las Sedes con las características evaluadas 2026-I .....                                                                          | 32        |
| Tabla 20. Tendencia en el índice general de satisfacción general de los estudiantes de postgrado por programa 2021 a 2025-I .....                                                 | 33        |
| Tabla 21. Cuadro comparativo índice de satisfacción en los niveles de pregrado, postgrado e institucional 2025-II y 2026-I según característica evaluada. ....                    | 40        |

## Lista de Figuras

|                                                                                                                                                                                                 |                                      |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------|
| Figura 1. Ciclo de mejoramiento de la satisfacción.....                                                                                                                                         | 12                                   |
| Figura 2. Fórmula de cálculo para estimar el tamaño de la muestra.....                                                                                                                          | 14                                   |
| Figura 3. Fórmula de cálculo para estimar valor auxiliar .....                                                                                                                                  | 15                                   |
| Figura 4. Población y porcentaje de la muestra obtenida pregrado 2026-I ... <b>¡Error! Marcador no definido.</b>                                                                                |                                      |
| Figura 5. Población y porcentaje muestreado postgrado 2026-I.... <b>¡Error! Marcador no definido.</b>                                                                                           |                                      |
| Figura 6. Fórmula de cálculo del Alfa de Cronbach .....                                                                                                                                         | 20                                   |
| Figura 7. Fórmula de cálculo para hallar el índice de satisfacción .....                                                                                                                        | 21                                   |
| Figura 8. Índice general de satisfacción pregrado, postgrado e institucional 2026-I .....                                                                                                       | 21                                   |
| Figura 9. Índice de satisfacción general de los estudiantes de pregrado por programa 2026-I .....                                                                                               | 22                                   |
| Figura 10. Índice de satisfacción general de los estudiantes de postgrado por programa 2026-I..                                                                                                 | 22                                   |
| 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 2026-I .....  | 23                                   |
| Figura 12. Índice de satisfacción con el programa cursado 2025-II y 2026-I – Estudiantes de Pregrado .....                                                                                      | 23                                   |
| Figura 13. Índice de satisfacción por estudiar en la Universidad 2025-II y 2026-I – Estudiantes de Pregrado .....                                                                               | <b>¡Error! Marcador no definido.</b> |
| Figura 14. Relación del índice de satisfacción con el programa cursado en comparación con el índice de satisfacción por estudiar en la Universidad de los estudiantes de postgrado 2026-I ..... | 24                                   |
| Figura 15. Índice de satisfacción con el programa cursado 2025-II y 2026-I – Estudiantes de Postgrado.....                                                                                      | <b>¡Error! Marcador no definido.</b> |
| Figura 16. Índice de satisfacción por estudiar en la Universidad 2025-II y 2026-I - Estudiantes de Postgrado.....                                                                               |                                      |
| Figura 17. Porcentaje de utilización de servicios 2025-II Vs. 2026-I .....                                                                                                                      | 25                                   |
| Figura 18. Servicios y actividades con mayor porcentaje de uso Institucional 2026-I..... <b>¡Error! Marcador no definido.</b>                                                                   |                                      |
| Figura 19. Servicios y actividades con menor porcentaje de uso Institucional 2026-I..... <b>¡Error! Marcador no definido.</b>                                                                   |                                      |
| Figura 20. Relación de las características institucionales con mayor calificación con respecto al porcentaje de utilización 2026-I.....                                                         | 26                                   |
| Figura 21. Relación de las características institucionales con menor calificación con respecto al porcentaje de utilización 2026-I.....                                                         | <b>¡Error! Marcador no definido.</b> |
| Figura 22: Tendencia en el índice general de satisfacción de los estudiantes del 2021 al 2026-I.32                                                                                              |                                      |
| Figura 23: Tendencia en el índice general de satisfacción de los estudiantes de pregrado por programa 2021 a 2026-I.....                                                                        | <b>¡Error! Marcador no definido.</b> |
| Figura 24: Tendencia en el índice general de satisfacción estudiantes del programa de Derecho 2021 a 2026-I .....                                                                               | 34                                   |

|                                                                                                                                                               |    |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----|
| Figura 25: Tendencia en el índice general de satisfacción estudiantes del programa de Comunicación Social y Periodismo 2021 a 2026-I.....                     | 34 |
| Figura 26: Tendencia en el índice general de satisfacción estudiantes del programa de Contaduría 2021 a 2026-I .....                                          | 34 |
| Figura 27: Tendencia en el índice general de satisfacción estudiantes del programa de Finanzas, Fintech y Comercio Exterior 2021 a 2026-I .....               | 35 |
| Figura 28: Tendencia en el índice general de satisfacción estudiantes del programa de Marketing y Negocios Internacionales 2021 a 2026-I.....                 | 35 |
| Figura 29: Tendencia en el índice general de satisfacción estudiantes del programa de Administración de Empresas y Transformación Digital 2021 a 2026-I ..... | 35 |
| Figura 30. Índice general de satisfacción estudiantes del programa de Psicología 2021 a 2026-I I36                                                            |    |
| Figura 31. Tendencia en el índice de satisfacción de los estudiantes con el trato y la atención 2021 a 2026-I .....                                           | 37 |
| Figura 32. Tendencia en el índice de satisfacción de los estudiantes con los aspectos académicos 2021 a 2026-I .....                                          | 37 |
| Figura 33. Tendencia en el índice de satisfacción de los estudiantes con Internacionalización 2020 2021 a 2026-I .....                                        | 37 |
| Figura 34. Tendencia en el índice de satisfacción de los estudiantes con el Departamento de Idiomas 2021 a 2026-I .....                                       | 38 |
| Figura 35. Tendencia en el índice de satisfacción de los estudiantes con la Biblioteca 2021 a 2026-I .....                                                    | 38 |
| Figura 36. Tendencia en el índice de satisfacción de los estudiantes con Bienestar Universitario 2021 a 2026-I .....                                          | 38 |
| Figura 37. Tendencia en el índice de satisfacción de los estudiantes con Servicios Generales 2021 a 2026-I.....                                               | 39 |
| Figura 38. Tendencia en el índice de satisfacción de los estudiantes con Gestión Tecnológica 2021 a 2026-I .....                                              | 39 |
| Figura 39. Tendencia en el índice de satisfacción de los estudiantes con Gestión de Solicitudes 2021 a 2026-I .....                                           | 39 |
| Figura 40. Tendencia en el índice de satisfacción de los estudiantes con Comunicación y Protocolo 2021 a 2026-I .....                                         | 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 2026-I) que muestra los resultados de la aplicación de la encuesta de satisfacción estudiantil en el **primer semestre del 2026**. Esta encuesta fue administrada a una muestra representativa de estudiantes en los programas de pregrado y postgrado de la Universidad Sergio Arboleda, 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 2022-1

- **2023-I:** Se ajusta la descripción de la pregunta de investigación y se unifican las de internacionalización.
- **2023-II:** Se migra el formulario de Google Forms a Microsoft Forms.
- **2024-I:** Se ajusta la descripción de las preguntas de Servicios Generales.
- **2026-I:** Se reestructura la pregunta abierta de la encuesta de satisfacción estudiantil, pasando de un enfoque centrado exclusivamente en identificar aspectos por mejorar en la Universidad, a un enfoque más integral y propositivo. La nueva formulación busca reconocer, por una parte, las fortalezas institucionales valoradas por los estudiantes y, por otra, recoger propuestas de mejora orientadas al fortalecimiento continuo de la calidad institucional de la Universidad Sergio Arboleda, Seccional Santa Marta.

### 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 como la voluntad de recomendar la universidad                                                 | La satisfacción resulta del peso de los factores encontrados.                                                                                                        |
| Hampton (1993)                     | Aplicar el paradigma de la disconfirmación a través del SERVQUAL                                                                                   | Estadísticas Descriptivas y Análisis de Regresión.                                                                                               | La satisfacción resulta del peso de los desvíos encontrados., en la percepción de calidad.                                                                           |
| Lapidus y Brovvn (1993)            | Analizar las expectativas, la Importancia y la satisfacción de los estudiantes foráneos con las diversas áreas del producto educativo.             | Test de comparación de medias y Análisis de Regresión                                                                                            | La satisfacción fue medida a través de la suma de los valores de 6 cuestiones relacionadas con la experiencia académica                                              |
| Halstead, Hartman y Schmidt(1994)  | Analizar las relaciones entre el resultado percibido, la disconfirmación y la satisfacción en la enseñanza Universitaria.                          | Modelos de Ecuaciones Estructurales.                                                                                                             | La satisfacción resulta de la influencia de la calidad percibida y de los desvíos entre ésta y un modelo de comparación.                                             |
| Franklin (1994J                    | Identificar las variables que mejor predicen la satisfacción.                                                                                      | Análisis de Regresión                                                                                                                            | La satisfacción resulta del peso de los factores encontrados                                                                                                         |
| Franklin y Shemwell (1995)         | Comparar la medición de la satisfacción del estudiante a través de una única variable (satisfacción global) con la medición a través del SERVQUAL. | Estadísticas descriptivas y análisis de desvíos                                                                                                  | La satisfacción resulta de un proceso de disconfirmación que mide la calidad percibía de la experiencia educativa.                                                   |
| Hartman e Schmidt (1995)           | Analizar las relaciones entre el resultado percibido, los resultados y la satisfacción en la enseñanza Universitaria.                              | Modelos de Ecuaciones Estructurales.                                                                                                             | La satisfacción resulta de la influencia de la calidad y del valor percibido                                                                                         |
| Taylor (1996)                      | Analizar el fenómeno de la satisfacción de los estudiantes en función de la emoción y de la disconfirmación.                                       | Análisis de Regresión.                                                                                                                           | La satisfacción resulta del desvío entre la calidad percibida y un modelo de comparación.                                                                            |
| Athiyaman (1997)                   | Discutir las bases conceptuales de la satisfacción y de la calidad percibida por el estudiantar.                                                   | 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 la 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.                                                                                     |

| Estudio               | Objetivo del estudio                                                                        | Análisis realizados                                                               | Observaciones                                                                                      |
|-----------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 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, nº 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 2026 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.

$n_0$  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 2026-I**

| Tipo de programa      | Sigla | Programa                                        | Población total | Tamaño óptimo de la muestra | Muestra Obtenida | Porcentaje Muestreado |
|-----------------------|-------|-------------------------------------------------|-----------------|-----------------------------|------------------|-----------------------|
| <b>Pregrado</b>       | ADSA  | Administración de empresas                      | 183             | 19                          | 80               | 43,72%                |
|                       | COSA  | Comunicación Social y Periodismo                | 178             | 19                          | 86               | 48,31%                |
|                       | COP   | Contaduría Pública                              | 174             | 19                          | 75               | 43,10%                |
|                       | DESA  | Derecho                                         | 772             | 81                          | 131              | 16,97%                |
|                       | FISA  | Finanzas y Comercio Exterior                    | 122             | 13                          | 67               | 54,92%                |
|                       | MKS   | Marketing y Negocios Internacionales            | 447             | 47                          | 196              | 43,85%                |
|                       | PSI   | Psicología                                      | 473             | 50                          | 176              | 37,21%                |
|                       | IND   | Ingeniería Industrial                           | 255             | 27                          | 162              | 63,53%                |
|                       | DIS   | Diseño Digital                                  | 146             | 16                          | 109              | 74,66%                |
| <b>Total Pregrado</b> |       |                                                 | <b>2750</b>     | <b>291</b>                  | <b>1082</b>      | <b>39,35 %</b>        |
| <b>Postgrados</b>     | CE    | Especialización en Comunicación Estratégica     | 17              | 2                           | 4                | 88,24%                |
|                       | CT    | Especialización en Contratación estatal         | 99              | 11                          | 19               | 7,07%                 |
|                       | DA    | Especialización en derecho administrativo       | 71              | 8                           | 13               | 8,45%                 |
|                       | DCM   | Especialización en derecho comercial y marítimo | 11              | 2                           | 2                | 90,91%                |
|                       | DC    | Especialización en derecho constitucional       | 19              | 2                           | 8                | 31,58%                |

|                            |      |                                                           |             |            |             |               |
|----------------------------|------|-----------------------------------------------------------|-------------|------------|-------------|---------------|
|                            |      | Especialización en derecho laboral y seguridad social     | 58          | 7          | 18          | 5,17%         |
|                            | DLSS | especialización en derecho probatorio                     | 23          | 3          | 3           | 73,91%        |
|                            | DP   | Especialización en derecho penal                          | 25          | 3          | 7           | 28,00%        |
|                            | DIU  | Especialización en docencia e investigación universitaria | 21          | 3          | 8           | 38,10%        |
|                            | GPO  | Especialización en gerencia de producción y operaciones   | 8           | 1          | 1           | 12,50%        |
|                            | GEN  | Especialización en gerencia estratégica de negocios       | 17          | 2          | 5           | 29,41%        |
|                            | GF   | Especialización en gerencia financiera                    | 22          | 3          | 6           | 27,27%        |
|                            | GIC  | Especialización en gerencia integral de la calidad        | 13          | 2          | 4           | 30,77%        |
|                            | GH   | Especialización en gestión humana                         | 21          | 3          | 5           | 23,81%        |
|                            | MD   | Maestría en derecho                                       | 144         | 15         | 18          | 12,50%        |
| <b>Total Postgrado</b>     |      |                                                           | <b>569</b>  | <b>67</b>  | <b>121</b>  | <b>20,74%</b> |
| <b>Total Institucional</b> |      |                                                           | <b>3319</b> | <b>358</b> | <b>1203</b> | <b>60,09%</b> |

*Fuente: Datos de Registro y Control, Escuela de Postgrados y registros encuestas de satisfacción 2026-I*

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

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

| Semestre     | ADSA      | MKSA       | COP       | COSA      | DESA       | FISA      | PSI        | IND        | DIS       | Total por semestre |
|--------------|-----------|------------|-----------|-----------|------------|-----------|------------|------------|-----------|--------------------|
| I            | 10        | 15         | 22        | 22        | 15         | 16        | 10         | 40         | 18        | 168                |
| II           | 8         | 28         | 5         | 10        | 33         | 7         | 5          | 4          | 12        | 112                |
| III          | 12        | 17         | 11        | 8         | 12         | 10        | 33         | 39         | 18        | 160                |
| IV           | 9         | 17         | 11        | 4         | 6          | 3         | 11         | 16         | 9         | 86                 |
| V            | 10        | 47         | 3         | 22        | 11         | 3         | 37         | 23         | 11        | 167                |
| VI           | 9         | 12         | 6         | 1         | 9          | 4         | 36         | 11         | 10        | 98                 |
| VII          | 6         | 34         | 4         | 6         | 12         | 5         | 11         | 20         | 12        | 110                |
| VIII         | 4         | 9          | 4         | 3         | 10         | 5         | 15         | 5          | 5         | 60                 |
| IX           | 6         | 17         | 5         | 10        | 14         | 5         | 13         | 4          |           | 74                 |
| X            | 6         | 0          | 4         | 0         | 9          | 9         | 5          |            |           | 33                 |
| <b>Total</b> | <b>80</b> | <b>196</b> | <b>75</b> | <b>86</b> | <b>131</b> | <b>67</b> | <b>176</b> | <b>162</b> | <b>95</b> | <b>1068</b>        |

*Fuente: Registros Encuesta de Satisfacción 2026-I*

### 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 2026-I)

**Tabla 4. Escala de calificación encuesta de satisfacción estudiantes 2026-I**

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

*Fuente: elaboración de los autores*

Las preguntas del cuestionario se distribuyen de la siguiente manera:

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

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

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

| Característica o servicio         | Número de preguntas | Característica o servicio | Número de preguntas |
|-----------------------------------|---------------------|---------------------------|---------------------|
| Aspectos académicos               | 3                   | Comunicaciones            | 2                   |
| Bienestar Universitario           | 2                   | Biblioteca                | 1                   |
| Gestión Tecnológica e Informática | 2                   | Servicios Generales       | 3                   |
| Trato y atención                  | 3                   | Gestión de la Calidad     | 1                   |
| Proyección Social                 | 1                   | Investigación             | 1                   |
| Idiomas                           | 1                   | Internacionalización      | 1                   |
| <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 a la Escuela de Idiomas.

**Tabla 6. Formulario encuesta de satisfacción estudiantes 2026-I estudiantes de Pregrado y Postgrados**

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

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

Fuente: Elaboración de los autores

#### 4.4. Criterios de tabulación

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

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

**Tabla 7. Criterios para tabulación de encuestas**

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

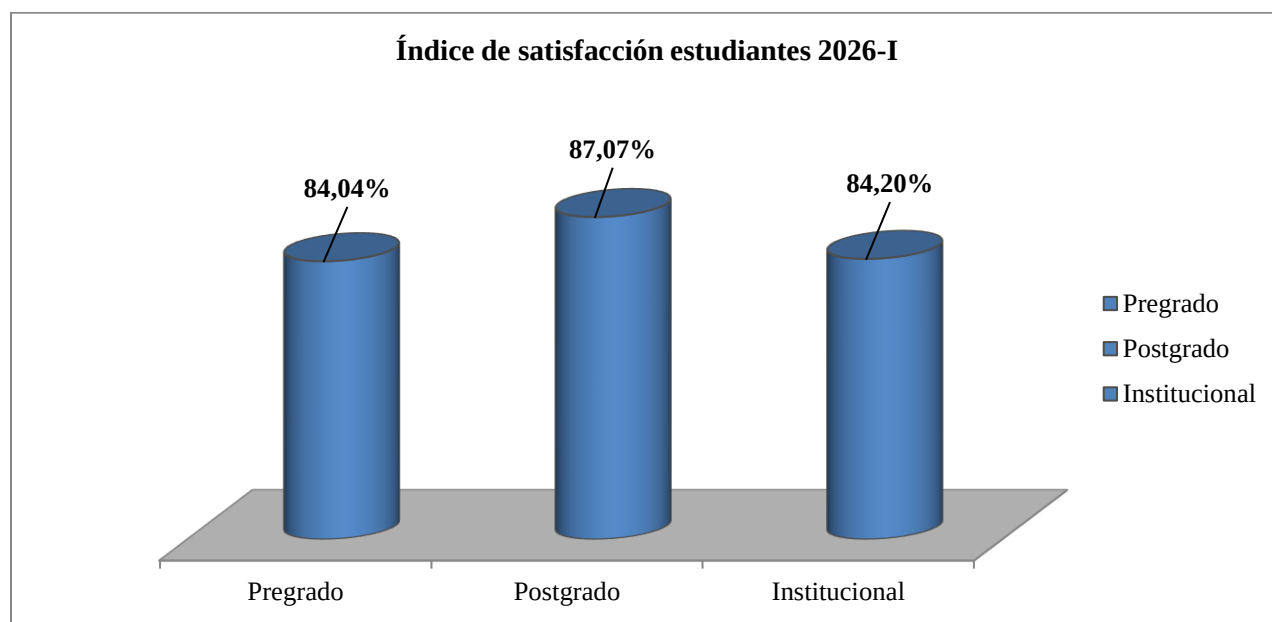
M = Suma ponderada del número de estudiantes multiplicado por cada calificación otorgada a cada pregunta.

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.

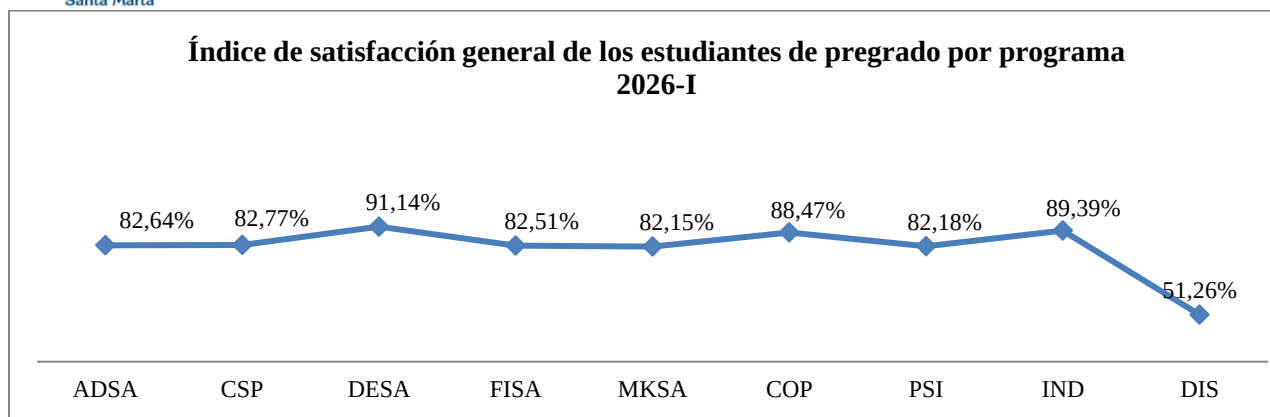
## 5. Resultados de la aplicación de la encuesta de satisfacción 2026-I

### 5.1. Resultados generales del índice de satisfacción 2026-I



**Figura 6. Índice general de satisfacción pregrado, postgrado e institucional 2026-I**

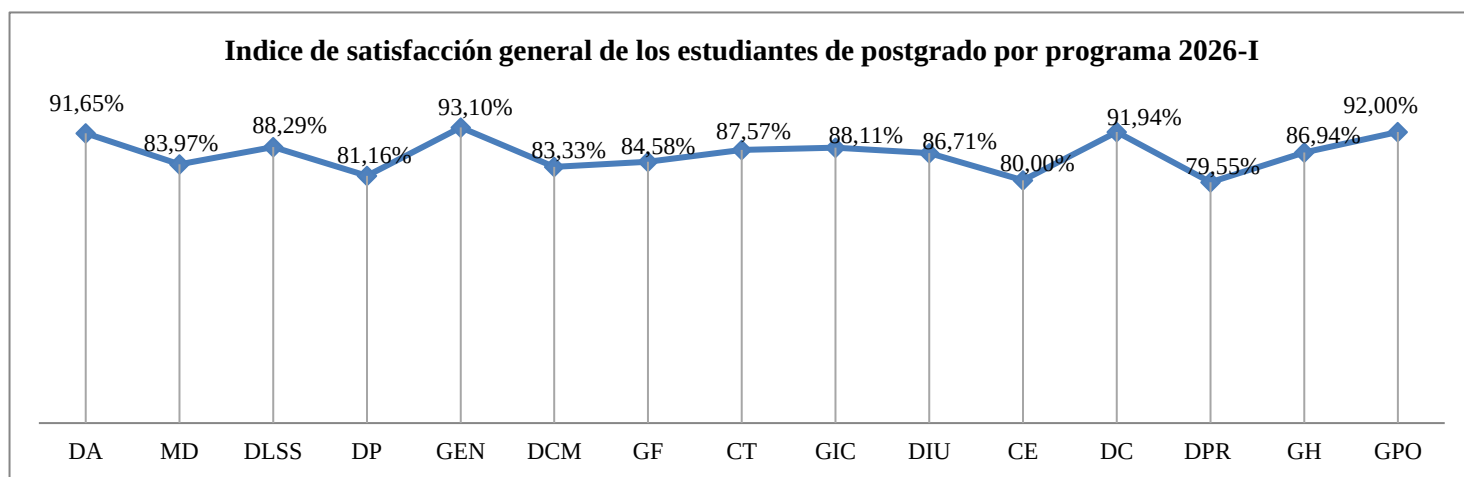
*Fuente: Registros Encuesta de Satisfacción 2026-I*



**Figura 7. Índice de satisfacción general de los estudiantes de pregrado por programa 2026-I**

Fuente: Registros encuesta de satisfacción 2026-I

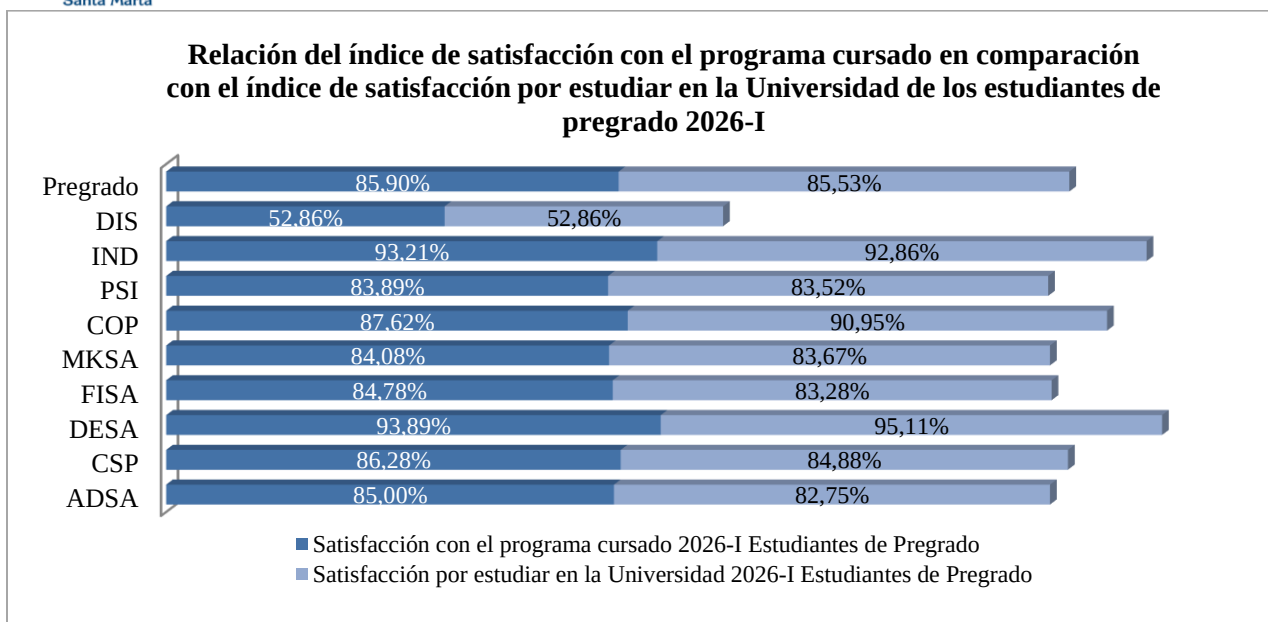
Durante el período académico 2026-I, los resultados de la encuesta de satisfacción estudiantil evidencian un desempeño destacado en varios programas de pregrado. El mayor índice de satisfacción se presentó en el programa de **Derecho (DESA)**, con 91,14 %, seguido de **Ingeniería Industrial (IND)**, con 89,39 %, y **Contaduría Pública (COP)**, con 88,47 %. Por su parte, dentro de los programas que se situaron por debajo del promedio de pregrado, correspondiente al 81,39 %, fueron **Diseño Digital**, con 51,26 %.



**Figura 8. Índice de satisfacción general de los estudiantes de postgrado por programa 2026-I**

Fuente: Registros encuesta de satisfacción 2026-I

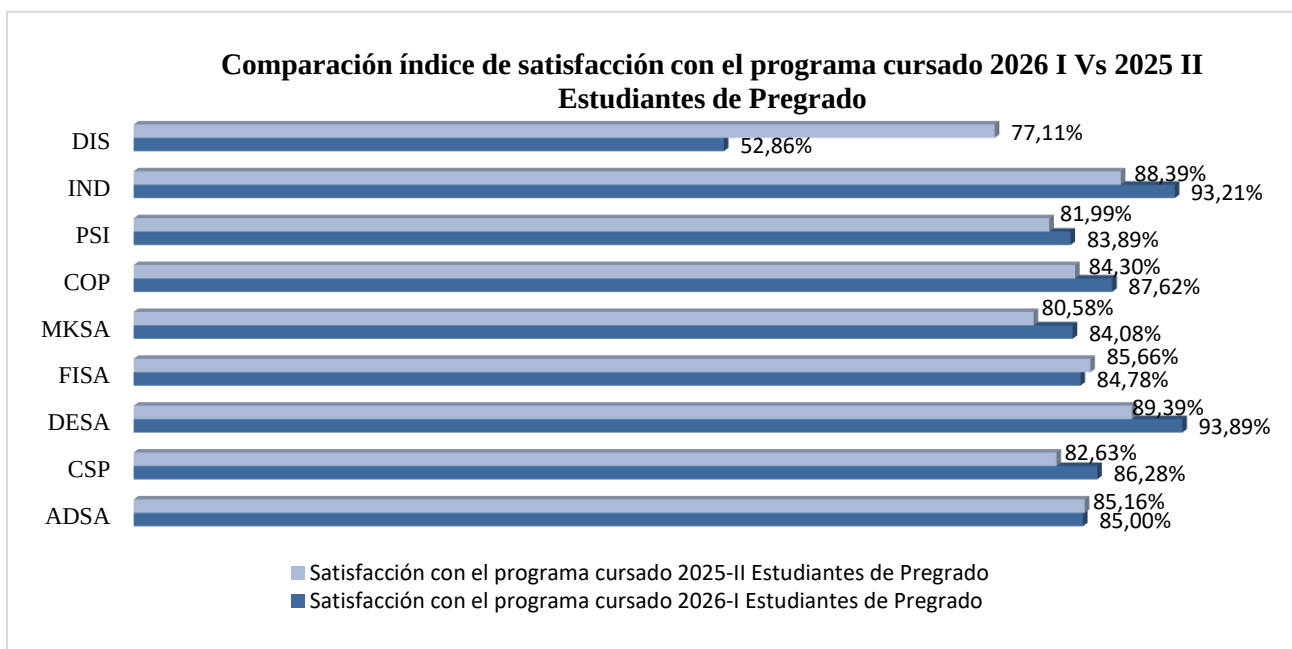
Asimismo, se evidencia un desempeño destacado en varios programas de postgrados. El índice más alto correspondió al programa de **Gerencia Estratégica de Negocios (GEN)** que logró 93,10%, le siguen, **Gerencia de Producción y Operaciones (GPO)** con un 92,00%, **Derecho Administrativo (DA)** 91,65% y **Derecho Constitucional** con 91,94%. Por otra parte, los programas que se ubicaron por debajo del promedio y obtuvieron el resultado más bajo fue: Derecho probatorio (DPR) con 79,55%, Comunicación Estratégica (CE) con 80,00%.



**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 2026-I**

Fuente: Registros Encuesta de Satisfacción 2026-I

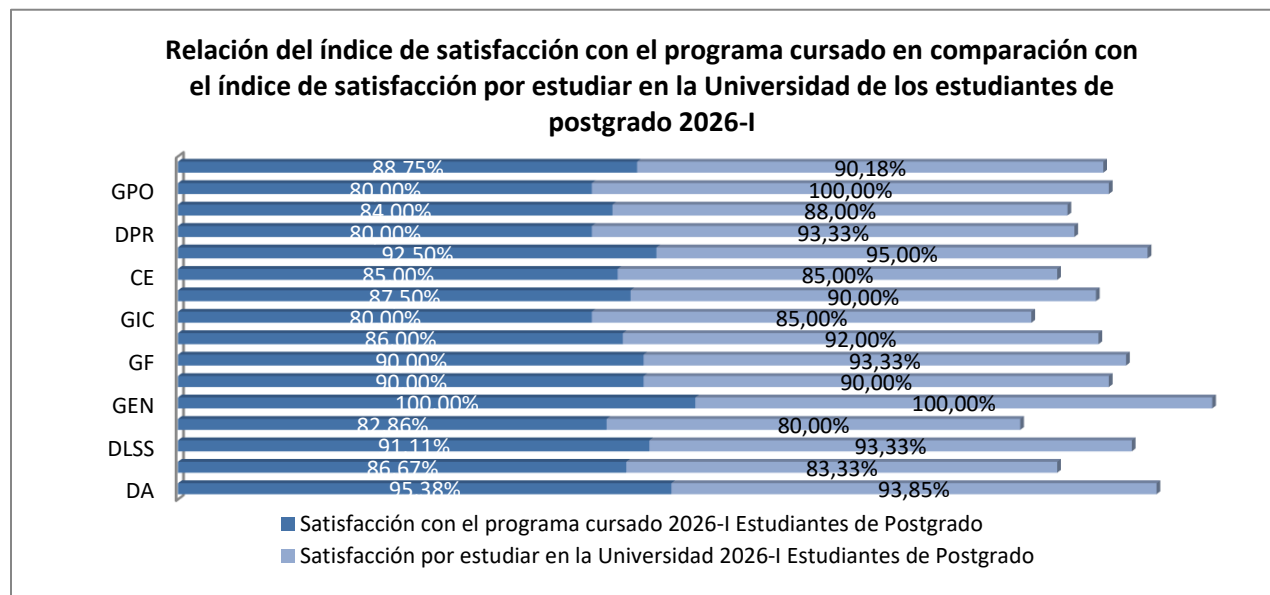
En relación con la satisfacción frente al programa cursado, el programa de **Derecho (DESA)** registró la calificación más alta, con un **93,89%**. Asimismo, este programa obtuvo el mayor porcentaje de satisfacción por estudiar en la universidad, alcanzando un **95,11%**, lo que evidencia una valoración positiva tanto del programa académico como de la experiencia institucional.



**Figura 10. Comparación índice de satisfacción con el programa cursado 2026-I y 2025-II. Estudiantes de Pregrado**

Fuente: Registros Encuesta de Satisfacción 2026-I vs 2025-II.

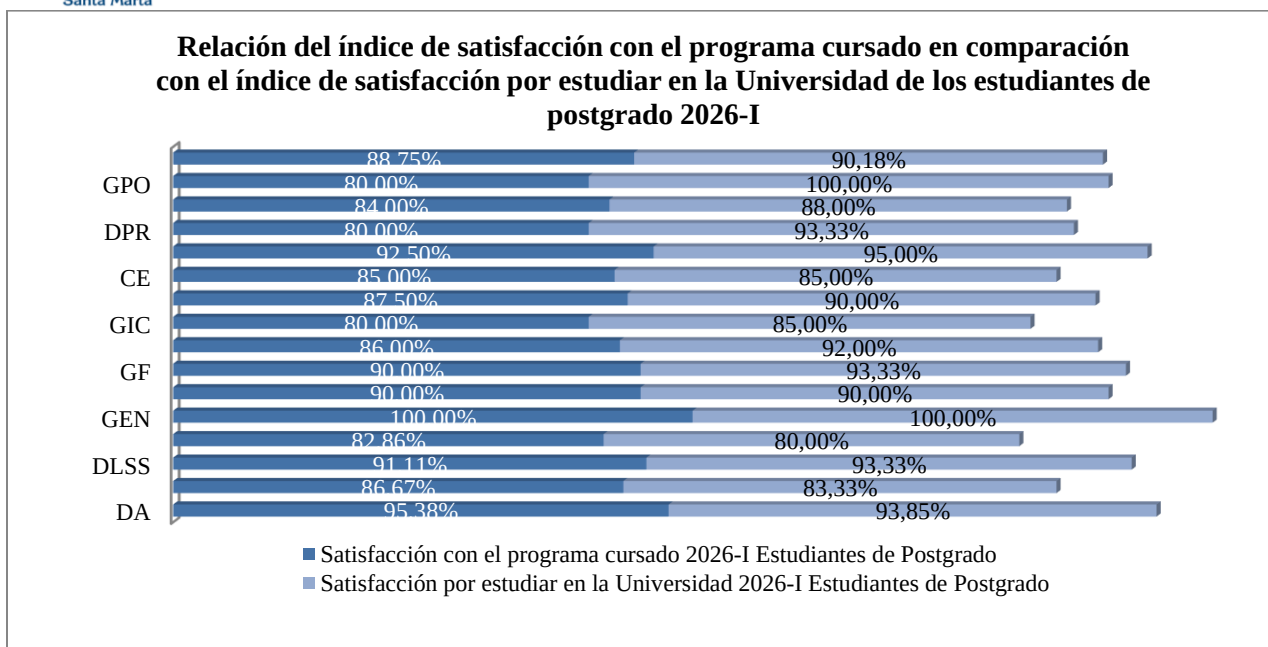
Con respecto a la satisfacción frente al programa cursado, se evidenciaron resultados favorables en la mayoría de los programas de pregrado. El programa de **Ingeniería Industrial (IND)** registró el mayor incremento, con 4,82 puntos porcentuales, al pasar de 88,39% en 2025-II a 93,21% en 2026-I; seguido de **Derecho (DESA)**, que presentó un aumento de 4,50 puntos porcentuales, al pasar de 89,39% a 93,89%. Estos resultados reflejan una evolución favorable en la percepción de los estudiantes sobre los programas académicos y constituyen un elemento relevante para el seguimiento y la mejora continua de la prestación del servicio educativo.



**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 2026-I**

Fuente: Registros encuesta de satisfacción 2026-I

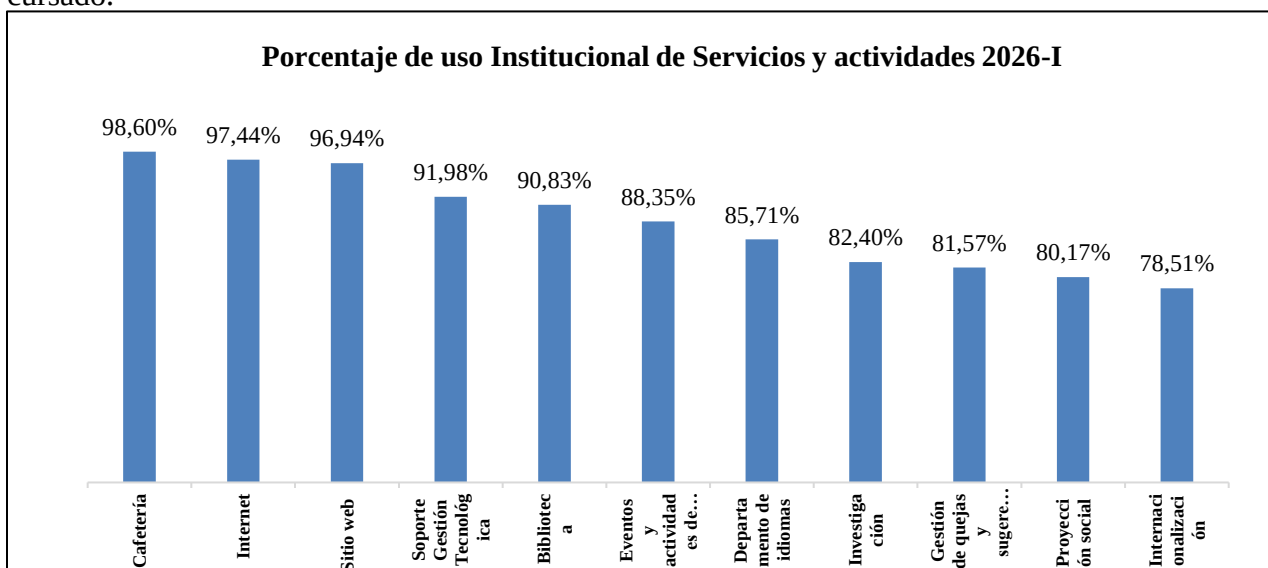
En los programas de postgrados, la especialización en Gerencia estratégica de Negocios (**GEN**) registró la calificación más alta en satisfacción con el programa cursado, con un 100%. Asimismo, programas como Derecho Administrativo (**DA**) con 95,38%, Derecho Constitucional (**DC**) con 92,50%, Derecho Laboral y Seguridad Social (**DLSS**) con 91,11%, Gerencia Financiera (**GF**) y Derecho Comercial y Marítimo (**DCM**) 90,00% cada uno, también presentan niveles elevados de satisfacción, lo que evidencia una percepción favorable de los estudiantes frente a la calidad y experiencia asociada a la formación 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-II y 2026-I. En los programas de postgrados, **Gerencia Estratégica (GEN)** presentó el índice de satisfacción más alto con el programa cursado, alcanzando un 100,00%. De igual manera, se destacan **Derecho Administrativo (DA)**, con 95,38%, **Comunicación Estratégica (CE)**, con 92,50%, **Derecho Laboral y Seguridad Social (DLSS)** con 91,11% y **Gerencia Financiera (GF)** 90,00%) los cuales registran niveles de satisfacción superiores al 90%, evidenciando una percepción favorable de los estudiantes frente a la calidad y experiencia asociada al programa académico cursado.

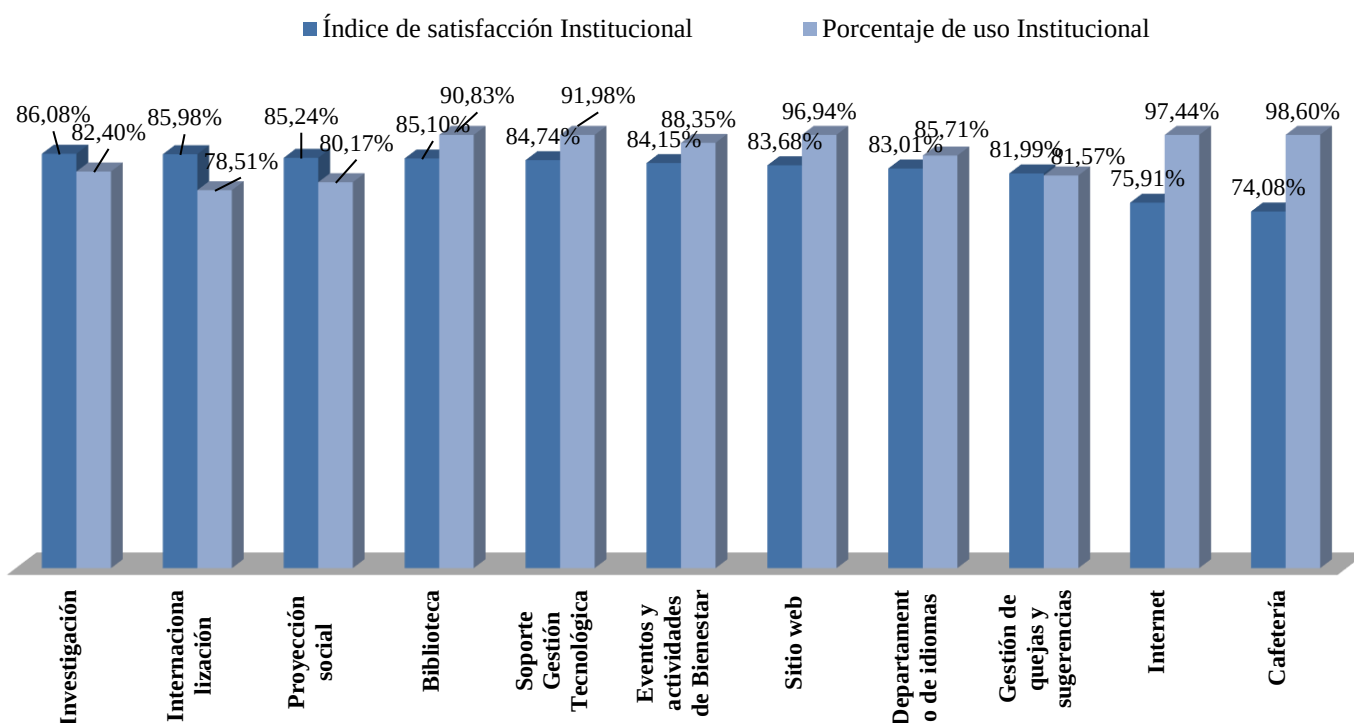


**Figura 6. Porcentaje de utilización de servicios 2026-I**

Fuente: Registros encuesta de satisfacción 2026-I

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.

### Relación del índice de satisfacción de las características institucionales con respecto a su porcentaje de utilización 2026-I



**Figura 11. Relación del índice de satisfacción de las características institucionales con respecto a su porcentaje de utilización 2026-I**

Fuente: Registros encuesta de satisfacción 2026-I

La figura 18, muestra que en el periodo 2026-I 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 2026-I**

| Servicio o actividad               | Índice de satisfacción Pregrado | Porcentaje de uso Pregrado | Índice de satisfacción Postgrados | Porcentaje de uso Postgrados | Índice de satisfacción Institucional | Porcentaje de uso Institucional |
|------------------------------------|---------------------------------|----------------------------|-----------------------------------|------------------------------|--------------------------------------|---------------------------------|
| Investigación                      | 87,23%                          | 81,61%                     | 86,32%                            | 50,89%                       | 87,24%                               | 79,21%                          |
| Proyección social                  | 86,48%                          | 78,19%                     | 88,07%                            | 50,89%                       | 86,61%                               | 75,88%                          |
| Internacionalización               | 86,94%                          | 77,82%                     | 88,28%                            | 51,79%                       | 87,05%                               | 75,70%                          |
| Departamento de idiomas            | 83,39%                          | 83,92%                     | N/A                               | N/A                          | 83,57%                               | 84,14%                          |
| Sitio web                          | 84,25%                          | 97,50%                     | 87,80%                            | 83,04%                       | 84,37%                               | 96,75%                          |
| Biblioteca                         | 86,57%                          | 91,96%                     | 75,76%                            | 72,32%                       | 86,69%                               | 90,79%                          |
| Gestión de quejas y sugerencias    | 82,69%                          | 80,31%                     | 87,32%                            | 50,89%                       | 82,83%                               | 78,16%                          |
| Internet                           | 77,38%                          | 97,32%                     | 87,37%                            | 88,39%                       | 77,16%                               | 96,93%                          |
| Soporte Gestión Tecnológica        | 85,38%                          | 90,76%                     | 81,44%                            | 84,82%                       | 85,46%                               | 90,35%                          |
| Cafetería                          | 73,90%                          | 98,71%                     | 86,88%                            | 98,21%                       | 73,94%                               | 98,68%                          |
| Eventos y actividades de Bienestar | 84,01%                          | 88,45%                     | 80,34%                            | 57,14%                       | 84,15%                               | 86,14%                          |

Fuente: Registros encuesta de satisfacción 2026-I

## 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 2026-I**

| Programa                             | Trato y atención de decanos y directivos | Trato y atención de secretarías y administrativos | Trato y atención de docentes | Índice de satisfacción con el trato y la atención |
|--------------------------------------|------------------------------------------|---------------------------------------------------|------------------------------|---------------------------------------------------|
| Administración de empresas           | 80,00%                                   | 79,75%                                            | 86,00%                       | 81,92%                                            |
| Comunicación Social y Periodismo     | 89,07%                                   | 83,49%                                            | 85,58%                       | 86,05%                                            |
| Derecho                              | 91,45%                                   | 91,76%                                            | 91,91%                       | 91,70%                                            |
| Finanzas y Comercio Exterior         | 80,30%                                   | 80,00%                                            | 87,46%                       | 82,59%                                            |
| Marketing y Negocios Internacionales | 83,27%                                   | 82,35%                                            | 87,14%                       | 84,25%                                            |
| Contaduría Pública                   | 92,86%                                   | 89,52%                                            | 90,00%                       | 90,79%                                            |
| Psicología                           | 82,04%                                   | 78,89%                                            | 83,52%                       | 81,48%                                            |
| Ingeniería Industrial                | 95,36%                                   | 92,50%                                            | 90,71%                       | 92,86%                                            |
| Diseño Digital                       | 50,67%                                   | 53,10%                                            | 51,03%                       | 51,59%                                            |
| <b>Total Pregrado</b>                | <b>85,29%</b>                            | <b>84,36%</b>                                     | <b>87,13%</b>                | <b>85,59%</b>                                     |
| Derecho Administrativo               | 93,85%                                   | 96,92%                                            | 95,38%                       | 95,38%                                            |
| Maestría en Derecho                  | 87,78%                                   | 85,56%                                            | 86,67%                       | 86,67%                                            |
| Derecho Laboral y Seguridad Social   | 93,33%                                   | 93,33%                                            | 94,44%                       | 93,70%                                            |
| Derecho Penal                        | 68,57%                                   | 74,29%                                            | 85,71%                       | 76,19%                                            |
| Gerencia Estratégica de Negocios     | 92,00%                                   | 92,00%                                            | 96,00%                       | 93,33%                                            |
| Derecho Comercial y Marítimo         | 100,00%                                  | 100,00%                                           | 100,00%                      | 100,00%                                           |
| Gerencia Financiera                  | 76,67%                                   | 86,67%                                            | 96,67%                       | 86,67%                                            |
| Contratación Estatal                 | 94,00%                                   | 94,00%                                            | 92,00%                       | 93,33%                                            |
| Derecho Probatorio                   | 80,00%                                   | 66,67%                                            | 93,33%                       | 80,00%                                            |
| Gestión Humana                       | 92,00%                                   | 92,00%                                            | 92,00%                       | 92,00%                                            |
| Gerencia de Producción y Operaciones | 100,00%                                  | 100,00%                                           | 100,00%                      | 100,00%                                           |
| <b>Total Postgrado</b>               | <b>90,18%</b>                            | <b>90,89%</b>                                     | <b>92,50%</b>                | <b>91,19%</b>                                     |
| <b>Total Institucional</b>           | <b>85,65%</b>                            | <b>84,74%</b>                                     | <b>87,53%</b>                | <b>85,97%</b>                                     |

Fuente: Registros encuesta de satisfacción 2026-I

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

| Programa                             | Metodología de enseñanza | Retroalimentación de los profesores | Satisfacción con el programa | Investigación | Proyección Social | Índice de satisfacción con los aspectos académicos |
|--------------------------------------|--------------------------|-------------------------------------|------------------------------|---------------|-------------------|----------------------------------------------------|
| Administración de empresas           | 86,50%                   | 85,25%                              | 85,00%                       | 84,48%        | 84,31%            | 85,16%                                             |
| Comunicación Social y Periodismo     | 84,42%                   | 80,93%                              | 86,28%                       | 87,12%        | 85,67%            | 85,67%                                             |
| Derecho                              | 92,37%                   | 90,23%                              | 93,89%                       | 94,29%        | 92,81%            | 92,67%                                             |
| Finanzas y Comercio Exterior         | 83,58%                   | 82,99%                              | 84,78%                       | 85,53%        | 85,31%            | 84,31%                                             |
| Marketing y Negocios Internacionales | 84,59%                   | 82,45%                              | 84,08%                       | 85,41%        | 84,81%            | 84,20%                                             |
| Contaduría Pública                   | 84,76%                   | 82,86%                              | 87,62%                       | 88,65%        | 89,73%            | 86,60%                                             |
| Psicología                           | 83,52%                   | 81,48%                              | 83,89%                       | 86,00%        | 85,05%            | 84,20%                                             |
| Ingeniería Industrial                | 90,36%                   | 88,93%                              | 93,21%                       | 88,33%        | 89,13%            | 90,08%                                             |
| Diseño Digital                       | 48,28%                   | 49,66%                              | 52,86%                       | 70,00%        | 53,33%            | 53,03%                                             |
| <b>Total Pregrado</b>                | <b>85,77%</b>            | <b>84,27%</b>                       | <b>85,90%</b>                | <b>87,23%</b> | <b>86,48%</b>     | <b>85,85%</b>                                      |
| Derecho Administrativo               | 95,38%                   | 96,92%                              | 95,38%                       | 88,89%        | 88,89%            | 93,68%                                             |
| Maestría en Derecho                  | 84,44%                   | 80,00%                              | 86,67%                       | 87,50%        | 86,67%            | 84,51%                                             |
| Derecho Laboral y Seguridad Social   | 85,56%                   | 80,00%                              | 91,11%                       | 86,15%        | 88,57%            | 86,17%                                             |
| Derecho Penal                        | 82,86%                   | 80,00%                              | 82,86%                       | 80,00%        | 80,00%            | 81,48%                                             |
| Gerencia Estratégica de Negocios     | 96,00%                   | 96,00%                              | 100,00%                      | 90,00%        | 90,00%            | 95,79%                                             |
| Derecho Comercial y Marítimo         | 90,00%                   | 90,00%                              | 90,00%                       | 80,00%        | 80,00%            | 86,00%                                             |
| Gerencia Financiera                  | 93,33%                   | 86,67%                              | 90,00%                       | 80,00%        | 80,00%            | 89,00%                                             |
| Contratación Estatal                 | 86,00%                   | 90,00%                              | 86,00%                       | 75,00%        | 90,00%            | 86,32%                                             |
| Derecho Probatorio                   | 86,67%                   | 86,67%                              | 80,00%                       | 0,00%         | 0,00%             | 84,44%                                             |
| Gestión Humana                       | 88,00%                   | 76,00%                              | 84,00%                       | 85,00%        | 85,00%            | 83,48%                                             |
| Gerencia de Producción y Operaciones | 60,00%                   | 100,00%                             | 80,00%                       | 0,00%         | 0,00%             | 80,00%                                             |
| <b>Total Postgrado</b>               | <b>86,79%</b>            | <b>85,18%</b>                       | <b>88,75%</b>                | <b>86,32%</b> | <b>88,07%</b>     | <b>86,98%</b>                                      |
| <b>Total Institucional</b>           | <b>85,77%</b>            | <b>84,30%</b>                       | <b>86,02%</b>                | <b>87,24%</b> | <b>86,61%</b>     | <b>85,90%</b>                                      |

Fuente: Registros encuesta de satisfacción 2026-I

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

| Programa                             | Índice de satisfacción Departamento de Idiomas |
|--------------------------------------|------------------------------------------------|
| Administración de empresas           | 81,74%                                         |
| Comunicación Social y Periodismo     | 81,19%                                         |
| Derecho                              | 91,01%                                         |
| Finanzas y Comercio Exterior         | 81,82%                                         |
| Marketing y Negocios Internacionales | 80,25%                                         |
| Contaduría Pública                   | 89,44%                                         |
| Psicología                           | 83,74%                                         |
| Ingeniería Industrial                | 89,36%                                         |
| Diseño Digital                       | 49,00%                                         |
| <b>Total Pregrado</b>                | <b>83,39%</b>                                  |
| <b>Total Institucional</b>           | <b>83,57%</b>                                  |

Fuente: Registros encuesta de satisfacción 2026-I

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

| Programa                         | Índice de satisfacción Internacionalización |
|----------------------------------|---------------------------------------------|
| Administración de empresas       | 85,54%                                      |
| Comunicación Social y Periodismo | 86,23%                                      |
| Derecho                          | 92,90%                                      |

|                                      |                |
|--------------------------------------|----------------|
| Finanzas y Comercio Exterior         | 86,00%         |
| Marketing y Negocios Internacionales | 83,82%         |
| Contaduría Pública                   | 89,47%         |
| Psicología                           | 85,29%         |
| Ingeniería Industrial                | 91,49%         |
| Diseño Digital                       | 53,33%         |
| <b>Total Pregrado</b>                | <b>86,94%</b>  |
| Derecho Administrativo               | 88,89%         |
| Maestría en Derecho                  | 88,89%         |
| Derecho Laboral y Seguridad Social   | 87,69%         |
| Derecho Penal                        | 86,67%         |
| Gerencia Estratégica de Negocios     | 100,00%        |
| Derecho Comercial y Marítimo         | 80,00%         |
| Gerencia Financiera                  | 80,00%         |
| Contratación Estatal                 | 84,00%         |
| Derecho Probatorio                   | 0,00%          |
| Gestión Humana                       | 90,00%         |
| Gerencia de Producción y Operaciones | 0,00%          |
| <b>Total Postgrado</b>               | <b>88,28 %</b> |
| <b>Total Institucional</b>           | <b>87,05 %</b> |

Fuente: Registros encuesta de satisfacción 2026-I

**Tabla 13. Índice de satisfacción con Biblioteca 2026-I**

| Programa                             | Índice de satisfacción Biblioteca |
|--------------------------------------|-----------------------------------|
| Administración de empresas           | 84,66%                            |
| Comunicación Social y Periodismo     | 84,65%                            |
| Derecho                              | 94,35%                            |
| Finanzas y Comercio Exterior         | 87,21%                            |
| Marketing y Negocios Internacionales | 85,88%                            |
| Contaduría Pública                   | 88,50%                            |
| Psicología                           | 84,12%                            |
| Ingeniería Industrial                | 90,20%                            |
| Diseño Digital                       | 55,71%                            |
| <b>Total Pregrado</b>                | <b>86,57%</b>                     |
| Derecho Administrativo               | 90,00%                            |
| Maestría en Derecho                  | 89,23%                            |
| Derecho Laboral y Seguridad Social   | 90,67%                            |
| Derecho Penal                        | 84,00%                            |
| Gerencia Estratégica de Negocios     | 85,00%                            |
| Derecho Comercial y Marítimo         | 80,00%                            |
| Gerencia Financiera                  | 93,33%                            |
| Contratación Estatal                 | 84,00%                            |
| Derecho Probatorio                   | 80,00%                            |
| Gestión Humana                       | 86,67%                            |
| Gerencia de Producción y Operaciones | 0,00%                             |
| <b>Total Postgrado</b>               | <b>88,15 %</b>                    |
| <b>Total Institucional</b>           | <b>86,69 %</b>                    |

Fuente: Registros encuesta de satisfacción 2026-I

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

| Programa                             | Cafetería | Eventos y actividades | Índice de satisfacción Bienestar Universitario |
|--------------------------------------|-----------|-----------------------|------------------------------------------------|
| Administración de empresas           | 75,19%    | 81,92%                | 78,42%                                         |
| Comunicación Social y Periodismo     | 69,53%    | 81,84%                | 75,31%                                         |
| Derecho                              | 84,03%    | 90,08%                | 86,94%                                         |
| Finanzas y Comercio Exterior         | 73,33%    | 82,91%                | 77,69%                                         |
| Marketing y Negocios Internacionales | 71,35%    | 80,69%                | 75,78%                                         |
| Contaduría Pública                   | 82,38%    | 88,21%                | 85,19%                                         |
| Psicología                           | 72,71%    | 83,80%                | 78,07%                                         |
| Ingeniería Industrial                | 82,86%    | 91,48%                | 87,09%                                         |
| Diseño Digital                       | 51,11%    | 32,73%                | 44,14%                                         |

|                                      |               |               |               |
|--------------------------------------|---------------|---------------|---------------|
| <b>Total Pregrado</b>                | <b>73,90%</b> | <b>84,01%</b> | <b>78,68%</b> |
| Derecho Administrativo               | 84,62%        | 84,44%        | 84,55%        |
| Maestría en Derecho                  | 77,65%        | 82,00%        | 79,26%        |
| Derecho Laboral y Seguridad Social   | 82,22%        | 89,33%        | 85,45%        |
| Derecho Penal                        | 77,14%        | 80,00%        | 78,00%        |
| Gerencia Estratégica de Negocios     | 80,00%        | 90,00%        | 82,86%        |
| Derecho Comercial y Marítimo         | 50,00%        | 70,00%        | 60,00%        |
| Gerencia Financiera                  | 73,33%        | 80,00%        | 74,29%        |
| Contratación Estatal                 | 71,11%        | 85,00%        | 75,38%        |
| Derecho Probatorio                   | 66,67%        | 0,00%         | 66,67%        |
| Gestión Humana                       | 76,00%        | 92,00%        | 84,00%        |
| Gerencia de Producción y Operaciones | 80,00%        | 80,00%        | 80,00%        |
| <b>Total Postgrado</b>               | <b>86,88%</b> | <b>80,34%</b> | <b>88,15%</b> |
| <b>Total Institucional</b>           | <b>73,94%</b> | <b>84,15%</b> | <b>78,70%</b> |

Fuente: Registros encuesta de satisfacción 2026-I

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

| Programa                             | Internet      | Soporte       | Índice de satisfacción Gestión Tecnológica |
|--------------------------------------|---------------|---------------|--------------------------------------------|
| Administración de empresas           | 78,97%        | 81,33%        | 80,13%                                     |
| Comunicación Social y Periodismo     | 84,65%        | 84,34%        | 79,29%                                     |
| Derecho                              | 80,78%        | 92,17%        | 86,29%                                     |
| Finanzas y Comercio Exterior         | 78,15%        | 83,73%        | 80,81%                                     |
| Marketing y Negocios Internacionales | 74,42%        | 83,62%        | 78,86%                                     |
| Contaduría Pública                   | 85,24%        | 89,27%        | 87,23%                                     |
| Psicología                           | 74,42%        | 83,50%        | 80,86%                                     |
| Ingeniería Industrial                | 79,26%        | 90,40%        | 84,62%                                     |
| Diseño Digital                       | 55,45%        | 49,17%        | 52,17%                                     |
| <b>Total Pregrado</b>                | <b>77,38%</b> | <b>85,38%</b> | <b>81,24%</b>                              |
| Derecho Administrativo               | 91,11%        | 95,00%        | 93,33%                                     |
| Maestría en Derecho                  | 74,29%        | 85,33%        | 80,00%                                     |
| Derecho Laboral y Seguridad Social   | 78,75%        | 88,89%        | 84,12%                                     |
| Derecho Penal                        | 68,57%        | 84,00%        | 75,00%                                     |
| Gerencia Estratégica de Negocios     | 88,00%        | 95,00%        | 91,11%                                     |
| Derecho Comercial y Marítimo         | 80,00%        | 80,00%        | 80,00%                                     |
| Gerencia Financiera                  | 63,33%        | 80,00%        | 70,91%                                     |
| Contratación Estatal                 | 80,00%        | 88,57%        | 84,00%                                     |
| Derecho Probatorio                   | 60,00%        | 70,00%        | 65,00%                                     |
| Gestión Humana                       | 72,00%        | 92,00%        | 82,00%                                     |
| Gerencia de Producción y Operaciones | 100,00%       | 100,00%       | 100,00%                                    |
| <b>Total Postgrado</b>               | <b>75,76%</b> | <b>87,37%</b> | <b>81,44%</b>                              |
| <b>Total Institucional</b>           | <b>77,16%</b> | <b>85,46%</b> | <b>81,16%</b>                              |

Fuente: Registros encuesta de satisfacción 2026-I

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

| Programa                             | Índice de satisfacción Gestión de quejas y sugerencias |
|--------------------------------------|--------------------------------------------------------|
| Administración de empresas           | 80,29%                                                 |
| Comunicación Social y Periodismo     | 81,27%                                                 |
| Derecho                              | 88,93%                                                 |
| Finanzas y Comercio Exterior         | 81,89%                                                 |
| Marketing y Negocios Internacionales | 80,90%                                                 |
| Contaduría Pública                   | 88,78%                                                 |
| Psicología                           | 79,34%                                                 |
| Ingeniería Industrial                | 89,80%                                                 |
| Diseño Digital                       | 54,55%                                                 |
| <b>Total Pregrado</b>                | <b>82,69%</b>                                          |
| Derecho Administrativo               | 86,67%                                                 |
| Maestría en Derecho                  | 77,78%                                                 |
| Derecho Laboral y Seguridad Social   | 93,33%                                                 |
| Derecho Penal                        | 80,00%                                                 |

|                                      |               |
|--------------------------------------|---------------|
| Gerencia Estratégica de Negocios     | 90,00%        |
| Derecho Comercial y Marítimo         | 70,00%        |
| Gerencia Financiera                  | 90,00%        |
| Contratación Estatal                 | 88,00%        |
| Derecho Probatorio                   | 0,00%         |
| Gestión Humana                       | 86,67%        |
| Gerencia de Producción y Operaciones | N/A           |
| <b>Total Postgrado</b>               | <b>87,37%</b> |
| <b>Total Institucional</b>           | <b>82,83%</b> |

Fuente: Registros encuesta de satisfacción 2026-I

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

| Programa                             | Comunicaciones internas y externas | Sitio web     | Índice de satisfacción Comunicación y Protocolo |
|--------------------------------------|------------------------------------|---------------|-------------------------------------------------|
| Administración de empresas           | 82,00%                             | 83,33%        | 82,66%                                          |
| Comunicación Social y Periodismo     | 86,74%                             | 84,05%        | 85,41%                                          |
| Derecho                              | 92,06%                             | 90,23%        | 91,15%                                          |
| Finanzas y Comercio Exterior         | 80,60%                             | 83,38%        | 81,97%                                          |
| Marketing y Negocios Internacionales | 83,57%                             | 82,29%        | 82,94%                                          |
| Contaduría Pública                   | 91,90%                             | 89,52%        | 90,71%                                          |
| Psicología                           | 82,22%                             | 84,19%        | 83,19%                                          |
| Ingeniería Industrial                | 84,64%                             | 90,18%        | 87,39%                                          |
| Diseño Digital                       | 49,03%                             | 40,00%        | 45,71%                                          |
| <b>Total Pregrado</b>                | <b>84,09%</b>                      | <b>84,25%</b> | <b>84,16%</b>                                   |
| Derecho Administrativo               | 92,31%                             | 92,00%        | 92,17%                                          |
| Maestría en Derecho                  | 83,33%                             | 85,33%        | 84,24%                                          |
| Derecho Laboral y Seguridad Social   | 88,89%                             | 88,89%        | 88,89%                                          |
| Derecho Penal                        | 91,43%                             | 84,00%        | 88,33%                                          |
| Gerencia Estratégica de Negocios     | 100,00%                            | 88,00%        | 94,00%                                          |
| Derecho Comercial y Marítimo         | 100,00%                            | 80,00%        | 90,00%                                          |
| Gerencia Financiera                  | 86,67%                             | 90,00%        | 88,00%                                          |
| Contratación Estatal                 | 84,00%                             | 80,00%        | 82,22%                                          |
| Derecho Probatorio                   | 73,33%                             | 80,00%        | 75,00%                                          |
| Gestión Humana                       | 92,00%                             | 88,00%        | 90,00%                                          |
| Gerencia de Producción y Operaciones | 100,00%                            | 0,00%         | 100,00%                                         |
| <b>Total Postgrado</b>               | <b>88,57%</b>                      | <b>86,88%</b> | <b>87,80%</b>                                   |
| <b>Total Institucional</b>           | <b>84,33%</b>                      | <b>84,37%</b> | <b>84,35%</b>                                   |

Fuente: Registros encuesta de satisfacción 2026-I

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

| Programa                             | Estado y limpieza | Infraestructura Física | Seguridad Interna | Índice de satisfacción Servicios Generales |
|--------------------------------------|-------------------|------------------------|-------------------|--------------------------------------------|
| Administración de empresas           | 84,00%            | 81,00%                 | 84,75%            | 83,25%                                     |
| Comunicación Social y Periodismo     | 82,33%            | 76,74%                 | 81,86%            | 80,31%                                     |
| Derecho                              | 91,60%            | 89,62%                 | 93,74%            | 91,65%                                     |
| Finanzas y Comercio Exterior         | 85,97%            | 76,42%                 | 83,28%            | 81,89%                                     |
| Marketing y Negocios Internacionales | 83,98%            | 78,57%                 | 80,92%            | 81,16%                                     |
| Contaduría Pública                   | 88,10%            | 88,10%                 | 90,95%            | 89,05%                                     |
| Psicología                           | 84,63%            | 76,11%                 | 83,89%            | 81,54%                                     |
| Ingeniería Industrial                | 90,71%            | 87,50%                 | 87,50%            | 88,57%                                     |
| Diseño Digital                       | 52,90%            | 51,03%                 | 53,10%            | 52,36%                                     |
| <b>Total Pregrado</b>                | <b>85,60%</b>     | <b>80,26%</b>          | <b>83,94%</b>     | <b>83,27%</b>                              |
| Derecho Administrativo               | 90,77%            | 86,15%                 | 90,77%            | 89,23%                                     |
| Maestría en Derecho                  | 84,44%            | 77,78%                 | 90,00%            | 84,07%                                     |
| Derecho Laboral y Seguridad Social   | 86,67%            | 82,22%                 | 91,11%            | 86,67%                                     |
| Derecho Penal                        | 85,71%            | 85,71%                 | 85,71%            | 85,71%                                     |
| Gerencia Estratégica de Negocios     | 92,00%            | 96,00%                 | 96,00%            | 94,67%                                     |
| Derecho Comercial y Marítimo         | 80,00%            | 80,00%                 | 80,00%            | 80,00%                                     |
| Gerencia Financiera                  | 83,33%            | 76,67%                 | 90,00%            | 83,33%                                     |
| Contratación Estatal                 | 96,00%            | 90,00%                 | 94,00%            | 93,33%                                     |
| Derecho Probatorio                   | 86,67%            | 66,67%                 | 93,33%            | 82,22%                                     |
| Gestión Humana                       | 80,00%            | 92,00%                 | 96,00%            | 89,33%                                     |

|                                      |               |               |               |               |
|--------------------------------------|---------------|---------------|---------------|---------------|
| Gerencia de Producción y Operaciones | 80,00%        | 100,00%       | 100,00%       | 93,33%        |
| <b>Total Postgrado</b>               | <b>87,32%</b> | <b>84,46%</b> | <b>91,61%</b> | <b>87,80%</b> |
| <b>Total Institucional</b>           | <b>85,79%</b> | <b>80,60%</b> | <b>84,37%</b> | <b>83,58%</b> |

Fuente: Registros encuesta de satisfacción 2026-I

**Tabla 19. Índice de satisfacción en cada una de las Sedes con las características evaluadas 2026-I**

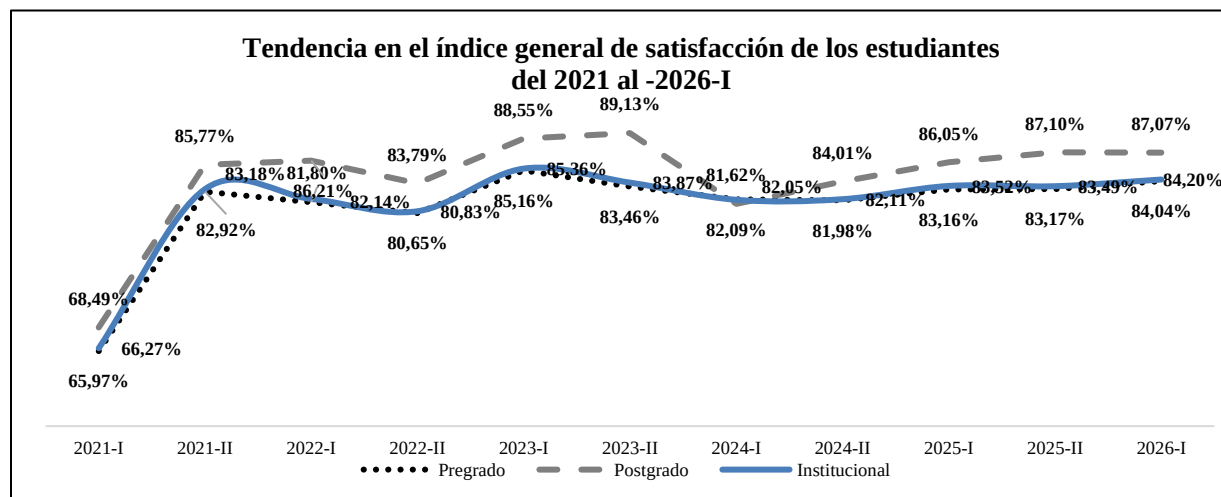
| No. | Servicio o Actividad                                        | Sede Centro   | Sede RNL      |
|-----|-------------------------------------------------------------|---------------|---------------|
| 1   | Trato y atención de decanos y directivos                    | 88,80%        | 85,32%        |
| 2   | Trato y atención de secretarías y administrativos           | 89,66%        | 83,48%        |
| 3   | Trato y atención de docentes                                | 89,74%        | 86,91%        |
| 4   | Metodología de enseñanza                                    | 87,38%        | 85,71%        |
| 5   | Retroalimentación de los profesores                         | 86,39%        | 84,05%        |
| 6   | Satisfacción con el programa                                | 88,48%        | 85,59%        |
| 7   | Investigación                                               | 89,05%        | 86,56%        |
| 8   | Proyección social                                           | 88,90%        | 85,78%        |
| 9   | Internacionalización                                        | 89,80%        | 86,26%        |
| 11  | Departamento de idiomas                                     | 85,75%        | 83,34%        |
| 12  | Comunicaciones internas y externas                          | 86,55%        | 83,60%        |
| 13  | Sitio web                                                   | 85,74%        | 84,38%        |
| 14  | Cafetería                                                   | 76,97%        | 73,83%        |
| 15  | Eventos y actividades de Bienestar                          | 85,77%        | 84,03%        |
| 16  | Biblioteca                                                  | 88,74%        | 86,16%        |
| 17  | Internet                                                    | 79,21%        | 77,55%        |
| 18  | Soporte Gestión Tecnológica                                 | 85,75%        | 84,69%        |
| 19  | Gestión de quejas y sugerencias                             | 83,10%        | 82,64%        |
| 20  | Estado y limpieza                                           | 87,65%        | 85,39%        |
| 21  | Infraestructura Física                                      | 83,23%        | 80,20%        |
| 22  | Seguridad Interna                                           | 86,47%        | 83,53%        |
| 23  | Satisfacción por estudiar en la Universidad Sergio Arboleda | 88,84%        | 85,09%        |
| 24  | <b>Índice general de satisfacción</b>                       | <b>86,19%</b> | <b>83,77%</b> |

Fuente: Registros encuestas de satisfacción 2026-I

**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.

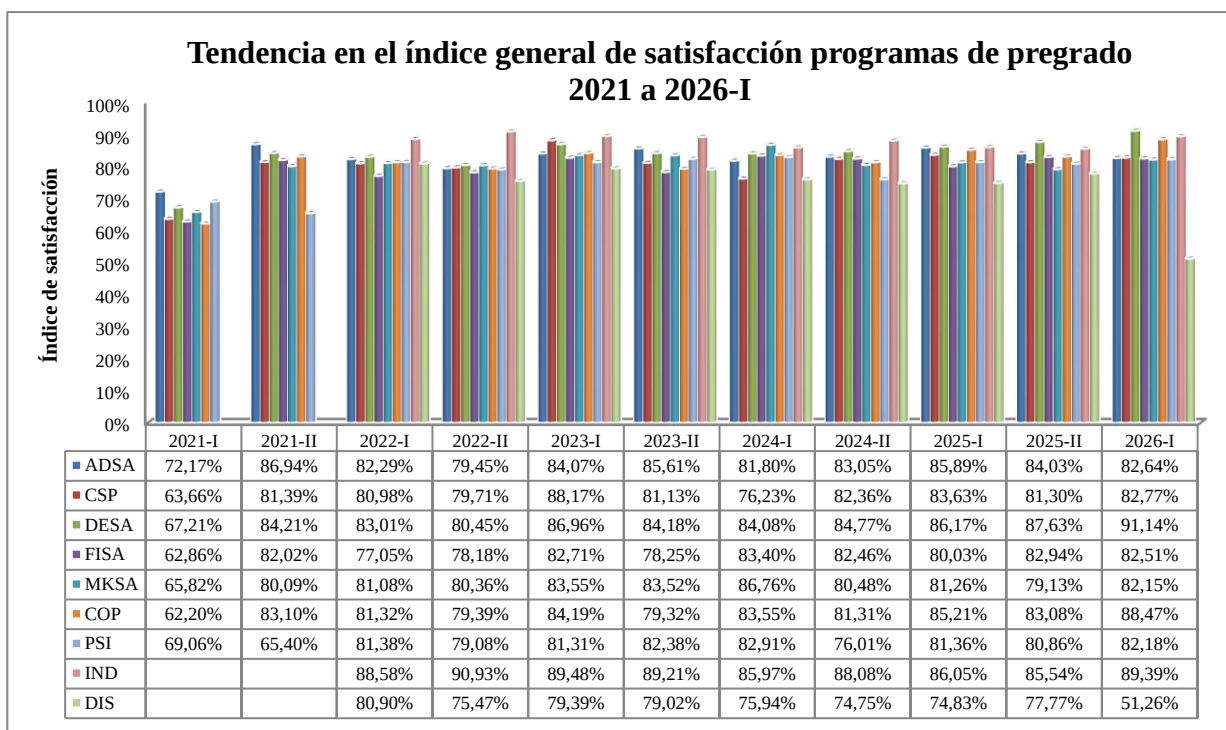
### 5.3. Tendencia en los datos de medición del índice de satisfacción de los estudiantes

#### 5.3.1. Resultados históricos de satisfacción estudiantil



**Figura 12: Tendencia en el índice general de satisfacción de los estudiantes del 2021 al 2026-I**

Fuente: Registros encuesta de satisfacción 2021 al 2026-I



**Figura 13: Tendencia en el índice general de satisfacción de los estudiantes de pregrado por programa 2021 a 2026-II**

Fuente: Registros encuesta de satisfacción 2021 al 2026-I

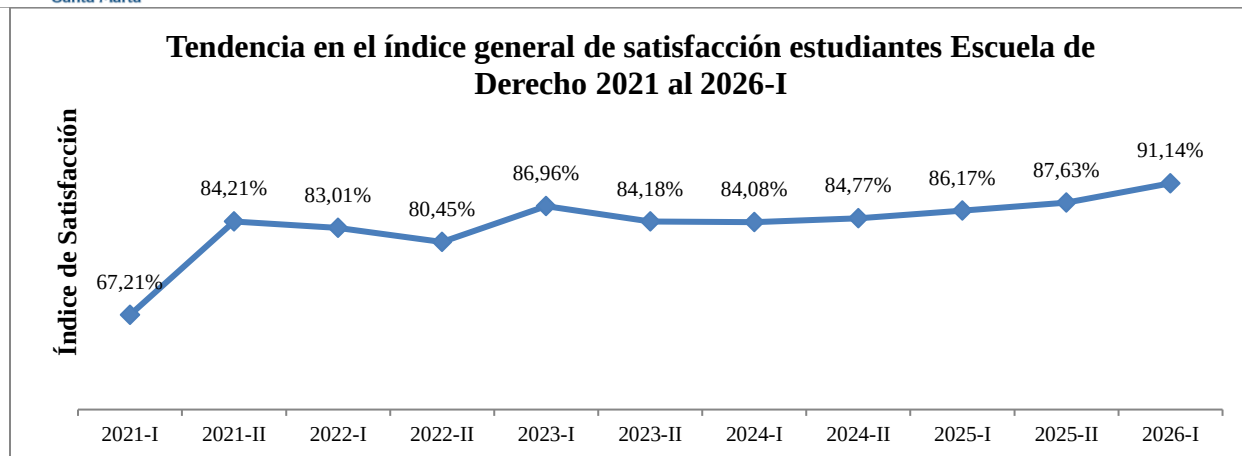
Nota: Los programas de Ingeniería Industrial y Diseño Digital iniciaron en la Seccional durante el 2022-I, por ello no registran datos en los semestres anteriores.

**Tabla 20. Tendencia en el índice general de satisfacción general de los estudiantes de postgrado por programa 2021 a 2025-I**

| Programas de Postgrado                  | 2021-I        | 2021-II       | 2022-I        | 2022-II       | 2023-I        | 2023-II       | 2024-I        | 2024-II       | 2025-I        | 2025-II       | 2026-I        |
|-----------------------------------------|---------------|---------------|---------------|---------------|---------------|---------------|---------------|---------------|---------------|---------------|---------------|
| Gerencia Estratégica de Negocios        | 43,53%        | N/A           | 90,26%        | 98,48%        | 88,10%        | 87,17%        | 93,70%        | 81,76%        | 84,46%        | 87,32%        | 93,10%        |
| Gerencia Integral de la Calidad         | 57,35%        | N/A           | 84,74%        | N/A           | N/A           | N/A           | N/A           | 85,71%        | 82,68%        | N/A           | N/A           |
| Gerencia Logística                      | N/A           | N/A           | 71,51%        | N/A           | 88,85%        | 95,00%        | N/A           | 70,62%        | 88,13%        | N/A           | N/A           |
| Gestión Financiera                      | 73,14%        | 82,77%        | 77,09%        | 74,42%        | N/A           | 96,73%        | 79,73%        | 79,73%        | 90,28%        | 92,62%        | 84,58%        |
| Gestión Humana                          | 57,35%        | 63,59%        | 84,75%        | 78,00%        | 82,16%        | 94,72%        | 97,35%        | 90,79%        | N/A           | 89,77%        | 86,94%        |
| Derecho Administrativo                  | 62,89%        | 86,99%        | 86,28%        | 86,97%        | 88,97%        | 83,06%        | 77,74%        | 73,96%        | 85,14%        | 85,41%        | 91,65%        |
| Derecho Constitucional                  | 70,15%        | N/A           | N/A           | N/A           | N/A           | 96,00%        | N/A           | 92,74%        | 90,13%        | N/A           | N/A           |
| Derecho Penal                           | 52,35%        | N/A           | 89,18%        | 92,00%        | 94,91%        | 89,00%        | 84,82%        | 88,40%        | 83,99%        | 81,08%        | 81,16%        |
| Maestría en Derecho                     | 63,53%        | 91,59%        | 94,60%        | 92,09%        | 95,33%        | 82,75%        | 91,29%        | 89,31%        | 85,00%        | 81,03%        | 83,97%        |
| Gerencia de Producción y Operaciones    | N/A           | N/A           | N/A           | 84,85%        | 75,44%        | 87,93%        | N/A           | N/A           | 88,13%        | 83,41%        | 92,00%        |
| Derecho Comercial y Marítimo            | N/A           | N/A           | N/A           | N/A           | 94,85%        | 100,00%       | 84,15%        | 80,00%        | 89,90%        | 83,95%        | 83,33%        |
| 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%        | 88,29%        |
| Docencia e Investigación Universitaria  | 74,26%        | 87,65%        | N/A           | N/A           | 87,03%        | 86,19%        | N/A           | 76,24%        | 80,72%        | N/A           | N/A           |
| Gerencia de Marketing                   | N/A           | N/A           | 78,06%        | N/A           | 87,41%        | 85,64%        | N/A           | 90,95%        | 79,71%        | N/A           | N/A           |
| Agronegocios Alimentarios y Sostenibles | N/A           | N/A           | N/A           | N/A           | N/A           | N/A           | N/A           | N/A           | N/A           | N/A           | N/A           |
| Comunicación Estratégica                | N/A           | N/A           | N/A           | N/A           | N/A           | N/A           | N/A           | N/A           | N/A           | N/A           | N/A           |
| Derecho Probatorio                      | N/A           | N/A           | N/A           | N/A           | N/A           | N/A           | N/A           | N/A           | N/A           | N/A           | N/A           |
| Contratación Estatal                    | N/A           | 87,36%        | 89,02%        | 84,53%        | 79,71%        | 93,25%        | 88,16%        | 82,55%        | 91,32%        | 94,29%        | 87,57%        |
| <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> | <b>87,07%</b> |

Fuente: Registros encuesta de satisfacción 2021 a 2026-I

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.



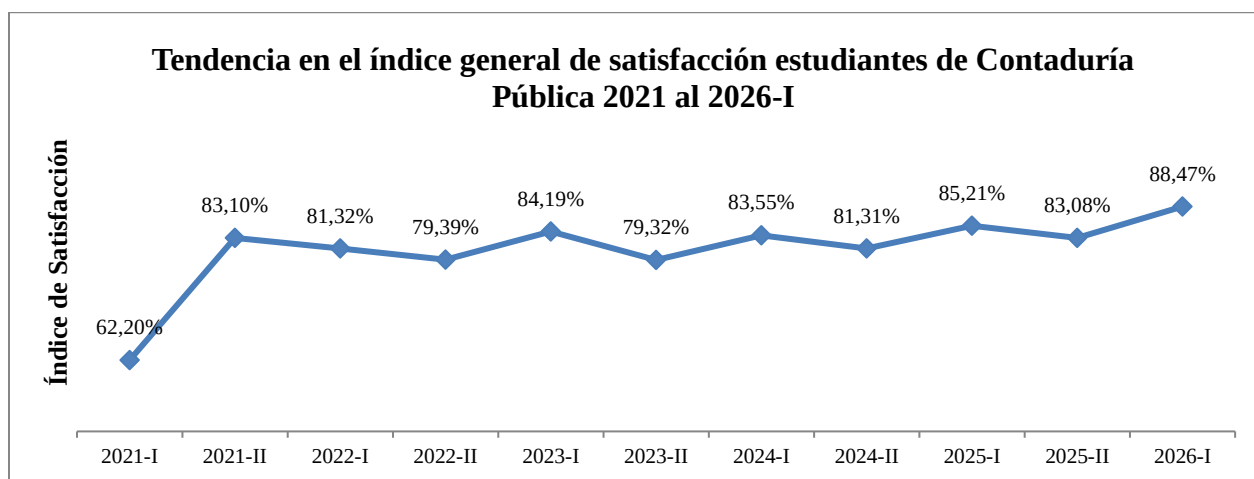
**Figura 14: Tendencia en el índice general de satisfacción estudiantes del programa de Derecho 2021 a 2026-I**

Fuente: Registros encuesta de satisfacción 2021 a 2026-I



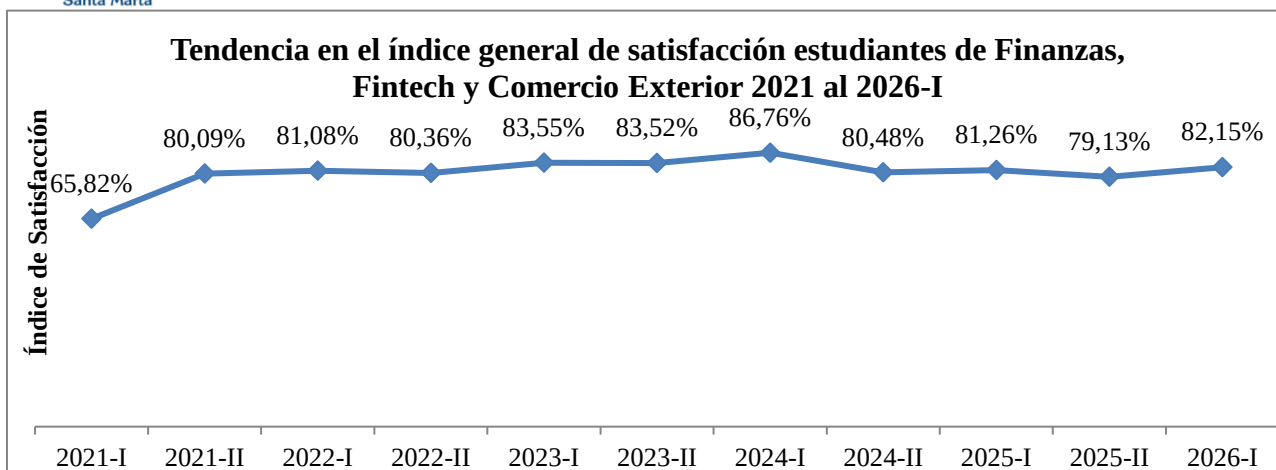
**Figura 15: Tendencia en el índice general de satisfacción estudiantes del programa de Comunicación Social y Periodismo 2021 a 2026-I**

Fuente: Registros encuesta de satisfacción 2021 a 2026-I



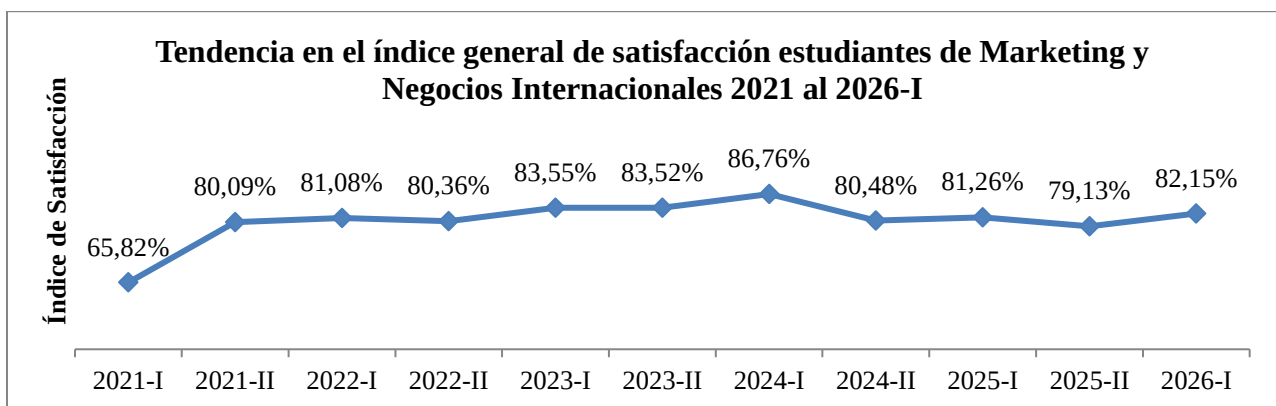
**Figura 16: Tendencia en el índice general de satisfacción estudiantes del programa de Contaduría 2021 a 2026-I**

Fuente: Registros encuesta de satisfacción 2021 a 2026-I



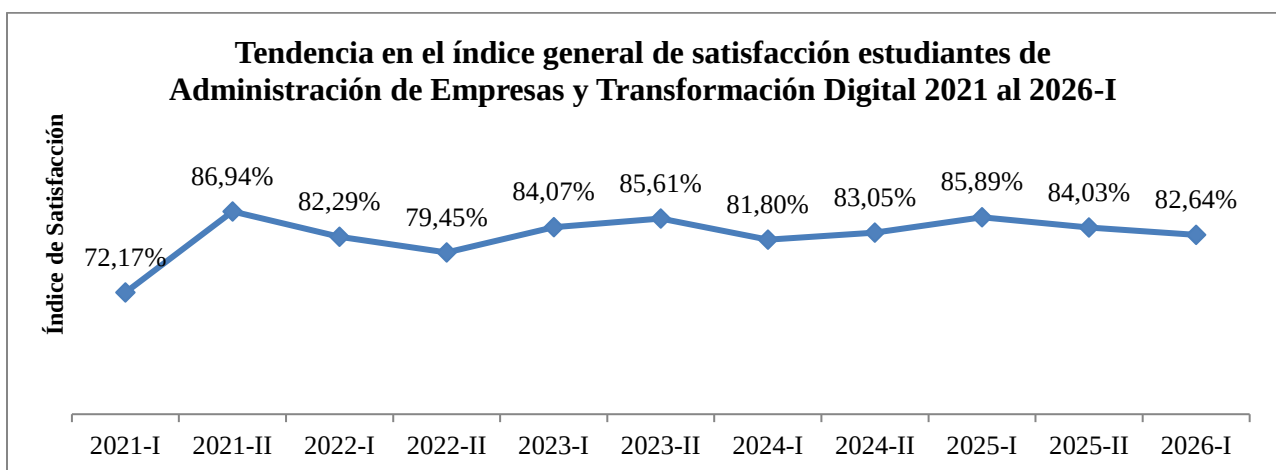
**Figura 17: Tendencia en el índice general de satisfacción estudiantes del programa de Finanzas, Fintech y Comercio Exterior 2021 a 2026-I**

Fuente: Registros encuesta de satisfacción 2021 a 2026-I



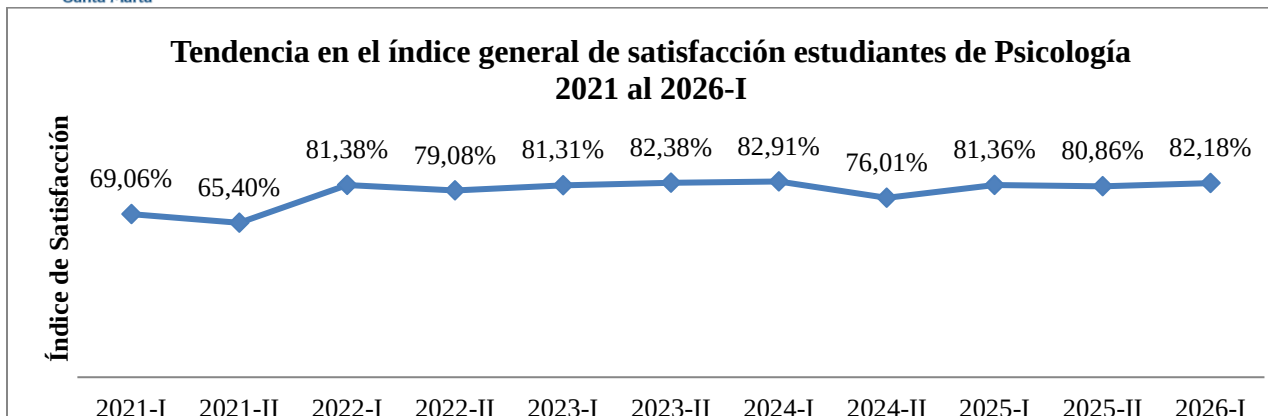
**Figura 18: Tendencia en el índice general de satisfacción estudiantes del programa de Marketing y Negocios Internacionales 2021 a 2026-I**

Fuente: Registros encuesta de satisfacción 2021 a 2026-I



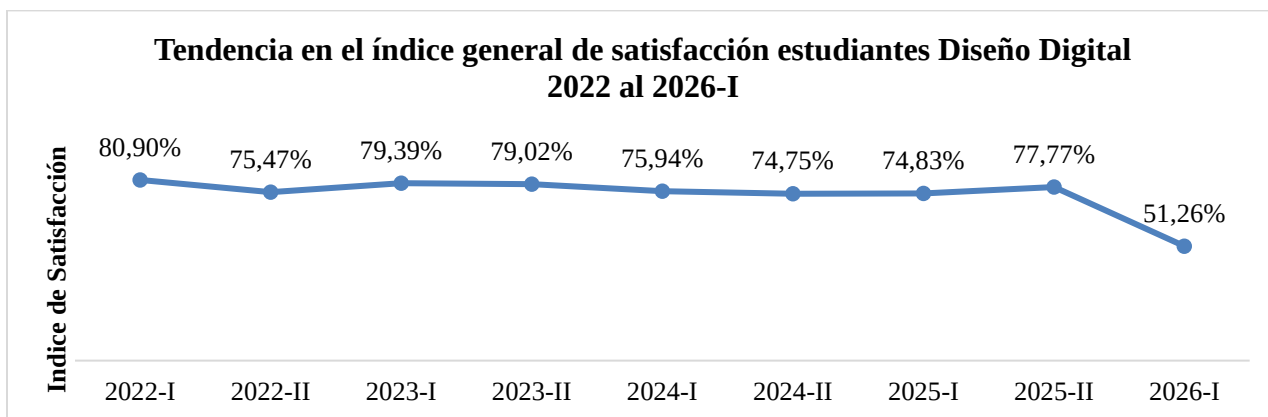
**Figura 19: Tendencia en el índice general de satisfacción estudiantes del programa de Administración de Empresas y Transformación Digital 2021 a 2026-I**

Fuente: Registros encuesta de satisfacción 2021 a 2026-I



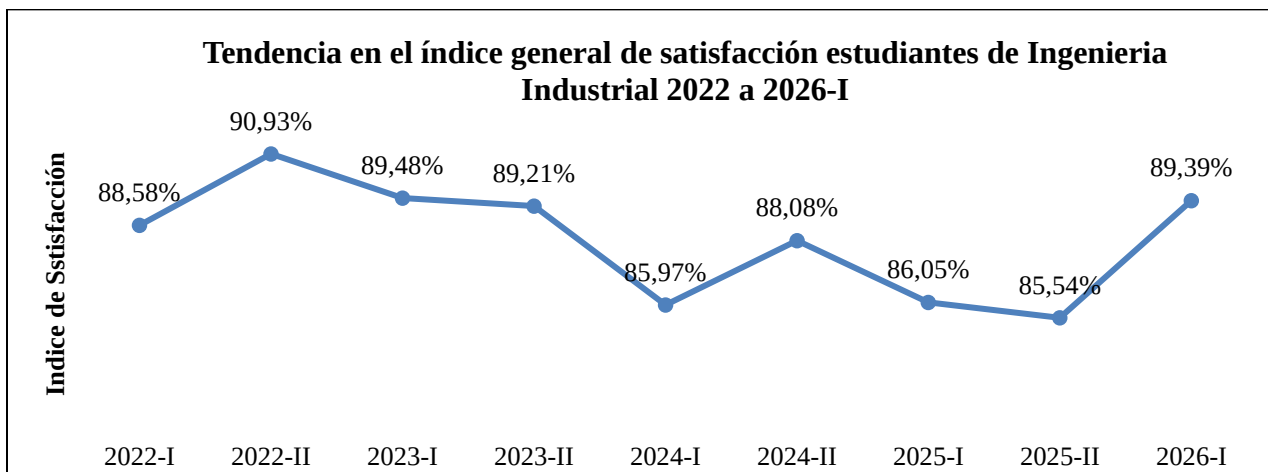
**Figura 20. Índice general de satisfacción estudiantes del programa de Psicología 2021 a 2026-I**

Fuente: Registros encuesta de satisfacción 2021 a 2026-I



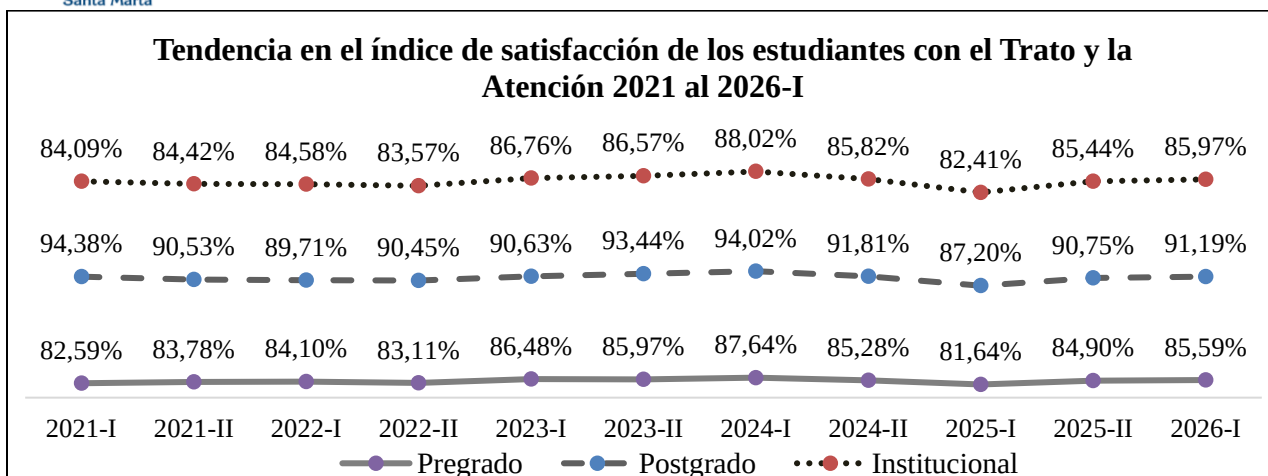
**Figura 29. Índice general de satisfacción estudiantes del programa de Diseño Digital 2022 a 2026-I**

Fuente: Registros encuesta de satisfacción 2022 a 2026-I



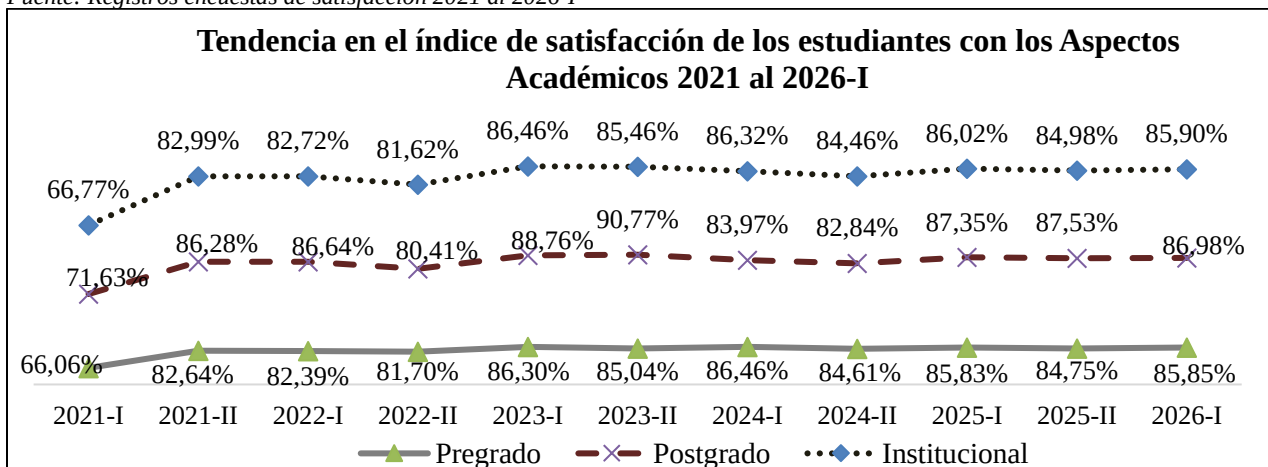
**Figura 30. Índice general de satisfacción estudiantes del programa de Ingeniería Industrial 2022 a 2026-I**

Fuente: Registros encuesta de satisfacción 2022 a 2026-I



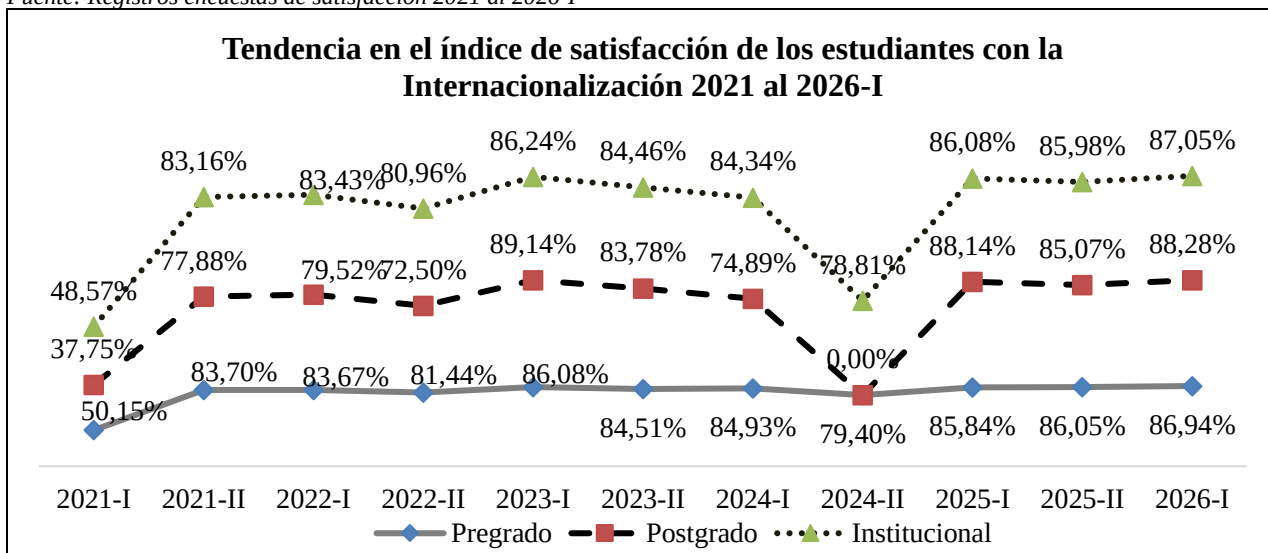
**Figura 31. Tendencia en el índice de satisfacción de los estudiantes con el trato y la atención 2021 al 2026-I**

Fuente: Registros encuestas de satisfacción 2021 al 2026-I



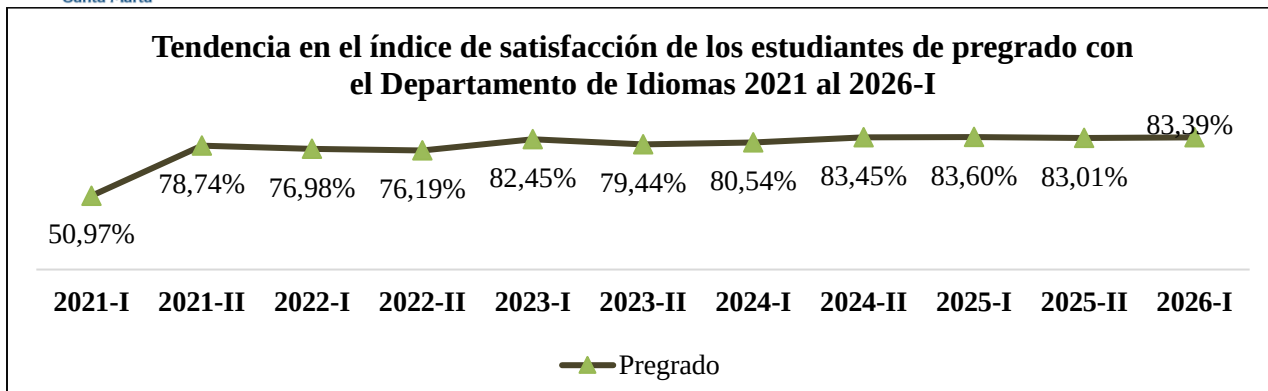
**Figura 32. Tendencia en el índice de satisfacción de los estudiantes con los aspectos académicos 2021 al 2025-I**

Fuente: Registros encuestas de satisfacción 2021 al 2026-I



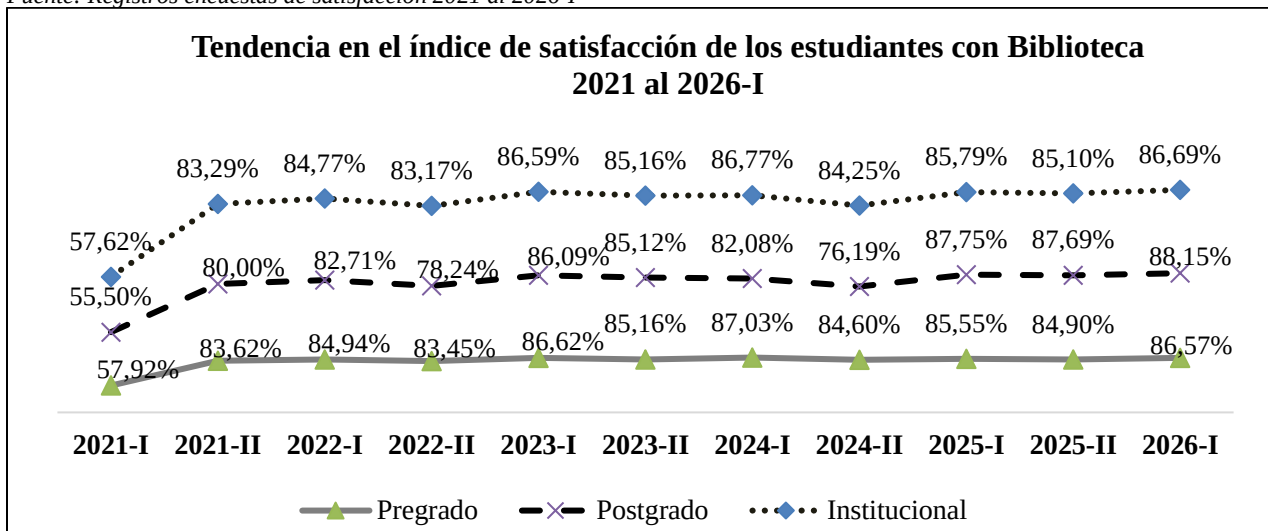
**Figura 33. Tendencia en el índice de satisfacción de los estudiantes con Internacionalización 2021 al 2026-I**

Fuente: Registros encuestas de satisfacción 2021 al 2026-I



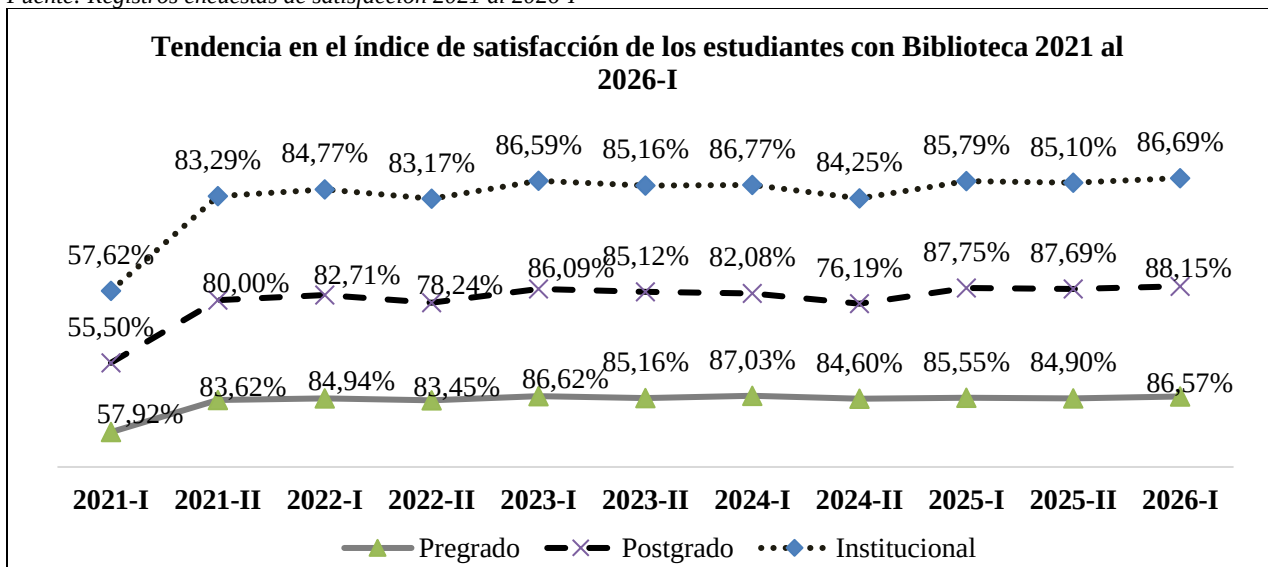
**Figura 34. Tendencia en el índice de satisfacción de los estudiantes con el Departamento de Idiomas 2021 al 2026-I**

Fuente: Registros encuestas de satisfacción 2021 al 2026-I



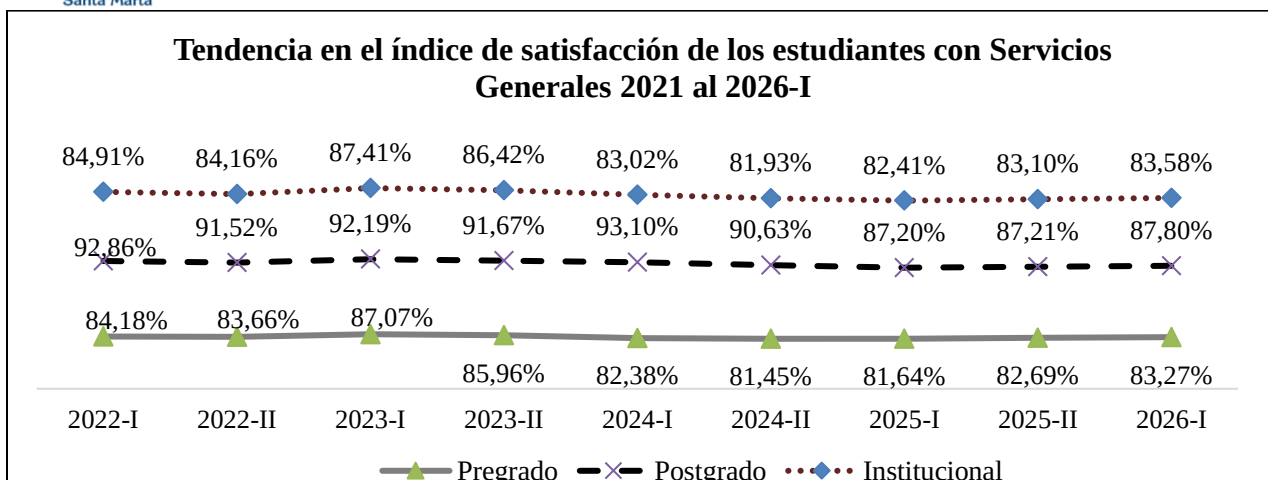
**Figura 35. Tendencia en el índice de satisfacción de los estudiantes con la Biblioteca 2021 al 2026-I**

Fuente: Registros encuestas de satisfacción 2021 al 2026-I



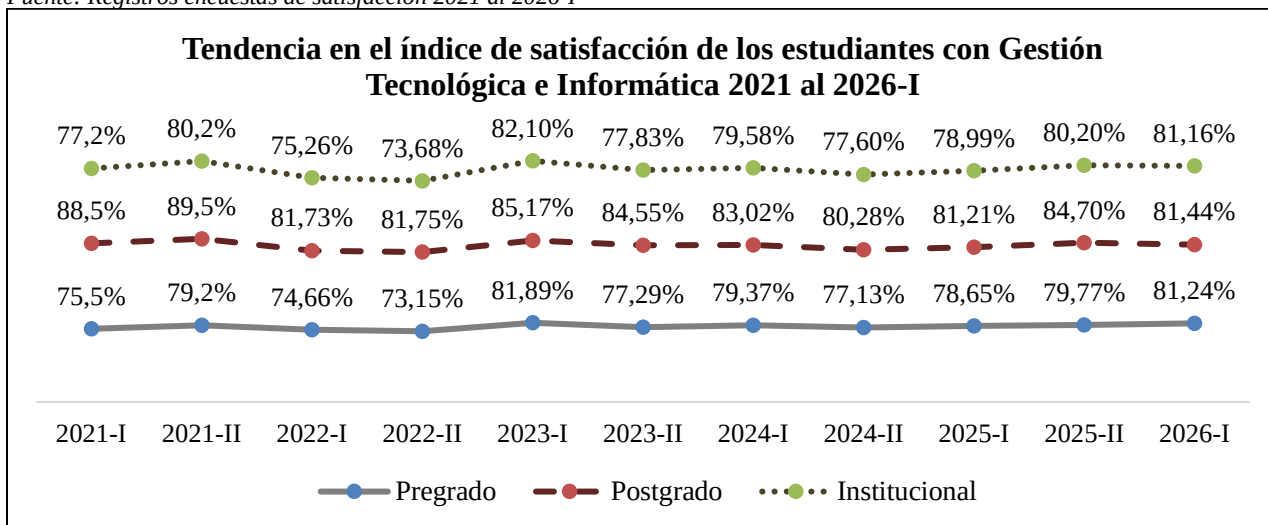
**Figura 36. Tendencia en el índice de satisfacción de los estudiantes con Bienestar Universitario 2021 al 2026-I**

Fuente: Registros encuestas de satisfacción 2021 al 2026-I



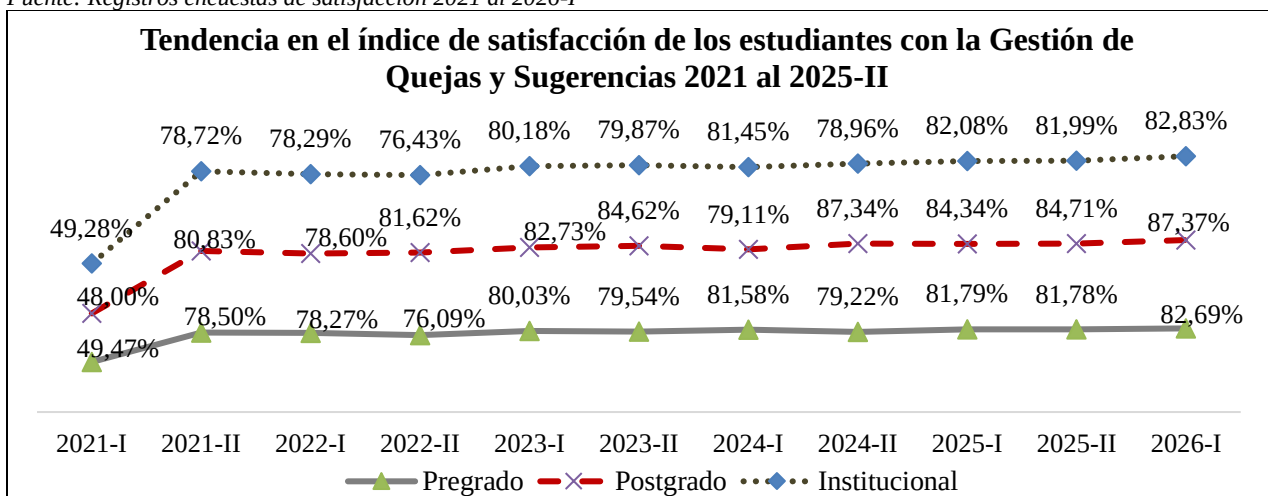
**Figura 37. Tendencia en el índice de satisfacción de los estudiantes con Servicios Generales 2021 al 2026-I**

Fuente: Registros encuestas de satisfacción 2021 al 2026-I



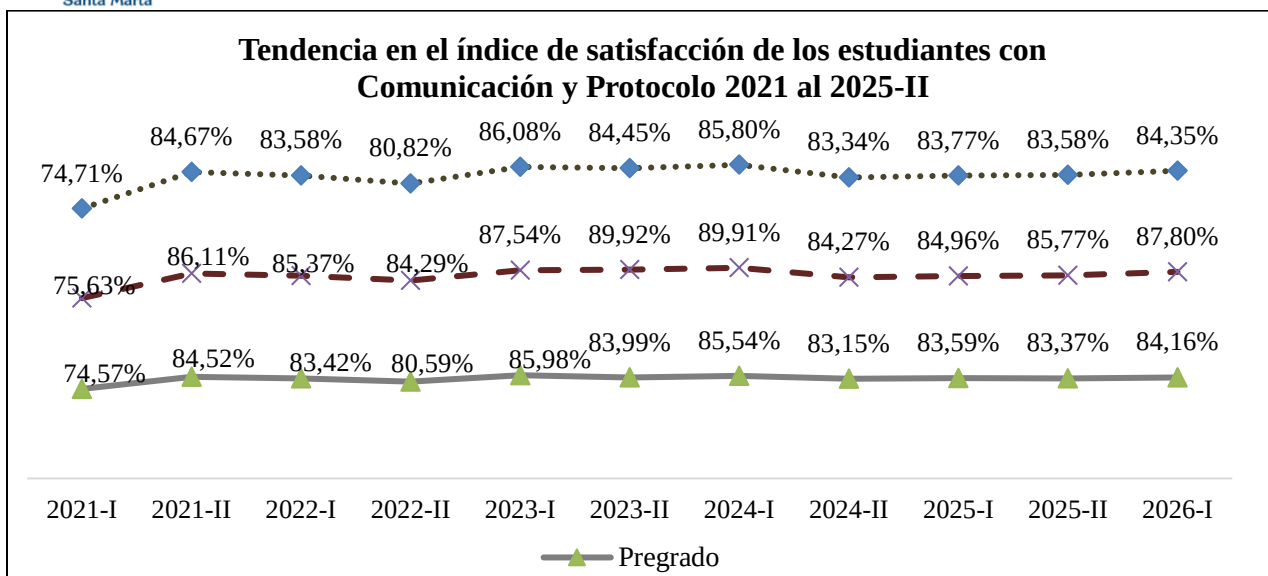
**Figura 38. Tendencia en el índice de satisfacción de los estudiantes con Gestión Tecnológica 2021 al 2026-I**

Fuente: Registros encuestas de satisfacción 2021 al 2026-I



**Figura 39. Tendencia en el índice de satisfacción de los estudiantes con Gestión de Solicitudes 2021 al 2026-I**

Fuente: Registros encuestas de satisfacción 2021 al 2026-I



**Figura 40. Tendencia en el índice de satisfacción de los estudiantes con Comunicación y Protocolo 2020 al 2026-I**

Fuente: Registros encuestas de satisfacción 2020 al 2026-I

### 5.3.2. Resultados de satisfacción 2024-II en relación con 2025-I

**Tabla 21. Cuadro comparativo índice de satisfacción en los niveles de pregrado, postgrado e institucional 2025-II y 2026-I según característica evaluada.**

| Característica evaluada                            | Pregrado      |               |              | Postgrado     |               |               | Institucional |               |              |
|----------------------------------------------------|---------------|---------------|--------------|---------------|---------------|---------------|---------------|---------------|--------------|
|                                                    | 2025-II       | 2026-I        | Diferencia   | 2025-II       | 2026-I        | Diferencia    | 2025-II       | 2026-I        | Diferencia   |
| Trato y atención de decanos y directivos           | 84,59%        | 85,29%        | 0,70%        | 87,21%        | 90,18%        | 2,97%         | 84,83%        | 85,65%        | 0,82%        |
| Trato y atención de secretarías y administrativos  | 84,40%        | 84,36%        | -0,04%       | 93,15%        | 90,89%        | -2,26%        | 85,21%        | 84,74%        | -0,47%       |
| Trato y atención de docentes                       | 85,71%        | 87,13%        | 1,42%        | 91,89%        | 92,50%        | 0,61%         | 86,28%        | 87,53%        | 1,25%        |
| Índice de satisfacción con el trato y la atención  | <b>84,90%</b> | <b>85,59%</b> | <b>0,69%</b> | <b>90,75%</b> | <b>91,19%</b> | <b>0,44%</b>  | <b>85,44%</b> | <b>85,97%</b> | <b>0,53%</b> |
| Metodología de enseñanza                           | 85,00%        | 85,77%        | 0,77%        | 88,83%        | 86,79%        | -2,04%        | 85,36%        | 85,77%        | 0,41%        |
| Retroalimentación de los profesores                | 83,33%        | 84,27%        | 0,94%        | 85,41%        | 85,18%        | -0,23%        | 83,52%        | 84,30%        | 0,78%        |
| Satisfacción con el programa                       | 84,60%        | 85,90%        | 1,30%        | 88,47%        | 88,75%        | 0,28%         | 84,96%        | 86,02%        | 1,06%        |
| Investigación                                      | 85,98%        | 87,23%        | 1,25%        | 87,32%        | 86,32%        | -1,00%        | 86,08%        | 87,24%        | 1,16%        |
| Proyección Social                                  | 85,06%        | 86,48%        | 1,42%        | 87,54%        | 88,07%        | 0,53%         | 85,24%        | 86,61%        | 1,37%        |
| Índice de satisfacción con los aspectos académicos | <b>84,75%</b> | <b>85,85%</b> | <b>1,10%</b> | <b>87,53%</b> | <b>86,98%</b> | <b>-0,55%</b> | <b>84,98%</b> | <b>85,90%</b> | <b>0,92%</b> |
| Índice de satisfacción Internacionalización        | <b>86,05%</b> | <b>86,94%</b> | <b>0,89%</b> | <b>85,07%</b> | <b>88,28%</b> | <b>3,21%</b>  | <b>85,98%</b> | <b>87,05%</b> | <b>1,07%</b> |
| Índice de satisfacción Departamento de Idiomas:    | <b>83,01%</b> | <b>83,39%</b> | <b>0,38%</b> | <b>N/A</b>    | <b>N/A</b>    | <b>N/A</b>    | <b>83,01%</b> | <b>83,57%</b> | <b>0,56%</b> |
| Comunicaciones internas y externas                 | 83,28%        | 84,09%        | 0,81%        | 85,98%        | 86,88%        | 0,90%         | 83,49%        | 84,33%        | 0,84%        |
| Sitio web                                          | 83,48%        | 84,25%        | 0,77%        | 85,77%        | 87,80%        | 2,03%         | 83,68%        | 84,37%        | 0,69%        |
| Índice de satisfacción Comunicación y Protocolo    | <b>83,37%</b> | <b>84,16%</b> | <b>0,79%</b> | <b>80,19%</b> | <b>76,55%</b> | <b>-3,64%</b> | <b>83,58%</b> | <b>84,35%</b> | <b>0,77%</b> |

|                                                                              |        |        |       |        |        |        |        |        |        |
|------------------------------------------------------------------------------|--------|--------|-------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|
| <b>Cafetería</b>                                                             | 73,48% | 73,90% | 0,42% | 86,47% | 86,88% | 0,41%  | 74,08% | 73,94% | -0,14% |
| <b>Eventos de Bienestar</b>                                                  | 84,00% | 84,01% | 0,01% | 82,63% | 80,34% | -2,29% | 84,15% | 84,15% | 0,00%  |
| <b>Índice de satisfacción Bienestar Universitario</b>                        | 78,52% | 78,68% | 0,16% | 87,69% | 88,15% | 0,46%  | 78,84% | 78,70% | -0,14% |
| <b>Índice de satisfacción Biblioteca</b>                                     | 84,90% | 86,57% | 1,67% | 81,78% | 75,76% | -6,02% | 85,10% | 86,69% | 1,59%  |
| <b>Internet</b>                                                              | 75,36% | 77,38% | 2,02% | 87,68% | 87,37% | -0,31% | 75,91% | 77,16% | 1,25%  |
| <b>Soporte Gestión Tecnológica</b>                                           | 84,46% | 85,38% | 0,92% | 84,70% | 81,44% | -3,26% | 84,74% | 85,46% | 0,72%  |
| <b>Índice de satisfacción Gestión Tecnológica e Informática</b>              | 79,77% | 81,24% | 1,47% | 84,71% | 87,37% | 2,66%  | 80,20% | 81,16% | 0,96%  |
| <b>Índice de satisfacción gestión de quejas y sugerencias</b>                | 81,78% | 82,69% | 0,91% | 88,11% | 87,32% | -0,79% | 81,99% | 82,83% | 0,84%  |
| <b>Estado y limpieza</b>                                                     | 85,06% | 85,60% | 0,54% | 83,60% | 84,46% | 0,86%  | 85,34% | 85,79% | 0,45%  |
| <b>Infraestructura Física</b>                                                | 79,73% | 80,26% | 0,53% | 89,91% | 91,61% | 1,70%  | 80,08% | 80,60% | 0,52%  |
| <b>Seguridad Interna</b>                                                     | 83,28% | 83,94% | 0,66% | 87,21% | 87,80% | 0,59%  | 83,88% | 84,37% | 0,49%  |
| <b>Índice de satisfacción Servicios Generales</b>                            | 82,69% | 83,27% | 0,58% | 90,09% | 90,18% | 0,09%  | 83,10% | 83,58% | 0,48%  |
| <b>Índice de satisfacción por estudiar en la Universidad Sergio Arboleda</b> | 84,39% | 85,53% | 1,14% | 87,10% | 87,07% | -0,03% | 84,91% | 85,75% | 0,84%  |
| <b>Índice general de satisfacción</b>                                        | 83,17% | 84,04% | 0,87% | 87,10% | 87,07% | -0,03% | 83,49% | 84,20% | 0,71%  |

Fuente: Registros encuestas de satisfacción 2025-II y 2026- I

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

**Tabla 42. Número de observaciones Institucionales según característica relacionada 2026-I**

| Número de observaciones Institucionales según característica relacionada 2026-I        |       |                                                           |             |
|----------------------------------------------------------------------------------------|-------|-----------------------------------------------------------|-------------|
| Característica                                                                         | Total | Característica                                            | Total       |
| Actividades y servicios de Bienestar Universitario                                     | 35    | Infraestructura y mantenimiento                           | 248         |
| Aspectos académicos en general: Matrícula académica, asignaturas, notas, horarios, sap | 35    | Internacionalización                                      | 11          |
| Aspectos académicos: Investigación                                                     | 16    | Internet                                                  | 2           |
| Aspectos académicos: Metodología de la enseñanza                                       | 31    | Limpieza y aseo                                           | 21          |
| Aspectos académicos: Proyección social                                                 | 1     | Seguridad Interna                                         | 21          |
| Aspectos académicos: Retroalimentación de los profesores                               | 9     | Servicios bibliotecarios                                  | 1           |
| Aspectos relacionados con el programa                                                  | 307   | Servicios financieros                                     | 0           |
| Cafetería                                                                              | 102   | Servicios y/o recursos tecnológicos                       | 70          |
| Comentario de reconocimiento                                                           | 185   | Trato y atención de directivos y decanos                  | 22          |
| Comunicaciones                                                                         | 4     | Trato y atención de secretarías y personal administrativo | 21          |
| Departamento de Idiomas (Curso de inglés, atención, servicios)                         | 10    | Trato y atención del personal docente                     | 4           |
| Gestión de solicitudes, quejas y sugerencias                                           | 3     | <b>Total</b>                                              | <b>1159</b> |

Fuente: Registros de encuestas de satisfacción 2026-I.

**Tabla 43. Número de observaciones de los estudiantes de Pregrado 2026-I**

| Número de observaciones de los estudiantes de Pregrado 2026-I                          |           |           |           |            |           |           |            |            |            |             | Total de Características Específicas Evaluadas | Nombre de la Característica                        |
|----------------------------------------------------------------------------------------|-----------|-----------|-----------|------------|-----------|-----------|------------|------------|------------|-------------|------------------------------------------------|----------------------------------------------------|
| Característica                                                                         | ADSA      | COP       | CSP       | DESA       | DIS       | FISA      | IND        | MKS        | PSI        | Total       |                                                |                                                    |
| Aspectos académicos en general: Matrícula académica, asignaturas, notas, horarios, sap | 7         | 2         | 4         | 8          | 2         | 1         | 1          | 4          | 6          | 35          | 329                                            | Total Aspectos Académicos                          |
| Aspectos académicos: Investigación                                                     | 4         | 0         | 0         | 2          | 0         | 1         | 0          | 4          | 0          | 11          |                                                |                                                    |
| Aspectos académicos: Metodología de la enseñanza                                       | 1         | 1         | 2         | 5          | 1         | 3         | 1          | 4          | 9          | 27          |                                                |                                                    |
| Aspectos académicos: Proyección social                                                 | 0         | 0         | 0         | 1          | 0         | 0         | 0          | 0          | 0          | 1           |                                                |                                                    |
| Aspectos académicos: Retroalimentación de los profesores                               | 1         | 1         | 0         | 5          | 0         | 0         | 1          | 0          | 0          | 8           |                                                |                                                    |
| Aspectos relacionados con el programa                                                  | 28        | 15        | 19        | 34         | 27        | 17        | 29         | 47         | 31         | 247         | 121                                            | Total Bienestar Universitario                      |
| Actividades y servicios de Bienestar Universitario                                     | 1         | 1         | 3         | 6          | 4         | 1         | 4          | 8          | 7          | 35          |                                                |                                                    |
| Cafetería                                                                              | 3         | 7         | 10        | 7          | 11        | 2         | 16         | 17         | 13         | 86          |                                                |                                                    |
| Comentario de reconocimiento                                                           | 8         | 20        | 11        | 24         | 17        | 6         | 30         | 19         | 32         | 167         | 167                                            | Total Comentarios de Reconocimiento                |
| Comunicaciones                                                                         | 0         | 0         | 1         | 1          | 0         | 1         | 0          | 0          | 1          | 4           | 4                                              | Total Comunicaciones                               |
| Departamento de Idiomas (Curso de inglés, atención, servicios)                         | 0         | 0         | 2         | 0          | 0         | 1         | 4          | 3          | 0          | 10          | 10                                             | Total Departamento de Idiomas                      |
| Gestión de solicitudes, quejas y sugerencias                                           | 0         | 0         | 0         | 0          | 1         | 1         | 0          | 1          | 0          | 3           | 3                                              | Total Gestión de Solicitudes, Quejas y Sugerencias |
| Infraestructura y mantenimiento                                                        | 10        | 8         | 23        | 23         | 22        | 24        | 33         | 46         | 37         | 226         | 268                                            | Total Servicios Generales                          |
| Limpieza y aseo                                                                        | 0         | 2         | 2         | 1          | 3         | 0         | 6          | 5          | 2          | 21          |                                                |                                                    |
| Seguridad Interna                                                                      | 1         | 4         | 4         | 0          | 4         | 0         | 3          | 5          | 0          | 21          |                                                |                                                    |
| Internacionalización                                                                   | 1         | 1         | 0         | 0          | 0         | 1         | 1          | 5          | 1          | 10          | 10                                             | Total Internacionalización                         |
| Internet                                                                               | 0         | 0         | 0         | 0          | 0         | 0         | 0          | 0          | 2          | 2           | 63                                             | Total Gestión Tecnológica e Informática            |
| Servicios y/o recursos tecnológicos                                                    | 3         | 1         | 6         | 7          | 7         | 4         | 12         | 15         | 6          | 61          |                                                |                                                    |
| Servicios financieros                                                                  | 0         | 0         | 0         | 0          | 0         | 0         | 0          | 0          | 0          | 0           | 0                                              | Total Servicios Financieros                        |
| Servicios bibliotecarios                                                               | 0         | 0         | 1         | 0          | 0         | 0         | 0          | 0          | 0          | 1           | 1                                              | Total Servicios Bibliotecarios                     |
| Trato y atención de directivos y decanos                                               | 1         | 0         | 0         | 0          | 0         | 0         | 0          | 0          | 18         | 19          | 41                                             | Total Trato y Atención                             |
| Trato y atención de secretarías y personal administrativo                              | 3         | 0         | 4         | 1          | 0         | 0         | 1          | 4          | 5          | 18          |                                                |                                                    |
| Trato y atención del personal docente                                                  | 0         | 0         | 0         | 0          | 0         | 0         | 0          | 0          | 4          | 4           |                                                |                                                    |
| <b>Total</b>                                                                           | <b>72</b> | <b>63</b> | <b>92</b> | <b>125</b> | <b>99</b> | <b>63</b> | <b>142</b> | <b>187</b> | <b>174</b> | <b>1017</b> |                                                |                                                    |

Fuente: Registros de encuestas de satisfacción 2026-I

**Tabla 44. Número de observaciones de los estudiantes de Postgrados 2026-I**

| Característica                                                                         | Número de observaciones de los estudiantes de Postgrado 2026-I |           |          |          |          |           |          |          |          |          |          |          |          |           |           |            | Total de Características Específicas Evaluadas | Nombre de la Característica                        |
|----------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------|-----------|----------|----------|----------|-----------|----------|----------|----------|----------|----------|----------|----------|-----------|-----------|------------|------------------------------------------------|----------------------------------------------------|
|                                                                                        | CT                                                             | DA        | DC       | DCM      | DIU      | DLSS      | DP       | DPR      | GEN      | GF       | GH       | GIC      | GPO      | MD        | CE        | Total      |                                                |                                                    |
| Aspectos académicos en general: Matrícula académica, asignaturas, notas, horarios, sap | 0                                                              | 0         | 0        | 0        | 0        | 0         | 0        | 0        | 0        | 0        | 0        | 0        | 0        | 0         | 0         | 0          | 70                                             | Total Aspectos Académicos                          |
| Aspectos académicos: Investigación                                                     | 2                                                              | 1         | 0        | 0        | 0        | 0         | 0        | 0        | 0        | 0        | 0        | 0        | 0        | 0         | 2         | 5          |                                                |                                                    |
| Aspectos académicos: Metodología de la enseñanza                                       | 2                                                              | 0         | 0        | 0        | 0        | 0         | 0        | 0        | 0        | 0        | 0        | 0        | 0        | 0         | 2         | 4          |                                                |                                                    |
| Aspectos académicos: Proyección social                                                 | 0                                                              | 0         | 0        | 0        | 0        | 0         | 0        | 0        | 0        | 0        | 0        | 0        | 0        | 0         | 0         | 0          |                                                |                                                    |
| Aspectos académicos: Retroalimentación de los profesores                               | 0                                                              | 0         | 0        | 0        | 0        | 1         | 0        | 0        | 0        | 0        | 0        | 0        | 0        | 0         | 0         | 1          |                                                |                                                    |
| Aspectos relacionados con el programa                                                  | 6                                                              | 4         | 3        | 1        | 4        | 9         | 2        | 1        | 4        | 3        | 3        | 3        | 1        | 10        | 6         | 60         |                                                |                                                    |
| Actividades y servicios de Bienestar Universitario                                     | 0                                                              | 0         | 0        | 0        | 0        | 0         | 0        | 0        | 0        | 0        | 0        | 0        | 0        | 0         | 0         | 0          | 16                                             | Total Bienestar Universitario                      |
| Cafetería                                                                              | 2                                                              | 2         | 1        | 0        | 2        | 1         | 0        | 1        | 0        | 0        | 1        | 1        | 0        | 3         | 2         | 16         |                                                |                                                    |
| Comentario de reconocimiento                                                           | 2                                                              | 2         | 0        | 1        | 2        | 2         | 1        | 0        | 0        | 1        | 2        | 1        | 0        | 1         | 3         | 18         | 18                                             | Total Comentarios de Reconocimiento                |
| Comunicaciones                                                                         | 0                                                              | 0         | 0        | 0        | 0        | 0         | 0        | 0        | 0        | 0        | 0        | 0        | 0        | 0         | 0         | 0          | 0                                              | Total Comunicaciones                               |
| Gestión de solicitudes, quejas y sugerencias                                           | 0                                                              | 0         | 0        | 0        | 0        | 0         | 0        | 0        | 0        | 0        | 0        | 0        | 0        | 0         | 0         | 0          | 0                                              | Total Gestión de Solicitudes, Quejas y Sugerencias |
| Infraestructura y mantenimiento                                                        | 1                                                              | 2         | 4        | 0        | 1        | 4         | 0        | 1        | 1        | 1        | 1        | 0        | 0        | 4         | 2         | 22         | 22                                             | Total Servicios Generales                          |
| Limpieza y aseo                                                                        | 0                                                              | 0         | 0        | 0        | 0        | 0         | 0        | 0        | 0        | 0        | 0        | 0        | 0        | 0         | 0         | 0          |                                                |                                                    |
| Seguridad Interna                                                                      | 0                                                              | 0         | 0        | 0        | 0        | 0         | 0        | 0        | 0        | 0        | 0        | 0        | 0        | 0         | 0         | 0          |                                                |                                                    |
| Internacionalización                                                                   | 0                                                              | 0         | 0        | 0        | 0        | 0         | 0        | 0        | 0        | 0        | 0        | 0        | 0        | 0         | 1         | 1          | 1                                              | Total Internacionalización                         |
| Internet                                                                               | 0                                                              | 0         | 0        | 0        | 0        | 0         | 0        | 0        | 0        | 0        | 0        | 0        | 0        | 0         | 0         | 0          | 9                                              | Total Gestión Tecnológica e Informática            |
| Servicios y/o recursos tecnológicos                                                    | 3                                                              | 0         | 0        | 0        | 0        | 1         | 0        | 1        | 0        | 1        | 0        | 0        | 0        | 0         | 3         | 9          |                                                |                                                    |
| Servicios financieros                                                                  | 0                                                              | 0         | 0        | 0        | 0        | 0         | 0        | 0        | 0        | 0        | 0        | 0        | 0        | 0         | 0         | 0          | 0                                              | Total Servicios Financieros                        |
| Servicios bibliotecarios                                                               | 0                                                              | 0         | 0        | 0        | 0        | 0         | 0        | 0        | 0        | 0        | 0        | 0        | 0        | 0         | 0         | 0          | 0                                              | Total Servicios Bibliotecarios                     |
| Trato y atención de directivos y decanos                                               | 1                                                              | 0         | 0        | 0        | 0        | 0         | 0        | 0        | 0        | 0        | 0        | 0        | 0        | 1         | 1         | 3          | 6                                              | Total Trato y Atención                             |
| Trato y atención de secretarías y personal administrativo                              | 0                                                              | 1         | 0        | 0        | 0        | 0         | 1        | 0        | 0        | 0        | 0        | 0        | 0        | 1         | 0         | 3          |                                                |                                                    |
| Trato y atención del personal docente                                                  | 0                                                              | 0         | 0        | 0        | 0        | 0         | 0        | 0        | 0        | 0        | 0        | 0        | 0        | 0         | 0         | 0          |                                                |                                                    |
| <b>Total</b>                                                                           | <b>19</b>                                                      | <b>12</b> | <b>8</b> | <b>2</b> | <b>9</b> | <b>18</b> | <b>4</b> | <b>4</b> | <b>5</b> | <b>6</b> | <b>7</b> | <b>5</b> | <b>1</b> | <b>20</b> | <b>22</b> | <b>142</b> |                                                |                                                    |

Fuente: Registros de encuestas de satisfacción 2026-I

## 7. Conclusiones

Los índices generales de satisfacción estudiantil de la Universidad Sergio Arboleda, seccional Santa Marta, para el período **2026-I**, evidenciaron un comportamiento favorable en términos generales, con un aumento en los niveles de satisfacción de pregrado e institucional, mientras que en postgrados se presentó una variación mínima a la baja frente al período anterior 2025-II. En términos generales, el índice institucional pasó de 83,49% en 2025-II a 84,20% en 2026-I, representando un incremento de 0,71 puntos porcentuales.

En **pregrado**, el índice general de satisfacción fue de 84,04%, registrando un aumento de 0,87 puntos porcentuales respecto al resultado obtenido en 2025-II, correspondiente al 83,17%. Este comportamiento refleja una evolución favorable en la percepción de los estudiantes frente a la prestación del servicio educativo. Entre los aspectos que presentaron mayores incrementos se destacan la satisfacción por estudiar en la Universidad, con un aumento de 1,14 puntos porcentuales, la satisfacción con el programa, con 1,30 puntos porcentuales, y los aspectos académicos en general, con 1,10 puntos porcentuales. Asimismo, se evidenciaron oportunidades de mejora principalmente en la cafetería, cuyo índice institucional de satisfacción se ubicó en 73,94%, y en Internet, con 77,16%, siendo servicios de alta utilización por parte de los estudiantes.

En **postgrados**, el índice general de satisfacción fue de 87,07%, presentando una disminución marginal de 0,03 puntos porcentuales frente al 87,10% registrado en 2025-II. Aunque la variación general es poco significativa, se identifican comportamientos diferenciados entre las características evaluadas. Se destacan incrementos en Internacionalización, que pasó de 85,07% a 88,28%, y en Gestión Tecnológica e Informática, cuyo índice pasó de 84,71% a 87,37%. En contraste, se presentaron disminuciones en aspectos como la metodología de enseñanza, la investigación, la gestión de quejas y sugerencias y el soporte de gestión tecnológica, por lo que estos aspectos requieren seguimiento dentro de los procesos de mejora.

A **nivel institucional**, el índice general de satisfacción alcanzó el 84,20%, lo que representa un incremento de 0,71 puntos porcentuales frente al 83,49% registrado en 2025-II. De manera particular, se evidenciaron resultados favorables en el trato y atención de docentes, que aumentó 1,25 puntos porcentuales; la satisfacción con el programa, con un incremento de 1,06 puntos porcentuales; la investigación, que aumentó 1,16 puntos porcentuales; y la proyección social, con un incremento de 1,37 puntos porcentuales. Por otra parte, se identificaron disminuciones en el trato y atención de secretarías y administrativos (-0,47 p.p.), así como en algunos componentes de postgrados, lo que evidencia la necesidad de mantener acciones de seguimiento diferenciadas según el nivel de formación.

La cafetería continúa siendo el servicio institucional con mayor porcentaje de utilización, con 98,60%, seguida de Internet, con 97,44%, y el sitio web, con 96,94%. En contraste, Internacionalización, con 78,51%, y Proyección Social, con 80,17%, registraron los menores porcentajes de utilización. Si bien Internacionalización presenta un nivel de satisfacción institucional favorable de 87,05%, su menor utilización representa una oportunidad para fortalecer las estrategias de divulgación y participación estudiantil, especialmente por su aporte a la formación integral y a la proyección institucional.

## **¿Qué actividades o servicios mejoraría en la Universidad Sergio Arboleda, Seccional Santa Marta?**

Durante el período 2026-I, se registraron 1.159 observaciones de estudiantes de pregrado relacionadas con aspectos susceptibles de mejora. Los principales comentarios estuvieron asociados con los aspectos relacionados con el programa, con 307 observaciones, seguidos de infraestructura y mantenimiento, con 248, y cafetería, con 102. También se registraron 70 observaciones relacionadas con servicios y/o recursos tecnológicos y 35 relacionadas con actividades y servicios de Bienestar Universitario.

El mayor número de observaciones correspondió a los aspectos relacionados con el programa (307), lo que evidencia la importancia de continuar fortaleciendo el seguimiento a las condiciones particulares de cada programa académico y a aquellos elementos que inciden directamente en la experiencia formativa de los estudiantes. En segundo lugar, se encuentra infraestructura y mantenimiento (248), aspecto que constituye una oportunidad prioritaria de mejora, en coherencia con los resultados obtenidos en infraestructura física y con la necesidad de garantizar condiciones adecuadas para el desarrollo de las actividades académicas y de bienestar.

La cafetería ocupó el tercer lugar en número de observaciones, con 102 comentarios, situación que guarda relación con su elevada utilización institucional (98,60%) y con su bajo nivel de satisfacción (73,94%). Esta combinación entre alta demanda y menor satisfacción la posiciona como uno de los servicios que requiere mayor atención dentro de las acciones de mejora, considerando que constituye un componente relevante de la experiencia cotidiana de los estudiantes.

Los servicios y/o recursos tecnológicos, con 70 observaciones, constituyen otro aspecto relevante para el seguimiento, especialmente considerando que Internet presenta un porcentaje de utilización institucional de 96,93% y un índice de satisfacción de 77,16%. De igual manera, se recomienda revisar las condiciones asociadas al soporte y funcionamiento de los recursos tecnológicos, teniendo en cuenta su importancia para el desarrollo de las actividades académicas y administrativas.

Finalmente, en postgrados se registraron 142 observaciones, de las cuales 70 estuvieron relacionadas con aspectos académicos, 60 con aspectos relacionados con el programa, 16 con cafetería y 22 con infraestructura y mantenimiento. Este comportamiento evidencia que, para este nivel de formación, las acciones de mejora deben concentrarse principalmente en el fortalecimiento de la experiencia académica y de los elementos directamente relacionados con cada programa.

En conclusión, los resultados de 2026-I evidencian un comportamiento institucional favorable, acompañado de oportunidades concretas para fortalecer la experiencia estudiantil. Desde el enfoque de mejora continua del Sistema de Gestión de Calidad, se recomienda priorizar las acciones a partir de la combinación entre nivel de satisfacción, porcentaje de utilización y volumen de observaciones, dando especial atención a cafetería, infraestructura y mantenimiento, aspectos relacionados con los programas y servicios tecnológicos, así como realizar seguimiento diferenciado a los resultados de pregrado y postgrados.

## 8. Glosario

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

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

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

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

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

## 9. Referencias Bibliográficas

Alves, H. y Raposo, M. (2004). La medición de la satisfacción en la enseñanza universitaria: El ejemplo de la Universidad da Beira Interior. Revista Internacional de Marketing Público y No Lucrativo, vol. 1, nº 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 nº 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.