

EVALUACIÓN DE LA CALIDAD DEL SERVICIO EN LA
UNIVERSIDAD DE SINÚ ELÍAS BECHARA ZAINÚM SEDE CAMPUS
CARTAGENA

Álvarez Ospino Elsy Carolina; Ensuncho Mercado Sandra
Paola; Márquez Cabarcas Jazmín Julieth; Quevedo Bastidas
Yiseth Carolina

ASESORA DISCIPLINAR

YOLEYDA ROSA CARO TOPPIN

ASESORA METODOLOGICA

DIANA ALEJANDRA MALO SALAVARRIETA

UNIVERSIDAD DEL SINÚ ELÍAS BECHARA ZAINÚM

PROGRAMA DE PSICOLOGÍA

CARTAGENA DE INDIAS

2011

EVALUACIÓN DE LA CALIDAD DEL SERVICIO EN LA
UNIVERSIDAD DE SINÚ ELÍAS BECHARA ZAINÚM SEDE CAMPUS
CARTAGENA

Álvarez Ospino Elsy Carolina; Ensuncho Mercado Sandra
Paola; Márquez Cabarcas Jazmín Julieth; Quevedo Bastidas
Yiseth Carolina

Trabajo de Grado con el fin de Optar el título de
Psicólogos

UNIVERSIDAD DEL SINÚ ELÍAS BECHARA ZAINÚM

PROGRAMA DE PSICOLOGÍA

CARTAGENA DE INDIAS

2011

DEDICATORIA

A Dios, Quien Me ha dado la mayor bendición, el de estar viva y poder cumplir con todas las metas que están puestas en mi vida.

Con mucho cariño principalmente a mis padres Jorge Alvarez y Yaisy Ospino, quien con su educación me enseñaron a emprender caminos con sacrificios pero seguros, a luchar por mis metas, por brindarme la oportunidad de estudiar una carrera como profesional y por estar conmigo en todo momento, Aunque hemos pasado momentos difíciles siempre han estado hay apoyándome y brindándome todo su amor. Los adoro con todo mi corazón y este trabajo es para ustedes

Gracias me queda darle a Mi tía Elsy y Mi tío Colon, gracias por creer en mí por apadrinarme en estos 5 años, no los defraudaré.

Mi hermana Ailyn Álvarez porque, a pesar de no llevárnosla tan bien, siempre estuvo allí para cualquier favor que yo necesitara. por supuesto, no puede faltar la pila de todo este trabajo, Mi amor, Ricardo Lambis, esto también te pertenece, porque estuviste atento las 24 horas del día a mis necesidades, porque en cuestiones de fortalezas, de empujaditas y de pequeños llamados de atención, lograste

cumplir y convertirte en mi mayor apoyo y motivación, muchísimas gracias Mi choko, te amo.

Elsy Alvarez Ospino

MI TESIS la dedico con todo mi amor y cariño a ti Dios que me diste la oportunidad de vivir y de regalarme una familia maravillosa.

Con mucho cariño principalmente a mis padres Alberto Ensuncho Y Biviana Mercado, que me dieron la vida y han estado conmigo en todo momento. Gracias por todo papa y mama por darme una carrera para mi futuro y por creer en mí, aunque hemos pasado momentos difíciles siempre han estado apoyándome y brindándome todo su amor, por todo esto les agradezco de todo corazón, Y este trabajo que me llevo un año hacerlo es para ustedes, por ser la más cariñosa y consentida de sus hijas aquí esta lo que ustedes me brindaron, solamente les estoy devolviendo lo que ustedes me dieron en un principio.

A mis hermanas Angelica Y Biviana Ensuncho por darme siempre su apoyo y dedicación constante, a mis amigos y amigas muchas gracias por estar conmigo en todo este tiempo con los que e vivido momentos felices y tristes y recuerden que siempre los llevare en mi corazón.

LOS AMO.

Sandra Ensuncho Mercado

Esta tesis la dedico

A mi Señor, Jesús, Por haberme permitido llegar hasta este punto y haberme dado salud para lograr mis objetivos, por darme la fe, la fortaleza, la salud y la esperanza para terminar este trabajo.

A mi madre

Isena Cabarcas quien nunca dudo que lograría este triunfo, quien desde pequeña me enseñó a luchar para alcanzar mis metas mi triunfo es el tuyo. Por hacer de mi una mejor persona a través de sus consejos, enseñanzas y amor, Por soportar mis errores. Te amo.

A mi padre

Jorge Garizado Por los ejemplos de perseverancia y constancia que lo caracterizan y que me ha infundado

Siempre, por el valor mostrado para salir adelante y por su amor. Le agradezco el cariño, la comprensión, la paciencia y el apoyo que me brindó para culminar mi carrera profesional.

A mis queridas hermanas, Jeimy, Angie Nicole y Georgina quienes me brindaron su amor, su cariño, su estímulo y su apoyo constante Gracias por ayudarme a cumplir mis objetivos como persona y estudiante.

Jazmin Márquez Cabarcas

AGRADECIMIENTOS

Muy especialmente se le agradece a una persona que creyó en este proyecto, que confió en nuestras capacidades y que a pesar de no haber culminado con nosotras, ocupó un lugar muy especial en nuestros corazones, definitivamente se gana los meritos como excelente profesora, quien supo de una manera delicada y comprometida conocernos y explorar cada una de nuestras aptitudes para ser de esta investigación un valor agregado para la universidad.

*Doc. **Patricia llano**, esto también le pertenece, gracias por todo.*

Agradecemos también al resto del personal docente que evaluó, corrigió y argumento nuestra investigación, Yoleida Caro, Diana Malo, Kelly Arroyo, Orietta Barrio, Gracias.

TABLA DE CONTENIDO

	pág.
RESUMEN	
- EL PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN	15
- OBJETIVOS	17
Objetivo general	17
Objetivos específicos	17
- JUSTIFICACIÓN	18
- MARCO TEÓRICO	20
- METODOLOGÍA	41
Instrumento	42

Participante	44
Técnica y recolección de datos	46
- RESULTADOS	47
- DISCUSIÓN	74
- CONCLUSIÓN	77
- RECOMENDACIONES	80
- PRESUPUESTO	88
- CRONOGRAMA	89
- REFERENCIAS	90

LISTA DE GRÁFICOS

- Figura 1. Grafica representativa del reactivo 1 por escuela.
- Figura 2. Grafica representativa del reactivo 2 por escuela.
- Figura 3. Grafica representativa del reactivo 3 por escuela.
- Figura 4. Grafica representativa del reactivo 4 por escuela.

- Figura 5. Grafica representativa del reactivo 5 por escuela.
- Figura 6. Grafica representativa del reactivo 6 por escuela.
- Figura 7. Grafica representativa del reactivo 7 por escuela.
- Figura 8. Grafica representativa del reactivo 8 por escuela.
- Figura 9. Grafica representativa del reactivo 9 por escuela.
- Figura 10. Grafica representativa del reactivo 10 por escuela.
- Figura 11. Grafica representativa del reactivo 11 por escuela.
- Figura 12. Grafica representativa del reactivo 12 por escuela.
- Figura 13. Grafica representativa del reactivo 13 por escuela.
- Figura 14. Grafica representativa del reactivo 14 por escuela.

- Figura 15. Grafica representativa del reactivo 15 por escuela.
- Figura 16. Grafica representativa del reactivo 16 por escuela.
- Figura 17. Grafica representativa del reactivo 17 por escuela.
- Figura 18. Grafica representativa del reactivo 18 por escuela.
- Figura 19. Grafica representativa del reactivo 10 por escuela.
- Figura 20. Grafica representativa del reactivo 10 por escuela.
- Figura 21. Grafica representativa del reactivo 10 por escuela.
- Figura 22. Grafica representativa del reactivo 10 por escuela.
- Figura 23. Grafica representativa del reactivo 10 por escuela.
- Figura 24. Grafica representativa del reactivo 24 por escuela.

- Figura 25. Grafica representativa del reactivo 25 por escuela.

LISTA DE TABLAS

- Tabla 1. Operacionalización de las variables a medir
- Tabla 2. Reactivo 1
- Tabla 3. Reactivo 2
- Tabla 4. Reactivo 3
- Tabla 5. Reactivo 4

- Tabla 6. Reactivo 5
- Tabla 7. Reactivo 6
- Tabla 8. Reactivo 7
- Tabla 9. Reactivo 8
- Tabla 10. Reactivo 9
- Tabla 11. Reactivo 10
- Tabla 12. Reactivo 11
- Tabla 13. Reactivo 12
- Tabla 14. Reactivo 13
- Tabla 15. Reactivo 14
- Tabla 16. Reactivo 15
- Tabla 17. Reactivo 16
- Tabla 18. Reactivo 17
- Tabla 19. Reactivo 18
- Tabla 20. Reactivo 19
- Tabla 21. Reactivo 20
- Tabla 22. Reactivo 21
- Tabla 23. Reactivo 22
- Tabla 24. Reactivo 23
- Tabla 25. Reactivo 24

- Tabla 26. Reactivo 25
- Tabla 27. Áreas de Mejoramiento
- Tabla 28. Programa de Mejoramiento
- Tabla 29. Presupuesto
- Tabla 30. Cronograma

RESUMEN

La Investigación que se realizó nace de la inquietud por estudiar la calidad de servicio que ofrece La Universidad del Sinú Elías Bechara Zainúm sede campus y a partir de esto conocer la percepción de los usuarios sobre el servicio, ya que para Zeithaml(1985)“la calidad de servicio percibida por el cliente es definida como la

valoración que este hace de la excelencia o superioridad del servicio". Esta afirmación resultó indispensable para la creación de la base metodológica constituida por encuestas, el cual fue necesaria para lograr el objetivo principal encaminado a Diseñar un programa de mejoramiento de la calidad de servicio, supliendo las necesidades del cliente y mejorando la calidad del servicio en la Universidad del Sinú sede Campus.

ABSTRACT

The next research arises because we wanted to know the quality of service offered by The Headquarters Campus of University Elías Bechara Zainúm and in accordance with this, to know the perception of the users about the service, as according Zeithalm (1985) " The quality of service perceived by the user is defined by the assessment that he makes about the excellence or superiority of the service". This affirmation will be essential for the creation of the methodological basis consisting of surveys, which will be needed to achieve the main objective aimed to evaluate the quality of service and from this, we can design a improvement program, meeting the needs of the users and improving the service quality based Sinú University Campus.

**EVALUACIÓN DE LA CALIDAD DEL SERVICIO EN LA
UNIVERSIDAD DEL SINÚ SEDE CAMPUS.**

Antes de aventurarse al concepto de calidad y servicio, es necesario reseñar algunas concepciones referentes a servicio y calidad. Existe una serie de actividades que se basan en brindar un servicio, esto no tiene relación con la producción de objetos o bienes tangibles sino con la realización de acciones en beneficio de personas. Lo que contempla que estas acciones a su vez sean retribuidas en dinero y se constituyen en bienes inmateriales o intangibles. Moreno, Cortes, Vallejo (2003)

Generalmente las universidades ofrecen diversidades de servicios tales como los servicios educativos, administrativos, decanaturas, secretariado, contabilidad; encontramos otros servicios como la biblioteca, salas de sistemas, sala de audiovisuales, cafetería, portería, papelería, fotocopidora. Es el deber de todas las universidades proporcionar un excelente servicios en cada uno de sus procesos, con el objetivo final de satisfacer todas las necesidades de los clientes.

En la actualidad las exigencias que demanda el contexto organizacional hacia los desafíos que generen la eficacia de estas organizaciones juegan un papel importante al momento de crear sistemas. Cabe resaltar que en las organizaciones se presentan diversas dificultades que debilitan la eficacia, creando así ambientes desfavorables para la población a la que prestan sus servicios. La universidad del Sinú es una organización que busca el beneficio de sus usuarios, Es por eso que se crea la necesidad de evaluar los servicios que son ofrecidos a la

población. El Proyecto de grado apunta a la evaluación de la calidad del servicio de la organización y desde este punto identificamos estrategias de mejora.

¿Cómo es evaluado por los estudiantes el servicio que presta la universidad del Sinú sede campus?

OBJETIVOS

Objetivo General:

Evaluar la calidad del servicio en la Universidad del Sinú sede Campus.

Objetivos Específicos:

- Evaluar a través de una encuesta la calidad del servicio ofrecido a los estudiantes en la sede campus de la Universidad del Sinú.

- Diseñar un Programa de mejoramiento de la Calidad en la prestación del servicio con base en resultados obtenidos.

JUSTIFICACIÓN

Toda organización tiene un objetivo o una meta trazada, una estructura y una población de personas que se involucran recíprocamente en los procesos que determinan las actividades de la organización, ahora bien, es conveniente que toda organización cree estrategias que potencialicen la forma de acceder a estos procesos, creando la más adecuada presentación a la hora de servir a la población, dando a conocer los beneficios ofrecidos, evaluando sus procesos y personal humano, permitiendo una aceptación al cambio con visión proactiva que garanticen las mejoras y las ventajas competitiva en un contexto social.

La Universidad del Sinú Elías Bechara Zainúm es una Organización prestadora de servicios privados de educación, que procura la formación integral de las personas, por medio de la búsqueda constante del conocimiento a través de la investigación y la tecnología ofreciendo una excelente planta física, productos y servicios que finalmente inciden en la calidad de la gestión educativa y de la imagen institucional en la región.

Por todo lo anterior resaltado, se manifestó la necesidad de desarrollar esta investigación con el fin de conocer las dificultades más relevantes que se presentan en la universidad del Sinú Sede Campus con respecto a la calidad de servicio, teniendo en cuenta aspectos resaltados

en su visión como lo es una estructura física y una planta administrativa pertinente para la generación del conocimiento con la consolidación de la comunidad académica a las acciones de proyección social que permitan cultivar valores institucionales dentro de un sistema de aseguramiento de calidad.

No obstante los medios o mecanismos a partir de los cuales se logre la consecución de los objetivos en cuanto a la atención de la población, no están exentos de presentar problemas o inconvenientes que afecten la calidad del servicio que se procura proporcionar. Con base a lo anterior, es necesario cuestionarse acerca de la calidad del servicio que se les presta a aquellas personas que necesitan acceder a los servicios de la universidad del Sinú sede campus.

Es por esto que diagnosticar las situaciones de atención al usuario que posiblemente se presenten en la universidad del Sinú Elías Bechara Zainúm sede campus, constituye un importante proyecto que busca exponer el hecho de que existan inconsistencias que afectan el acceso eficiente de la comunidad Unisinuana a los beneficios que brinda esta. Así mismo, proponer intervenciones que busquen minimizar la problemática y optimizar el sistema de atención, constituye un objetivo que pretende favorecer a la comunidad Unisinuana puesto que al plantear propuestas de optimización en la atención por parte de la universidad del Sinú se les facilitarían las formas en que buscan

satisfacer sus necesidades como principales factores en este sistema.

MARCO REFERENCIAL

En la revisión de fuentes de investigaciones relacionadas con el tema de nuestro proyecto de investigación, encontramos en primera instancia el estudio titulado: "Impacto del absentismo laboral en la calidad del servicio del sector hotelero", publicado en la revista económica sociedad, turismo y medio ambiente, por los autores: Jordi Tous Pallares, llanos Patricia Tendero Rius en el año 2007, dicha investigación se basa en el registro del comportamiento absentista de una muestra de trabajadores del sector hotelero en España, El cual usa como instrumento de recolección de datos entrevistas estructuradas desarrolladas con los responsables de la gestión de recursos humanos de los hoteles y con el registro efectuado por los responsables de los grupos de trabajo y departamento. Estos resultados indican las acciones a activar para tratar de eliminar determinados comportamientos de base absentista registrados en empleados. Se desarrollaron instrumentos de registro,

descripción de puestos de trabajo y sistemas de selección y ajuste al puesto para intervenir en la adaptación del empleado a la organización y la mejora de la calidad del servicio.

Por otra parte en España se llevo a cabo una investigación sobre la calidad del servicio ofrecido por las bibliotecas universitarias, el trabajo se titula Evaluación y calidad en las bibliotecas universitarias: Experiencias españolas entre 1994-2006, publicado por la Revista Española De Documentación Científica, por los Autores María Pinto, Nuria Balagué Mola, Lluís M. Anglada i de Ferrer, en el año 2007, En esta investigación se realizan estudios que describen los distintos hitos que han marcado la cultura y la implantación de la gestión de calidad total en el ámbito de las bibliotecas universitarias españolas durante la última década. Se basa en el modelo de excelencia EFQM y en las normas ISO 9000, donde se abordan los sistemas de Certificación de Calidad así como la Planificación Estratégica y otros instrumentos de gestión y mejora, a demás se apuesta por un sistemas de aseguramiento de la calidad que tengan como referencia tanto el nuevo paradigma pedagógico, como el principio de disponibilidad de la biblioteca, basado en la mejora continua de la calidad de servicio que los usuarios reciben y perciben.

En el año 2007, las señoras Concepción López Fernández Fernández, Gema García Piqueres, publicaron el

trabajo, *Gestión en la calidad de servicios: una revisión desde la perspectiva del management* recibida enero del 2007 y publicada en febrero del 2007, para quienes su objetivo general fue realizar una revisión en la literatura sobre la calidad en el sector de servicios en un esfuerzo por sintetizar y estructurar el conocimiento existente en este campo y plantear una serie de sugerencias sobre posibles futuras investigaciones en el mismo, para esto utilizaron unas encuestas las cuales fueron aplicadas a todas las empresas manufactureras de múltiples industrias. Una de sus principales conclusiones fue la importancia del liderazgo para asegurar el éxito de la mejora de un programa de calidad.

Poco tiempo después en mayo del 2007 fue publicado el artículo de investigación *¿Cómo gestionan las empresas emprendedoras los recursos humanos? El caso de REDUR* realizado por Luis Gómez Martínez, Ana María Romero Martínez y Elena Vásquez Inchausti, el principal objetivo de estos autores fue Analizar la dirección de los recursos humanos en una empresa familiar y emprendedora REDUR, para esto se utilizaron las siguientes herramientas: Revisión de los artículos de prensa publicados sobre la empresa, pagina web de la compañía y diversa documentación como el organigrama. Entrevistas en profundidad, las cuales duraron 90 minutos y fueron grabadas y posteriormente transcritas, y todo esto fue aplicado a la empresa REDUR, ubicada en la península Ibérica y en Europa, con 48 delegaciones y con un equipo de 1560 profesionales. Y la principal conclusión fue

que las personas han sido y son lo más importante de la compañía encargándose el mismo presidente de la gestión del personal durante años, pero con el crecimiento de la organización se hizo necesario crear un departamento de recursos humanos el cual actualmente cuenta con 8 personas.

Un año más tarde Antonio Juan Briones Peñalver junto a Francisco Laborta Peñalver, publican el 24 de abril del 2008 su artículo de investigación previamente revisado sobre La valoración de la cooperación interempresarial en las microempresas del municipio de Murcia, el objetivo de estos dos autores fue explicar los procesos de cooperación diseñados para las microempresas utilizando unos test de contingencia los cuales fueron aplicados a 88 microempresas de Murcia, y una de sus principales conclusiones fue las respuestas de las empresas a los procesos de cooperación.

Entre las diferentes investigaciones revisadas, también encontramos, Calidad de servicios como estrategia en la administración pública de los servicios de salud en Maracaibo Venezuela. Autor: Pérez Cárdenas, a da Maritza, Publicación: enero - junio de 2008, La investigación tiene como propósito determinar la calidad de servicios como estrategia en la administración pública de los servicios de salud con el fin de establecer la relación mutua entre los hospitales tipo 4 y los ambulatorios tipo 3 con sus diferentes públicos. La investigación presenta un paradigma cuantitativo y cualitativo interpretativo; por tanto se

plantea una triangulación metodológica, el tipo de investigación se define como exploratoria en su parte inicial y en su segunda fase según el método descriptivo, en la modalidad del campo.

Gestión integral de la calidad del servicio en el ámbito de las telecomunicaciones móviles, un marco de referencia, 2009, Autores: Estupiñan Andrés, Bustamante Jairo, La inclinación hacia la provisión de calidad en la prestación de servicios es cada vez más evidente en mercados altamente competitivos como el de las telecomunicaciones, los prestadores de estos servicios buscan satisfacer las necesidades de comunicación e información de los usuarios de tal forma que superen las expectativas de calidad requeridas, sin embargo el proveer calidad en el ámbito de las telecomunicaciones debe ir más allá del enfoque tradicional de adecuar y operar una infraestructura de red para la prestación eficiente de un servicio; se requiere la adopción de toda una estrategia de gestión integral del servicio, encaminada a la satisfacción de las necesidades y expectativas del cliente, no solo en el disfrute del servicio como tal, sino además en las etapas previas y posteriores que van desde la suscripción del servicio hasta el acompañamiento, soporte y atención de dicho cliente. El propósito de este artículo es la estructuración y presentación de un marco de referencia sobre del que se podía desarrollar un modelo de gestión

integral de la calidad del servicio en el ámbito de las telecomunicaciones móviles.

Calidad de servicio

“Los primeros esfuerzos por definir la calidad de servicio se inclinan a hacerlo de acuerdo con los criterios del prestatario, existe un enfoque que se le conoce como calidad objetiva, que se refiere a la superioridad medible y verificable del servicio frente a un ideal estándar” (p. 241) (Zeithamd, 1988, citado en Lozada & Rodriguez 2007).

Sin embargo *Grönroos* (1982 y 1984, citado en Lozada & Rodríguez 2007) mira el concepto de calidad de servicio desde una perspectiva objetiva donde expresa que “la inmaterialidad de los servicios, estos deben mantener una activa interacción entre el que ofrece el servicio y quien lo recibe” (p. 241).

La relación entre Zeithamd y *Grönroos* hizo que apareciera un nuevo concepto, el cual es el de calidad del servicio percibido, el cual enlaza la opinión subjetiva del cliente a partir del servicio que recibe, dicho proceso ayuda a formular de una manera más exacta el concepto de calidad de servicio. (Gil 1995, citado en Lozada & Rodríguez 2007).

Sin embargo Zeithaml (1988, citado en Lozada & Rodríguez 2007) sigue aportando al concepto de calidad de servicio y se dedica más que todo a la construcción del concepto de calidad donde la define como “la superioridad o

la excelencia; por consiguiente, la calidad percibida se puede entender como el juicio de una persona acerca de la total excelencia o superioridad de un servicio". (p. 241)

Berry (198, citado en Lozada & Rodríguez 2007) argumenta que "la calidad de servicio se evidencia por su constructo elusivo, es decir por las comparaciones significativas de los deseos y expectativas del cliente, y de la percepción que tiene ante el servicio". Es este quien califica los servicios que esta recibiendo de la organización. Entendiéndose cliente "como la razón de existir de cualquier negocio. Entonces se entiende que es la persona que paga por recibir a cambio un producto o un servicio". Por Albrecht y Bradford (1990).

El impacto que tenga la organización con el cliente es un momento único, crucial y determinante y es a lo que denominamos momentos de la verdad que no es más que el momento oportuno para que la empresa demuestre sus potencialidades y tenga la oportunidad de crecer o de disminuir su clientela. "Los momentos de la verdad son las interacciones entre los representantes del cliente y los diversos recursos de la empresa". por Vargas, luzangela (2006).

Calidad de servicio y Recurso Humano

A menudo los trabajadores de cara al público reciben una compensación insuficiente por sus esfuerzos, en algunas

ocasiones carecen de capacidades básicas para desempeñar su tarea, o, incluso si saben sobre ello, pero no parece tener ninguna motivación o interés en servir al cliente. Un salario mínimo, combinado con la falta de una vía de ascenso, hace que el trabajo resulte poco estimulante.

El talento humano en una organización constituye la base para el direccionamiento estratégico que establezca dicha organización, las personas deben tener aspectos tales como: Inducción, Motivación, capacitación. Sin lugar a duda las personas mayores capacitadas son las que tienen mayores posibilidades de brindar un buen rendimiento en su labor.

Inducción:

Según Riveros (2007) la inducción es un elemento clave para el buen desempeño del trabajador en su ambiente laboral. Es muy útil utilizar de ayuda al realizar la inducción lo siguiente: folletos o manuales, videos institucionales; donde contengan información como: breve historia de la empresa, Visión y misión, políticas y objetivos generales, las ventajas de trabajar con la entidad, organigrama y estructura de la organización, un programa de capacitación acorde a las funciones que va a desempeñar el nuevo trabajador, que incluyan los materiales y demás herramientas que le servirán de apoyo para alcanzar excelentes resultados.

Motivación:

Rivero (2007) se dedicó también a investigar sobre la motivación, y su concepto hacia ella era el componente emocional que está unido a las necesidades humanas, que dan cuenta a la intensidad, dirección y perspectiva del esfuerzo de un individuo por alcanzar una meta. Estar motivados se refiere a toda realización de tareas sin apatía y sin sobreesfuerzo sujetándose así al alcance de la metas.

La motivación puede ser Extrínseca o Intrínseca, *la Extrínseca* que proviene de fuera de la persona donde se anima algo deseable o se evita algo doloroso y *la intrínseca* "se basa en la pasión o el deseo interno, en el reto de la persona por alcanzar su resultado". (p. 86) (Rivero, 2007.

Según Espada (2002) Se debe motivar a los trabajadores para lograr mayor eficacia y productividad. Las organizaciones deben proporcionar y crear estrategias para que el empleado utilice su tiempo y espacio de forma creativa. Alguna de las estrategias utilizadas para lograr una motivación y por ende la satisfacción de su puesto de trabajo son: proporcionar alternativas de esparcimiento, Trabajar la motivación de los empleados de acuerdo con el nivel en que se encuentre su satisfacción refiriéndonos a la escala motivacional de Maslow como lo explica Robbins (2004) sobre la jerarquía de necesidades en la cual la autorrealización es la necesidad máxima y principal de todo

ser humano. Abarquemos a profundidad las teorías motivacionales como son:

Teoría De La Equidad

Esta teoría sostiene que los empleados perciben lo que obtienen de una situación laboral, con relación a lo que aportan a esta, si los trabajadores creen que son tratados de manera justa y equitativa, entonces estarán suficientemente motivados y así su rendimiento será el esperado. Pero si, por lo contrario, entienden que se les trata injustamente o de manera desigual, estarán motivados para buscar y poner en práctica alguna estrategia que les permitan neutralizar lo que consideran una falta de equidad.

La teoría de la equidad propuesta por Adams en 1963, considera que la motivación procede de un proceso de comparación social en donde el trabajador evalúa la igualdad existente entre sus esfuerzos y la recompensa recibida, para así confrontarlo con los esfuerzos y recompensas que reciben sus colegas. Cabe diferenciar cinco fases en el proceso:

- En primer lugar, el individuo distingue entre las contribuciones que aporta a la empresa y las compensaciones que obtiene de ella. A partir de ahí efectúa una primera evaluación, muy similar a la que proponían Barnard y Simón en su "teorema del equilibrio"

- En un segundo momento, el individuo compara la proporción entre sus contribuciones-compensaciones con las proporciones que percibe en sus compañeros de trabajo. De esta comparación resulta un sentimiento de inequidad si el individuo aprecia que las proporciones no son equivalentes. En opinión de Adams "existe falta de equidad para una persona cada vez que percibe como desigual la relación entre su contribución y sus resultados en comparación con los resultados y contribuciones de otro".

- En la tercera fase, el individuo columbra que en efecto existe inequidad, se verá presa de una tentación que será tanto mayor cuanto mayor sienta que es la desigualdad.

- En cuarto lugar, el individuo se verá impedido, con el fin de calmar la tensión surgida, a reducir la desigualdad mediante su intervención, de manera semejante a como lo hace cuando tiene sed o un desequilibrio afectivo.

- En quinto y por último, existen varias reacciones comportamentales posibles para reducir la tensión: se pueden camuflar las desigualdades distorsionando la percepción de las compensaciones o de las contribuciones de alguna de las partes; también se puede ejercer influencia sobre los otros para que modifiquen sus contribuciones o, en ocasiones excepcionales, para que reduzcan sus compensaciones; otra alternativa consiste en cambiar la referencia de comparación hacia otras personas o grupos más favorables, pero la estrategia más frecuente es variar las contribuciones o compensaciones propias. (Velaz p.156-157)

Teoría De La Expetativa De Vroom

Esta teoría fue el primer modelo dedicado exclusivamente al entorno laboral. Esta teoría afirma que la motivación depende de la intensidad con que las personas desean algo. Vroom propone que la motivación se da en función de dos variables, valencia y expectativa.

- Valencia.

Es la fuerza de preferencia de una persona por algo, esta variable puede ser positiva o negativa, es positiva cuando el individuo quiere que aquel resultado se produzca, es decir, que el individuo indique deseo de algo; y es negativa cuando el individuo quiere que el resultado no ocurra, es decir, cuando la persona no desea algo.

- Expectativa

Es la posibilidad de adquirir buenos resultados, mediante una acción determinada, Si una persona cree que una acción origina un valor el individuo sabe exactamente qué acciones conseguirá, sino percibe una probabilidad la expectativa es nula, el individuo cree que por mucho que se esfuerce no conseguirá la promoción. (Valveire, encantos, cantos p.15)

Jerarquía De Las Necesidades, Según Maslow

Maslow ha visto el conjunto de las necesidades humanas de forma jerarquizada, estas parten del principio de que los motivos del comportamiento humano habitan en el propio individuo. Estas necesidades son cinco y como ya se ha

mencionado anteriormente están organizadas en forma jerárquica y así deben ser satisfechas, además de esto cabe resaltar que el individuo cuenta con estas desde que se nace; de algunas de las cinco necesidades, el individuo es consciente, pero de otras no. El individuo satisface, ante todo, sus necesidades básicas las que son indispensables para la supervivencia humana y tienen características urgentes.

Las necesidades fisiológicas, establecen el nivel más bajo de las necesidades humanas. Son las necesidades innatas, como la necesidad de alimentación (hambre y sed), sueño y reposo (cansancio), abrigo (contra el frío o el calor), o el deseo sexual (reproducción de la especie). También se denominan necesidades biológicas o básicas, que exigen satisfacción cíclica y reiterada para garantizar la supervivencia del individuo.

La vida humana es una búsqueda continua y constante de la satisfacción de estas necesidades elementales, pero inaplazables. Abarcan el comportamiento del recién nacido y prevalecen en el adulto sobre las demás necesidades humanas, cuando estas no se satisfacen. Son las necesidades relacionadas con la subsistencia y existencia del individuo, aunque son comunes a todos los individuos, requieren diferentes grados de satisfacción individual.

Las necesidades de seguridad, componen el segundo nivel de las necesidades humanas, Llevan a la seguridad y protección, al daño físico y emocional, es decir que la

persona se proteja de cualquier peligro. Estas aparecen cuando las necesidades fisiológicas están realmente satisfechas. Estas tienen mucha relación con la supervivencia de las personas.

Las necesidades sociales, están relacionadas con el comportamiento de las personas en sociedad. Son las necesidades de asociación, participación, aceptación por parte de los colegas, amistad, afecto y amor. Surgen en el comportamiento cuando las necesidades elementales, se encuentran relativamente satisfechas. Cuando las necesidades sociales no están suficientemente satisfechas, la persona se torna reacia, y hostil con las personas que la rodean. La frustración de estas necesidades conduce, generalmente, a la desadaptación social. La necesidad de dar y recibir afecto es un motivador importante del comportamiento humano cuando se aplica la administración participativa.

Las necesidades de autorrealización, son las más elevadas y se hallan en la cima de la jerarquía. Estas necesidades llevan a las personas a desarrollar su propio potencial. Se expresa mediante el impulso de superarse y debe llegar a desarrollar todas las potencialidades. Mientras las necesidades anteriores pueden satisfacerse mediante recompensas extrínsecas, las necesidades de autorrealización solo pueden satisfacerse mediante recompensas intrínsecas.

Teoría De La Motivación E Higiene De Herzberg

Esta teoría propone que la satisfacción y la motivación en el trabajo se relacionan con factores intrínsecos, en tanto que la insatisfacción en el trabajo se relaciona con factores extrínsecos. Herzberg afirmaba que las actitudes de los empleados hacia el trabajo determinaban el éxito o el fracaso, Según Herzberg se denominaron factores de higiene a los factores extrínsecos que generan insatisfacción. Por otra parte, Herzberg propone enfatizar en los factores intrínsecos que aumentan la satisfacción en el trabajo.

Como se ha mencionado anteriormente Herzberg sustenta que la motivación de las personas depende de dos factores: los factores higiénicos, que son la condiciones que rodean al individuo cuando trabaja; comprenden las condiciones físicas y ambientales de trabajo, el salario, los beneficios sociales, las políticas de la empresa, el tipo de supervisión recibida, el clima de las relaciones entre las directivas y los empleados, los reglamentos internos, las oportunidades existentes, etc. Corresponde a la perspectiva ambiental y constituyen los factores que las empresas han utilizado tradicionalmente para lograr la motivación de los empleados.

Los factores higiénicos pueden influir en el comportamiento de los empleados de manera limitada. La expresión higiene manifiesta con exactitud su carácter preventivo y profiláctico, y expresan que se destinan a evitar fuentes de insatisfacción en el ambiente o amenazas potenciales a su equilibrio. Cuando estos factores son

óptimos simplemente evitan la insatisfacción, puesto que a pesar de la influencia que se tiene en el comportamiento no se logra elevar la satisfacción de manera duradera.

Los factores motivacionales, son los segundos factores que sustenta Herzberg; y están relacionados con las tareas y los deberes relacionados con el contenido del cargo. Provocan una satisfacción duradera y un aumento de la productividad por encima de los niveles normales. El término motivación incluye sentimientos de realización, crecimiento y reconocimiento profesional, manifiestos en la ejecución de tareas y actividades que constituyen un gran desafío. Cuando los factores motivacionales son óptimos, elevan la satisfacción, de un modo sustancial; cuando son precarios, provocan la pérdida de satisfacción. Por estas razones se denominan factores de satisfacción. Para introducir mayor motivación en el cargo, Herzberg propone aumentar deliberadamente la responsabilidad, los objetivos y el desafío de las tareas del cargo que ocupa el empleado.

Herzberg, enfatiza en los factores motivacionales que usualmente han sido olvidados. Las conclusiones de Herzberg coinciden con la teoría de Maslow, en que los niveles más bajos de necesidades humanas tienen poco efecto en la motivación cuando el patrón de vida es elevado. Los enfoques de Herzberg y de Maslow presentan algunos puntos de concordancia que permiten una configuración más amplia respecto de la motivación del comportamiento humano.

Teoría De Las Tres Necesidades

Esta teoría fue desarrollada en la existencia de tres necesidades (no innatas) que son motivos importantes en el trabajo. Mc Clellan pensaba que todo trabajador tiene tres tipos de necesidades que pueden afectar su rendimiento laboral, estas incluyen la necesidad de logro, que es el estímulo que tiene la persona para sobresalir es decir obtener éxitos profesionales; la necesidad de poder, y la necesidad de pertenencia, que es el deseo de tener relaciones interpersonales amistosas y cercanas. Investigaciones acerca de la necesidad de logro han arrojado como resultado, que las personas que tienen gran necesidad de logro luchan por obtener logros personales más que por los símbolos y recompensas del éxito. (Robbins p.396)

Teoría De La Fijación De Metas

Esta teoría afirma que la proposición de las metas específicas aumenta el desempeño y que los objetivos difíciles, cuando se aceptan, dan como resultado un desempeño más alto que los objetivos fáciles. Esta proposición se conoce como la teoría de la fijación de metas. Los estudios sobre fijación de metas han demostrado que metas específicas y desafiantes son fuerzas motivadoras superiores. Las metas difíciles y específicas producen un nivel de rendimiento más alto que la meta general de "haz tu mejor esfuerzo".

Las personas se desempeñan mejor cuando obtienen retroalimentación sobre su progreso hacia sus metas por que ayuda a identificar las discrepancias entre lo que han hecho y lo que desean hacer; es decir, la retroalimentación actúa para guiar el comportamiento. Pero no toda la retroalimentación tiene la misma eficacia. La retroalimentación generada por uno mismo ha probado ser un motivador más poderoso que la retroalimentación generada externamente.

Teoría De La Expectativa

Lawler encontró fuertes evidencias de que el dinero es un motivador no solo en el desempeño y otros tipos de comportamientos sino también el compañerismo y la dedicación a la organización. Verificó que el escaso poder de motivación, que tiene el dinero, se debe al empleo incorrecto que ha hecho la mayor parte de las organizaciones. La incoherencia que representa la relación entre el dinero y el desempeño en muchas organizaciones, tiene varias razones:

- El largo periodo transcurrido entre el desempeño de la persona y el incentivo salarial correspondiente. La modestia del incentivo y la demora para recibirlo dan la falsa impresión de que las ganancias de las personas son independientes del desempeño. Como el esfuerzo es poco y

demorado, la relación entre dinero y desempeño se vuelve frágil.

- Las evaluaciones del desempeño no producen distinciones salariales, puesto que a los gerentes y evaluadores no les gusta comparar a las personas de bajo desempeño y que no están dispuesta a que se les prive de los incentivos o a recibir un menor incentivo salarial que el recibido por las personas que logran mejor desempeño. Así, los salarios se mantienen en el promedio, y al final, no recompensan el desempeño excelente y terminan provocando una relación no coherente entre dinero y desempeño. La relación se hace disonante.

- La política salarial en las empresas está ligada a las políticas gubernamentales o convenciones laborales, genéricas y amplias, que buscan regular los salarios para neutralizar el efecto de la inflación los salarios se tornan planos y no distinguen el buen desempeño del malo.

- El prejuicio generado por la antigua teoría de las relaciones humanas respecto del salario en sí y de las limitaciones del modelo del homo economicus, difundido por la escuela de la administración científica de Taylor y que aquella tanto combatió. Este prejuicio todavía existe en la actualidad y parece transformar el dinero en algo vil y sorbió cuando es una de las razones principales que llevan a las personas a trabajar en las organizaciones.

Capacitación:

Según Mondy & Noe (2005) la capacitación se define como un enfoque informal hacia la formación que permite al empleado aprender las tareas laborales al desempeñarlas en la realidad, Cada empresa debe tener su plan de capacitación de acuerdo a su direccionamiento estratégico. Se encuentran aspectos importantes al momento de direccionar la capacitación, estos son: la estructura organizacional, la descripción de las funciones del cargo. El perfil del cargo y el correspondiente perfil de competencias para desempeñarlo. (Rivero, 2007)

Mondy & Noe (2005) se dedicaron a la investigación de las capacitaciones desde diferentes ámbitos y argumentaron sobre alguna de las técnicas para la satisfacción de los clientes son ligeras, otras son evidentes. Algunas implican un compromiso en tiempo de gestión, mientras que otras su principal concentración es crear una extensa supervisión de las necesidades y actitudes de los clientes. Al hablar de supervisión de la calidad de los servicio en las organizaciones, es importante resaltar que por medio de la supervisión se permite ofrecer la calidad en los servicios que esperan los clientes y así suministrar nuevos servicios que tengan significado para Los mismos.

Ahora bien, el servicio depende, más que la fabricación, de la persona, en buena medida de analizar las perspectivas organizativas y desarrollar una actitud de equipo (comunicación), el beneficio va directo al hecho de que todo el mundo recibe mejor información y se podrá comprender los puntos de vista de los demás. Así pues la satisfacción de los clientes recibirá una mejoría, porque los empleados comprenderán como afecta la mala atención a los clientes.

Apostándole al consumidor

Entre 1930 y 1950, poco antes de los años 60, se desarrollaron algunas investigaciones de naturaleza empírica, privada, de empresas que deseaban conocer los resultados de sus propias decisiones, siguiéndose de los planteamientos de mercado y apoyados fundamentalmente en las técnicas de investigación motivacional.

En la segunda mitad de los años 60, cuando la óptica del marketing sustituyó al enfoque de las ventas en la empresa, disciplinas como la psicología, la sociología, la psicología social, la antropología y la economía se dedicaron al estudio real, importante e independiente del comportamiento del consumidor; la razón que impulsó dicho estudio fue la de proporcionar un instrumento que permitiese prever cómo reaccionarían los consumidores a los

mensajes proporcionales y comprender los motivos por los cuales se toma las decisiones de compra. Con esto podrían elaborar unas estrategias que influyeran en las conductas de los consumidores. (Rivera, Arrellano y Morelo 2000 p. 23).

El comportamiento que los consumidores muestran al buscar, comprar, utilizar evaluar y desechar los productos y servicios que consideran que satisfacerán sus necesidades. El comportamiento del consumidor se enfocan en la forma en que los individuos toman decisiones para gastar sus recursos disponibles (tiempo dinero y esfuerzo) en artículos relacionados con el consumo. Eso incluyen lo que compran, porque lo compran, cuando lo compran, donde lo compran, con qué frecuencia lo compran, cuan a menudo lo usan, como lo evalúan después y cuál es la influencia de tal evaluación en compras futuras, y como lo desechan. (Schiffman p.8)

En investigaciones posteriores se descubrió que los consumidores son propensos a realizar compras impulsivas y a dejarse influir no solo por familiares y amigos, sino también por el estado de ánimo, la situación y la emoción todos estos factores se combinan para construir un modelo integral del comportamiento del consumidor que refleje tanto los aspectos cognitivos como los emocionales en la toma de decisiones del consumidor. En este proceso se representa tres fases:

- La fase de entrada

Esta influye en el consumidor para que reconozca que tiene necesidad de un producto y consiste en dos fuentes de información principales: a) los esfuerzos del márketing de la empresa y b) las influencias sociológicas sobre el consumidor. El impacto acumulativo de los esfuerzos de márketing de cada empresa, la influencia de la familia, los amigos y los vecinos, y el código de comportamiento existente en la sociedad son datos de entrada que probablemente influyan en lo que los consumidores compran y la manera en que utilicen lo que compran.

- La fase de proceso

Esta fase se centra en la manera en que los consumidores toman decisiones. Los factores inherentes a cada individuo, afectan la forma en que los datos de entrada externos de la fase anterior influye en el hecho en que el consumidor reconozca una necesidad, busque obtener información antes de la compra y evalúe las diferentes alternativas. A la vez la experiencia obtenida durante la evaluación de alternativas afecta los atributos psicológicos existentes del consumidor.

- La fase de salida

Consiste en dos actividades estrechamente relacionadas después de la decisión: el comportamiento de compra y la evaluación posterior a la compra. El comportamiento de compra cuando se trata de un producto no durable de bajo costo, tal vez refleje la influencia de un cupón que ofreció el fabricante, y en realidad podría tratarse de una

compra de prueba: si el consumidor se siente satisfecho con el producto, quizá repita la compra. (Schiffman, p. 8-20).

METODOLOGÍA

Esta investigación es de tipo Descriptiva, se encarga de describir los aspectos importantes de los fenómenos, situaciones, eventos y hechos que se someten al análisis. El método que se utilizó fue cuantitativo, por medio de la encuesta que se aplicó a los estudiantes de la Universidad del Sinú Sede Campus mostrándonos así puntos importantes para crear estrategias para mejorar la calidad del servicio.

Se empleo un muestreo estratificado aleatorio, ya que, todos tiene la posibilidad de contestar la encuesta, mas aun se escogieron al azar a los estudiantes que contestaron la encuesta respectivamente de cada escuela pertenecientes al campus Santillana por medio del método coordinado negativo.

Instrumento

El instrumento utilizado para la investigación fue una encuesta calificada por medio de la escala LIKERT, la cual consta de 25 reactivos de forma afirmativa, El método de valoración utilizado contiene puntuaciones de 1 a 4 que cubren los distintos posibles niveles de satisfacción por parte del cliente,

1= Deficiente; 2= Regular; 3= Bueno; 4= Muy Bueno

De esta manera se observa en la tabla 1 la Operacionalización del instrumento.

Tabla 1.
Operacionalización de las variables a medir

Variable	Categorías	Indicadores	Reactivos
Percepción de las generalidades del servicio	Percepción Seguimiento	Juicio general de las generalidades del servicio ofrecido	1, 25
Información Suministrada	Claridad Veracidad	Indica la forma como se proporciona la información a los usuarios	5, 8, 15, 20
Seguridad en la sede Santillana	Infraestructura Señalización Factores de Riesgos	Indica el nivel de seguridad que le ofrecen al personal usuario de los servicios de la sede campus.	9, 23,
Atención	Buen trato Empatía	Indica el modo en que	2, 4, 7, 10, 12,

		los usuarios perciben la atención recibida.	14, 16, 19,24
Conservación general de los recursos en la instalación	Aseo Recursos tecnológicos Recursos físicos Recursos humanos	Indica el grado de pertinencia o conservación para cada uno de los recursos planteados.	6, 11, 13, 17, 18
Soluciones y Corrección de problemas.	Soluciones oportunas	Indica la pertinencia a las soluciones rápidas y la eficacia de resolver los problemas.	3, 21,22

Participantes

Para garantizar la heterogeneidad de las opiniones en la información levantada, se diseñó un muestreo aleatorio estratificado en el cual los estratos están definidos por cada una de las escuelas que funcionan en la sede de Santillana. En primer lugar se procedió a extraer una muestra piloto (30 individuos), conformada por un número de individuos de cada una de las escuelas establecido por medio de afijación proporcional. A dicha muestra piloto se le aplicó el cuestionario definitivo (Validado), con el fin

de obtener información acerca de la variabilidad de las opiniones de los estudiantes respecto a cada reactivo en cada escuela.

Con la información procesada de la muestra piloto se aplicó el cálculo de tamaño de muestra dentro de una población de 376 Estudiantes, un nivel de confianza en estimación de proporción de 95% y un error máximo de estimación permitido de 0.7, lo cual arrojó una muestra de n = Tamaño de la muestra, la fórmula utilizada fue:

$$n = \frac{Z_{\alpha/2}^2 \bar{P}(1 - \bar{P})N}{\varepsilon^2(N - 1) + Z_{\alpha/2}^2 \bar{P}(1 - \bar{P})}$$

Para determinar el tamaño de muestra en cada escuela se aplicó el método de afijación proporcional debido a que no se quería sacrificar el aporte de una variable o reactivo en beneficio del aporte de otro, con lo cual la distribución de individuos quedó así:

- Psicología: 52 individuos
- Derecho: 21 individuos
- Ing. Sistemas: 14 individuos
- Admón. Negocios Internacionales: 9 individuos
- Contaduría: 10 Individuos

En cuanto a la selección de cada individuo dentro de cada escuela se utilizó el método de coordinado negativo con el fin de garantizar la aleatoriedad de la muestra.

Criterios de inclusión

Se incluyeron individuos que estuvieran con matrícula legalizada en el momento del estudio, puesto que el marco muestral estuvo definido por la base de datos proporcionada por admisiones y registro de la universidad.

Criterios de Exclusión

Se excluyó a los estudiantes asistentes sin matrícula legalizada.

Técnicas de Recolección de Información

Las técnicas para la recolección de la información se segmentaron en dos fases:

- La FASE I abordó el diagnóstico de la calidad del servicio en la universidad del Sinú Sede campus Santillana, se realizó el diseño de una encuesta la cual describió los servicios prestados por la organización y las características de cada uno de ellos, el usuario respondió cuál de estas características son deficientes, Regular, Buenas o muy buenas. Luego de realizar las encuestas necesarias, pasamos a la tabulación e interpretamos los resultados.

- FASE II: Se emprendió la Creación del plan de mejora a todas las debilidades encontradas, Esto significa, sin duda, que la percepción del servicio por parte de los usuarios es una fuente que permite la identificación de aquellas dificultades las cuales se requiera mejoramiento de la calidad, siendo además fuente de evaluación de las metas que se ha propuesto la Universidad, reflejadas en su misión y visión.

Los datos arrojados por los usuarios del servicio constituyen una fuente valiosa de información que fue analizada de forma minuciosa y práctica, es decir, utilizamos herramientas informáticas, estadísticas, para plantear conclusiones útiles y tomar decisiones.

Todo el esfuerzo anterior fue valioso ya que a partir de los resultados obtenidos en el análisis de la información se crearon estrategias pertinentes para el mejoramiento de la calidad del servicio ofrecido en búsqueda de una mayor satisfacción de los usuarios y en pro del cumplimiento de los propósitos de la Universidad. Todo

ello en el marco de una realidad social y económica que convierte al mencionado proceso en algo más complejo y de mayor dificultad en su aplicación oportuna y precisa.

RESULTADOS

A continuación se muestran los resultados estadísticos de la evaluación de la calidad del servicio en la Universidad del Sinú Sede campus Santillana.

Se analiza por reactivos para cada escuela.

- Reactivo 1: En términos generales cómo califica los servicios prestados por la universidad del Sinú Elías Bechara Zainúm Sede Campus Santillana.

Tabla 2
Reactivo 1

	Psicología	Contaduría	Adm.Negocios	Ing.Sistemas	Derecho
--	------------	------------	--------------	--------------	---------

Deficiente					
Regular	40	20	11,1	35,7	42,9
Bueno	56	80	88,9	50	7,1
Muy Bueno	4			14	



Figura 1. Grafica representativa del reactivo 1 por escuela



De lo

anterior se observa que los programas con mayor nivel de satisfacción con respecto a los servicios ofrecidos por la universidad son Contaduría y Administración en Negocios Internacionales los cuales superan el 80% en nivel de satisfacción "Bueno", mientras que en los programas de Psicología y Derecho hay una fuerte opinión en que estos servicios son regulares, además, aunque no son muy fuertes los porcentajes (4% y 14% respectivamente).

De manera general los resultados muestran que la mayoría de los estudiantes (porcentajes superiores al 50%) consideran que los servicios ofrecidos por la institución

son buenos, También es de resaltar que ningún estudiante opina que los servicios sean "Deficientes".

- **Reactivo 2: La atención por parte de los directivos es:**

Tabla 3.
Reactivo 2

	Psicología	Contaduría	Adm. Negocios	Ing. Sistemas	Derecho
Deficiente	4				
Regular	28	30	55,6	21,4	42,9
Bueno	62	60	44,4	64,3	47,6
Muy Bueno	6	10		14,3	9,5

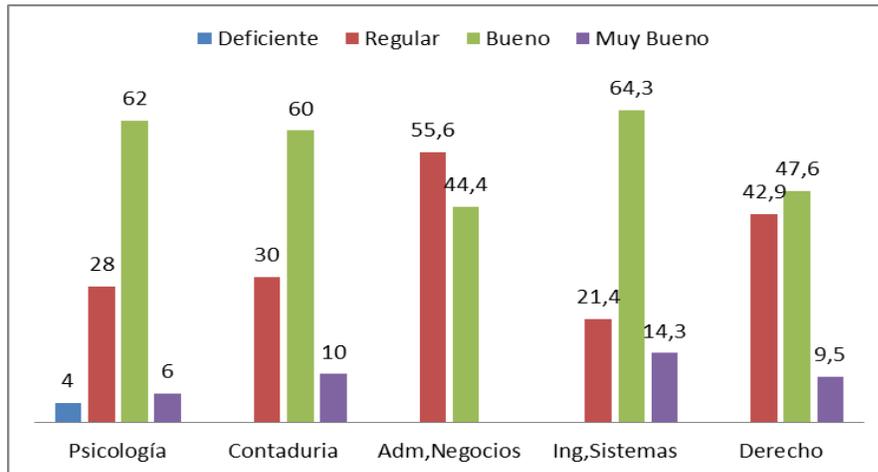


Figura 2. Grafica representativa del reactivo 2 por escuela

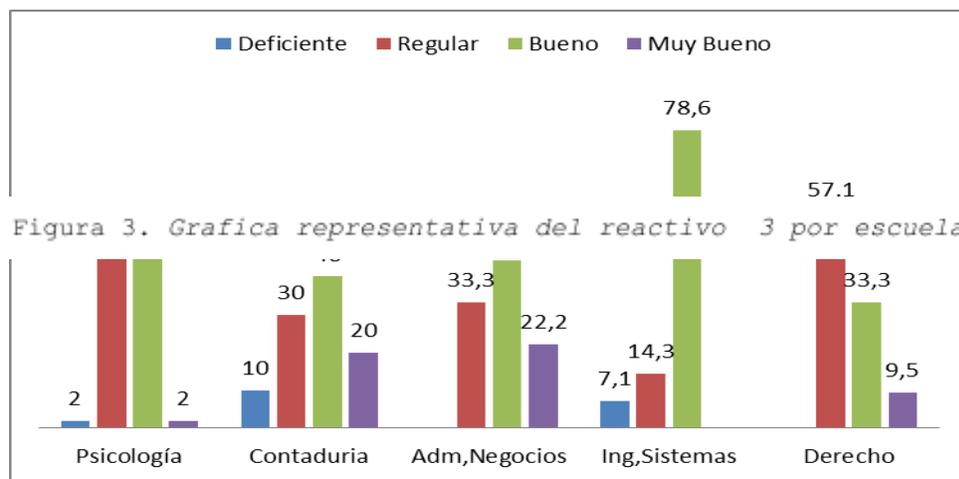
En su mayoría los estudiantes coinciden en considerar la atención por parte del personal directivo como "Buena", con porcentajes superiores al 40%, sin embargo, programas como Administración y Derecho poseen porcentajes altos de regular, lo cual indica que en estos programas el nivel de satisfacción por parte de los servicios prestados por el personal directivo es regular, en este caso existe un

pequeño porcentaje de estudiantes (exceptuando a los de Administración) que opinan que esta atención es muy buena (valores entre 6 y 15%), mientras que un 4% de los estudiantes de Psicología piensan que la atención es Deficiente.}

Tabla 4
Reactivo 3

	Psicología	Contaduría	Adm. Negocios	Ing. Sistemas	Derecho
Deficiente	2	10		7,1	
Regular	50	30	33,3	14,3	57,1
Bueno	46	40	44,4	78,6	33,3
Muy Bueno	2	20	22,2		9,5

- **Reactivo 3: Las Soluciones a Dificultades por parte de los directivos de escuela son:**



Los resultados muestran que la conformidad por parte de los estudiantes con respecto a las solicitudes que

realizan a esta dependencia son regulares, el hecho se observa, dado que los porcentajes de nivel de satisfacción Bueno, Regular y Muy Bueno están muy similares, exceptuando al programa de Ingeniería, donde se muestra un porcentaje muy alto de satisfacción (78.6%) calificada como "buena", caso contrario se observa en el programa de Derecho, donde se logra ver una caracterización por la opción regular (57,1 %).

- **Reactivo 4: La atención por parte de los docentes es:**

Tabla 5
Reactivo 4

	Psicología	Contaduría	Adm. Negocios	Ing. Sistemas	Derecho
Deficiente					9,8
Regular	4	20	11,1		9,5
Bueno	68	70	66,7	78,6	71,4
Muy Bueno	28	10	22,2	21,4	14,3

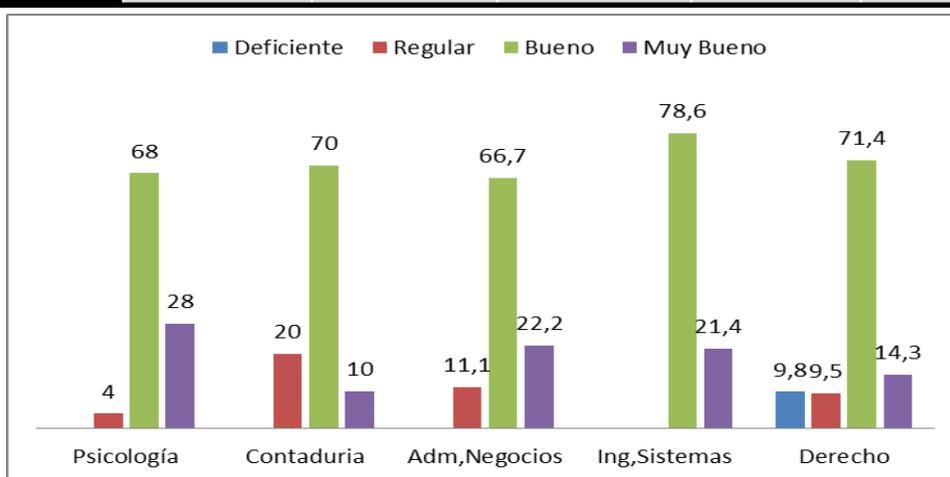


Figura 4. Grafica representativa del reactivo 4 por escuela

Con respecto a la atención docente, se observa un mayor nivel de satisfacción que en los aspectos medidos

anteriormente, los porcentajes de "Bueno", superan el (67%), mientras que los porcentajes de Regular son muy bajos (inferiores al 20%), además se observan porcentajes significativos de muy alta satisfacción, los cuales no se habían presentado en los otros aspectos considerados. Solo el programa de Derecho posee una pequeña porción de estudiantes que consideran esta atención Deficiente (9.8%). El programa con mayor grado de satisfacción fue Ingeniería, en el cual solo se muestra nivel de satisfacción Buena y muy Buena.

- Reactivo 5: La calidad de información suministrada por parte del cuerpo docente es:

Tabla 6
Reactivo 5

	Psicología	Contaduría	Adm. Negocios	Ing. Sistemas	Derecho
Deficiente					
Regular	4	70	11,1		28,6
Bueno	70	30	77,8	78,6	61,9
Muy Bueno	26		11,1	21,4	9,5

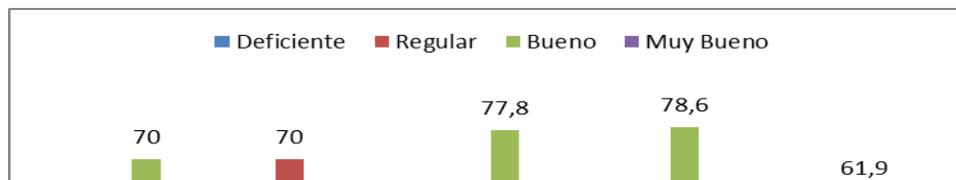
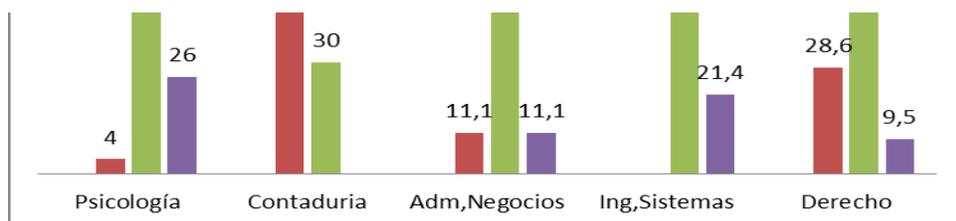


Figura 5. Grafica representativa del reactivo 5 por escuela



En su mayoría, los estudiantes están satisfechos con la información transmitida por los docentes, a excepción del programa de Contaduría que posee un alto porcentaje de satisfacción regular (70%), caso contrario ocurre con el programa de Ingeniería, en el cual los estudiantes consideran esta información como buena y muy buena, caso muy parecido ocurre en el programa de Administración donde hay altos porcentajes para dichas opciones (77.8 y 11.1% respectivamente para Bueno y muy Bueno). En general no se observa que algún estudiante opine que este servicio sea deficiente.

Tabla 7
Reactivo 6

	Psicología	Contaduría	Adm. Negocios	Ing. Sistemas	Derecho
Deficiente					
Regular	10	40			23,8
Bueno	64	60	66,7	92,9	76,2
Muy Bueno	26		33,3	7,1	

- **Reactivo 6: Las estrategias de aprendizaje utilizadas por los docentes son:**

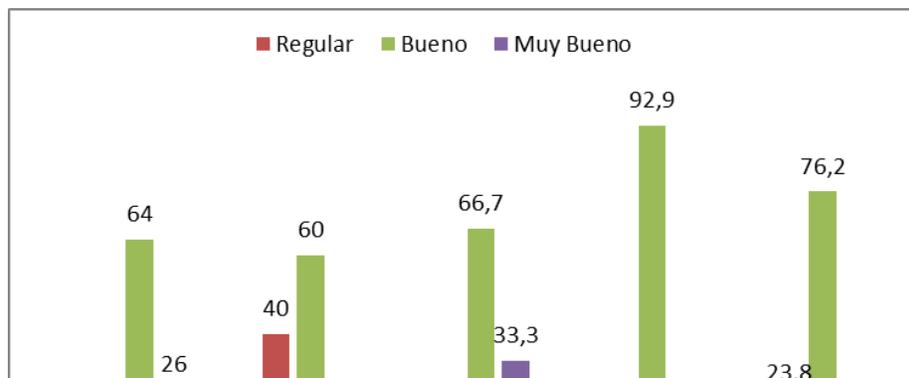


Figura 6. Grafica representativa del reactivo 6 por escuela

Al igual que en los otros aspectos relacionados con, los estudiantes muestran una gran conformidad con las herramientas que estos utilizan para transmitir la información a los mismos. El programa de Ingeniería es quien muestra una mayor satisfacción con un porcentaje de 92.9% para "Bueno" y el 7.1% restante en muy bueno, el programa de Contaduría es quien presenta un mayor porcentaje de regularidad en la satisfacción (40%), mientras que Administración e Ingeniería solo poseen nivel de satisfacción bueno y muy bueno, siendo Administración la que presenta un porcentaje de satisfacción superior muy bueno (33.3%).

- Reactivo 7: La atención suministrada por las secretarías es:

Tabla 8
Reactivo 7

	Psicología	Contaduría	Adm. Negocios	Ing. Sistemas	Derecho
Deficiente	16	30	33,3		19
Regular	44	10	11,1	28,6	33,3
Bueno	28	40	22,2	42,9	38,1
Muy Bueno	12	20	33,3	28,6	9,5

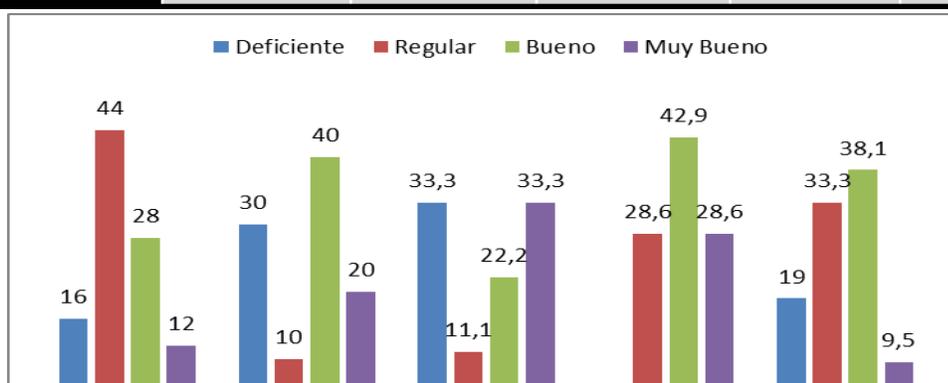


Figura 7. Grafica representativa del reactivo 7 por escuela

En este caso se ven muy divididas las opiniones con respecto a la atención en secretaria para los distintos programas, aunque los porcentajes más altos se encuentran en Regular y Bueno, el programa de psicología muestra inconformidad con un porcentaje regular de (44%) y deficiente con un porcentaje de (16%).

- Reactivo 8: La Información Suministrada por la secretaria es:

Tabla 9
Reactivo 8

	Psicología	Contaduría	Adm. Negocios	Ing. Sistemas	Derecho
Deficiente	12	30	33,3		38,1
Regular	52	30	11,1	28,6	28,6
Bueno	20	30	33,2	42,9	28,6
Muy Bueno	16	10	22,2	28,6	4,8

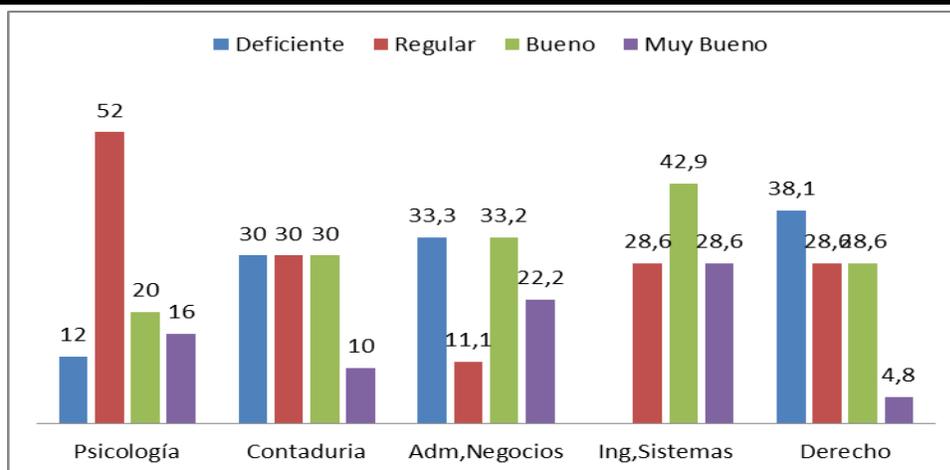


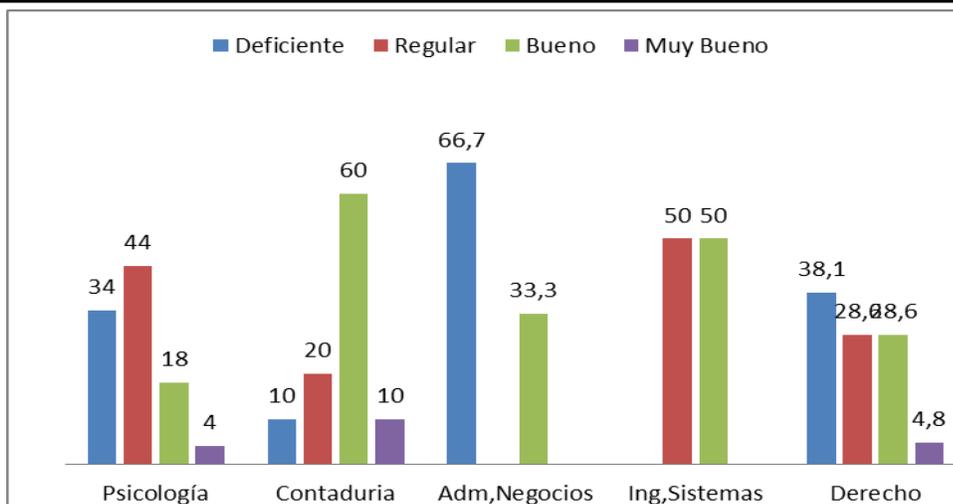
Figura 8. Grafica representativa del reactivo 8 por escuela

Al igual que en la atención, en la información suministrada por la secretaria se observa mucha semejanza en las distintas opiniones, pero es Psicología quien marca un poco la diferencia en considerar en su mayoría que esta atención es regular (porcentaje superior a 50%).

- Reactivo 9: Las señalizaciones de seguridad que poseen las instalaciones son:

Tabla 10
Reactivo 9

	Psicología	Contaduría	Adm. Negocios	Ing. Sistemas	Derecho
Deficiente	34	10	66,7		38,1
Regular	44	20		50	28,6
Bueno	18	60	33,3	50	28,6
Muy Bueno	4	10			4,8



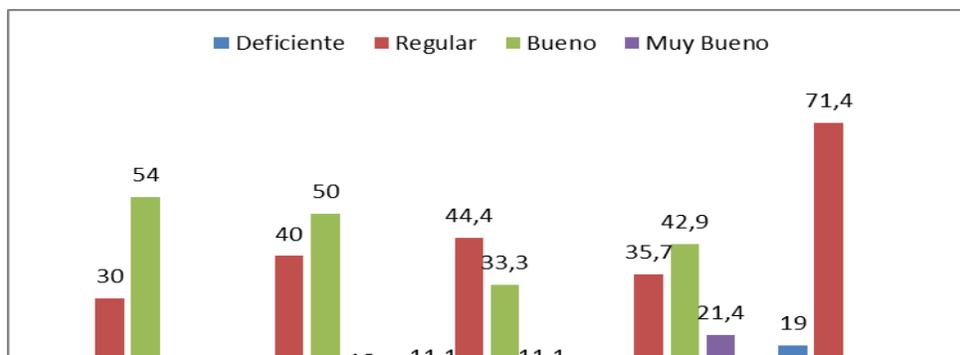
vo 9 por escuela

En Contaduría, la mayoría (60%) tienen un buen nivel de satisfacción, en cuanto al programa de Administración la mayoría considera Deficiente la seguridad (66.7) y el otro 33% restante opina todo lo contrario, mientras que en psicología vemos una gran tendencia a regular con un porcentaje de (44%) y deficiente (34%). En Ingeniería se muestra una igualdad de opiniones con respecto a Regular.

- Reactivo 10: La atención suministrada por la persona encargada de la cafetería es:

Tabla 11
Reactivo 10

	Psicología	Contaduría	Adm. Negocios	Ing. Sistemas	Derecho
Deficiente	8		11,1		19
Regular	30	40	44,4	35,7	71,4
Bueno	54	50	33,3	42,9	9,5
Muy Bueno	8	10	11,1	21,4	



S

Figura 10. Grafica representativa del reactivo 10 por escuela

Se observa que el mayor nivel de satisfacción se encuentra en los programas de Psicología y Contaduría, con porcentajes de 54 y 50% respectivamente, en tanto que el programa de Derecho es el menos conforme con un porcentaje deficiente de 19% y de regular de 71.4%. En el programa de ingeniería de Sistemas se observa el mayor porcentaje de nivel de satisfacción muy bueno (21.4%).

- Reactivo 11: Los recursos tecnológicos con que cuenta la universidad son:

Tabla 12
Reactivo 11

	Psicología	Contaduría	Adm. Negocios	Ing. Sistemas	Derecho
Deficiente	4	20			
Regular	38	30	66,7	14,3	42,9
Bueno	48	30	33,3	57,1	47,6
Muy Bueno	10	20		28,6	9,5

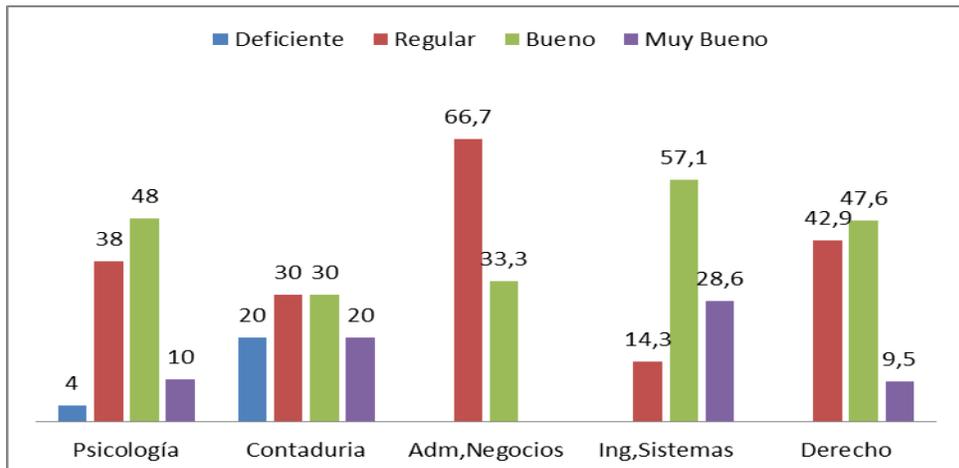


Figura 11. Grafica representativa del reactivo 11 por escuela

En lo que corresponde a los recursos tecnológicos, se observa que en los programas de Derecho y Psicología hay una opinión muy similar, siendo en su mayoría un nivel de satisfacción Bueno, seguido por Regular, mientras que en el programa de Contaduría no muestra ninguna tendencia. En Administración se observa el nivel de satisfacción más bajo, con un nivel Regular del 66.7%, cosa contraria ocurre en Ingeniería, donde se observa un nivel de satisfacción Bueno de 57.1%.

- Reactivo 12: La atención suministrada por los funcionarios de sala de Sistemas es:

Tabla 13
Reactivo 12

	Psicología	Contaduría	Adm. Negocios	Ing. Sistemas	Derecho
Deficiente	4	20		71	
Regular	20	20	44,4	21,4	38,1
Bueno	58	30	55,6	42,9	57,1
Muy Bueno	18	30		28,6	4,8

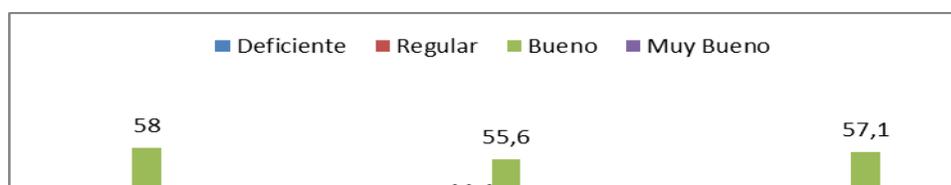


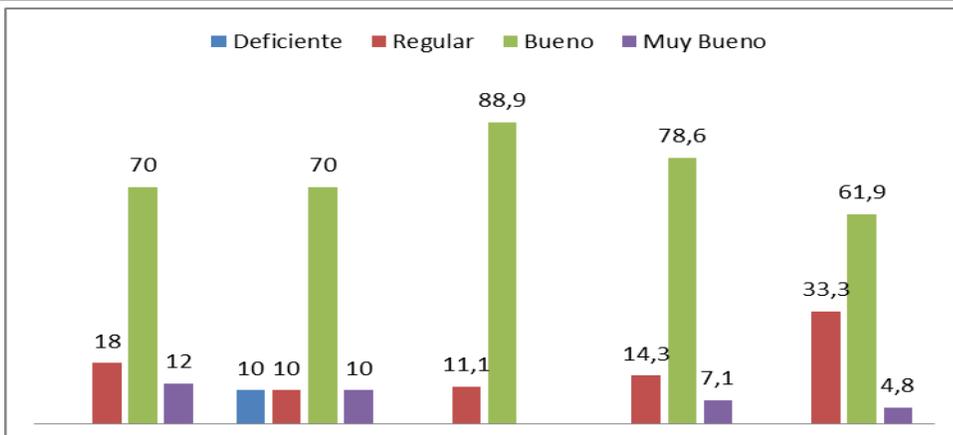
Figura 12. Grafica representativa del reactivo 12 por escuela

En los programas de Psicología y Derecho se presentan los más altos niveles de satisfacción Buena (58 y 57.1%), seguido de Administración e Ingeniería con un porcentaje de (55.6 y 42.9), en Contaduría se muestra una similitud en los distintos niveles de satisfacción. Se observa que hay una poca proporción de estudiantes que opinan que esta atención es Deficiente y que en general lo consideran Bueno.

- **Reactivo 13: Los recursos humanos con que cuenta la universidad son:**

Tabla 14
Reactivo 13

	Psicología	Contaduría	Adm. Negocios	Ing. Sistemas	Derecho
Deficiente		10			
Regular	18	10	11,1	14,3	33,3
Bueno	70	70	88,9	78,6	61,9
Muy Bueno	12	10		7,1	4,8



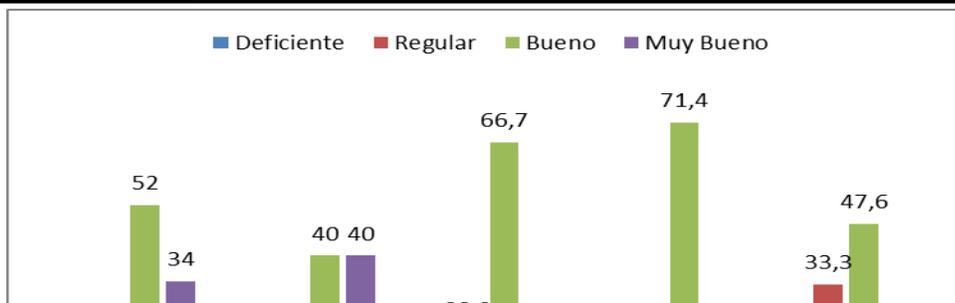
ivo 13 por escuela

En general se muestra un buen nivel de satisfacción con los recursos humanos de la universidad (porcentajes superiores al 60%), existe un bajo porcentaje de estudiantes piense que este recurso sea Deficiente (10%) de los de Contaduría y los porcentajes de Regular son inferiores al 35% para los distintos programas.

- Reactivo 14: La atención suministrada por los funcionarios de la Biblioteca es:

Tabla 15
Reactivo 14

	Psicología	Contaduría	Adm. Negocios	Ing. Sistemas	Derecho
Deficiente		10			
Regular	14	10	22,2	14,3	33,3
Bueno	52	40	66,7	71,4	47,6
Muy Bueno	34	40	11,1	14,3	19



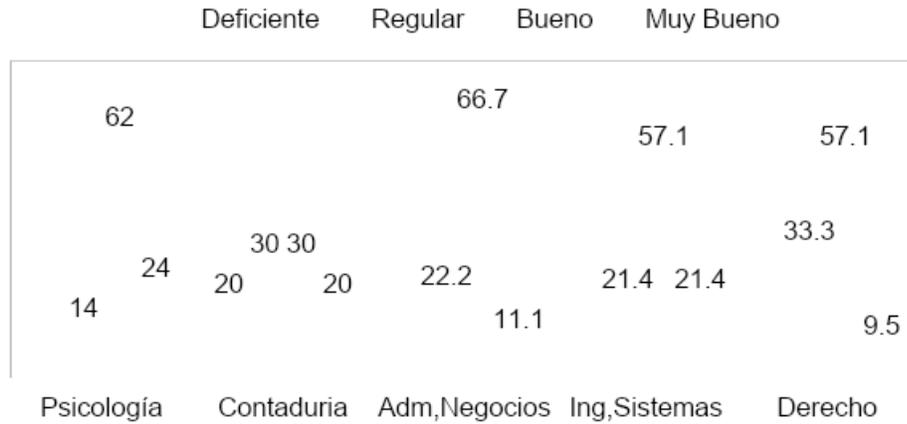
vo 14 por escuela

En general los estudiantes de los distintos programas se sienten conformes con la atención suministrada por biblioteca, siendo Ingeniería de sistemas el programa que presenta el mayor nivel de satisfacción con un porcentaje de (71.4) seguido de administración negocios con un porcentaje de (66.7) mientras que en Derecho se presenta el porcentaje más alto de nivel Regular (33.3).

- **Reactivo 15: La información suministrada por los funcionarios de la Biblioteca es:**

Tabla 16
Reactivo 15

	Psicología	Contaduría	Adm. Negocios	Ing. Sistemas	Derecho
Deficiente		20			
Regular	14	30	22,2	21,4	33,3
Bueno	62	30	66,7	57,1	57,1
Muy Bueno	24	20	11,1	21,4	9,5



reactivo 15 por escuela

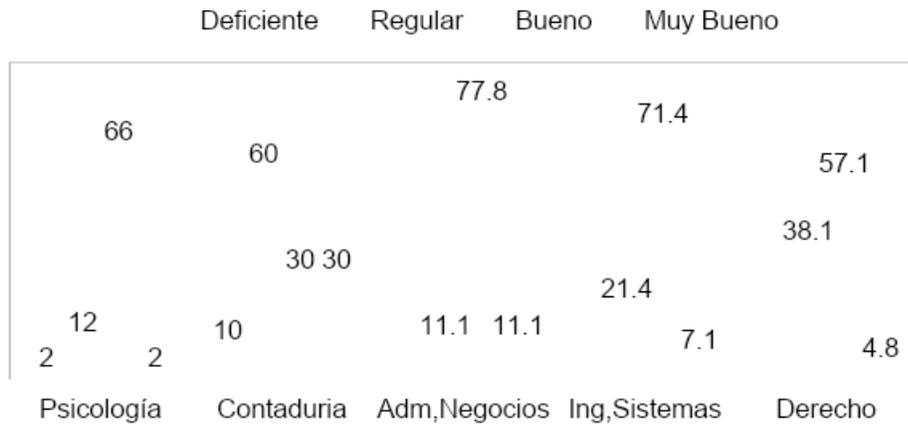
Al igual que en la atención, en el programa de Contaduría no se muestra alguna preferencia entre las opciones, aunque en general el nivel de satisfacción es Bueno, con porcentajes superiores al 50%. Solo el programa de Contaduría presenta nivel de satisfacción Deficiente.

- **Reactivo 16: La atención suministrada por el personal de mantenimiento es:**

Tabla 17
Reactivo 16

	Psicología	Contaduría	Adm. Negocios	Ing. Sistemas	Derecho
Deficiente	2	10			
Regular	12	60	11,1	21,4	38,1

Bueno	66	30	77,8	71,4	57,1
Muy Bueno	2	30	11,1	7,1	4,8



ivo 16 por escuela

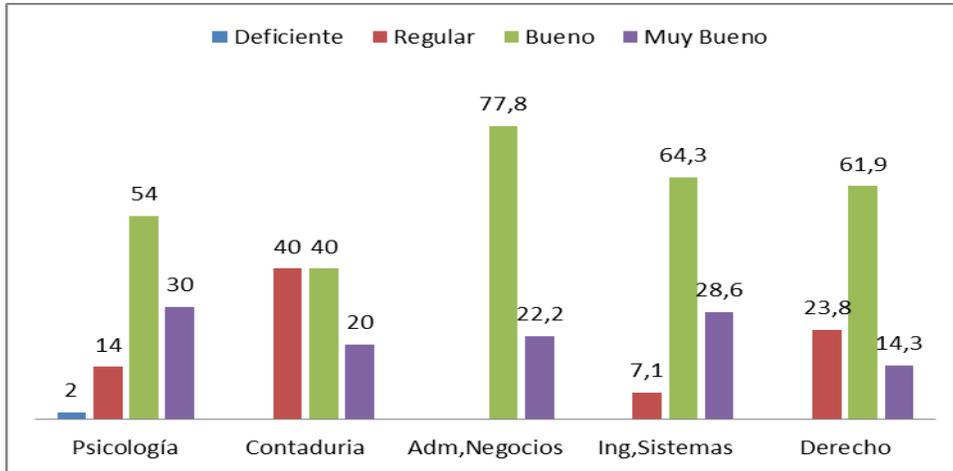
Se observa que para los distintos programas, el nivel de satisfacción es Bueno, exceptuando al programa de Contaduría con un porcentaje de regular del 60%. Los programas más satisfechos son Ingeniería y Administración de negocios, con un porcentaje de (77.8 y 71.4) psicología y Contaduría los únicos que presenta satisfacción Deficiente (2 y 10%respectivamente).

- **Reactivo 17: El aseo en las instalaciones del Campus Santillana es:**

Tabla 18
Reactivo 17

	Psicología	Contaduría	Adm. Negocios	Ing. Sistemas	Derecho
Deficiente	2				

Regular	14	40		71	23,8
Bueno	54	40	77,8	64,3	61,9
Muy Bueno	30	20	22,2	28,6	14,3



tivo 17 por escuela

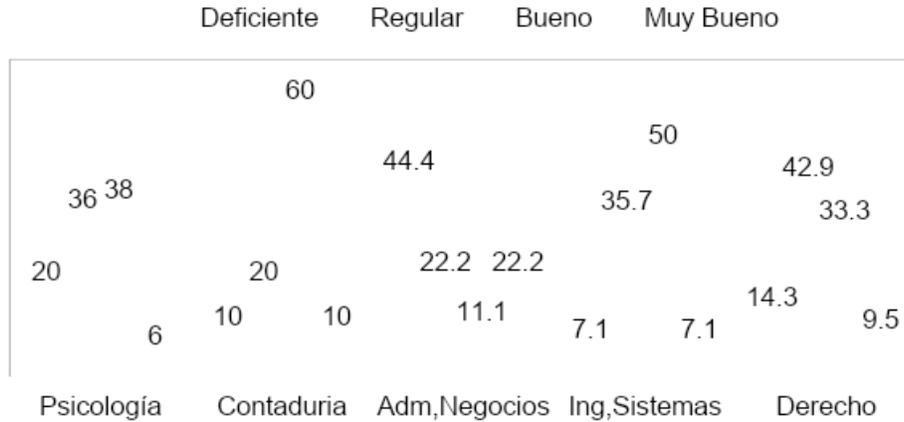
Los resultados señalan un alto nivel de satisfacción en cuanto al aseo de las instalaciones, con porcentajes de satisfacción buena superiores al 40% y de muy Buena de 14%, siendo el programa de Contaduría el que muestra menor nivel de satisfacción y Administración el de mayor nivel de satisfacción.

- **Reactivo 18: Los recursos físicos con que cuenta la universidad son:**

Tabla 19
Reactivo 18

	Psicología	Contaduría	Adm.	Ing.	Derecho
--	------------	------------	------	------	---------

			Negocios	Sistemas	
Deficiente	20	10	44,4	7,1	14,3
Regular	36	20	22,2	35,7	42,9
Bueno	38	60	11,1	50	33,3
Muy Bueno	6	10	22,2	7,1	9,5



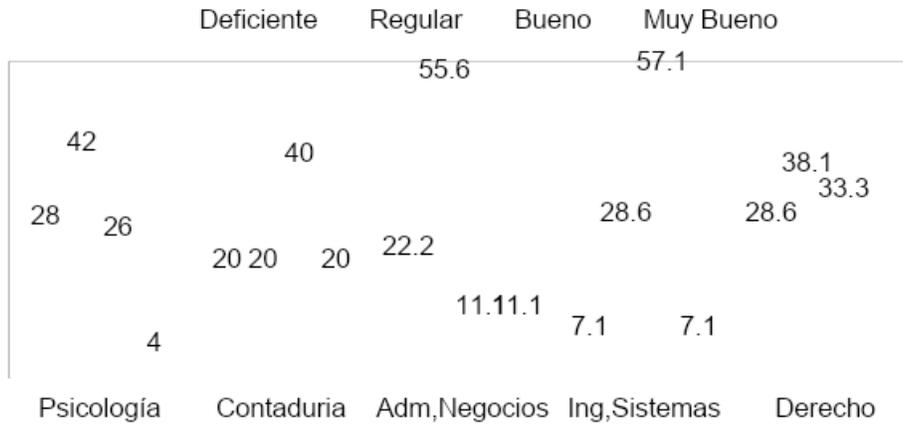
ivo 18 por escuela

De acuerdo con los resultados, los programas con mayor grado de insatisfacción con respecto a los recursos físicos son Administración de Negocios, Psicología y Derecho, mientras que Contaduría muestra un gran porcentaje de satisfacción Buena (60%), seguido del programa de Ingeniería (50%).

- **Reactivo 19: La atención telefónica recibida es:**

Tabla 20
Reactivo 19

	Psicología	Contaduría	Adm. Negocios	Ing. Sistemas	Derecho
Deficiente	28	20	22,2	7,1	28,6
Regular	42	20	55,6	28,6	38,1
Bueno	26	40	11,1	57,1	33,3
Muy Bueno	4	20	11,1	7,1	



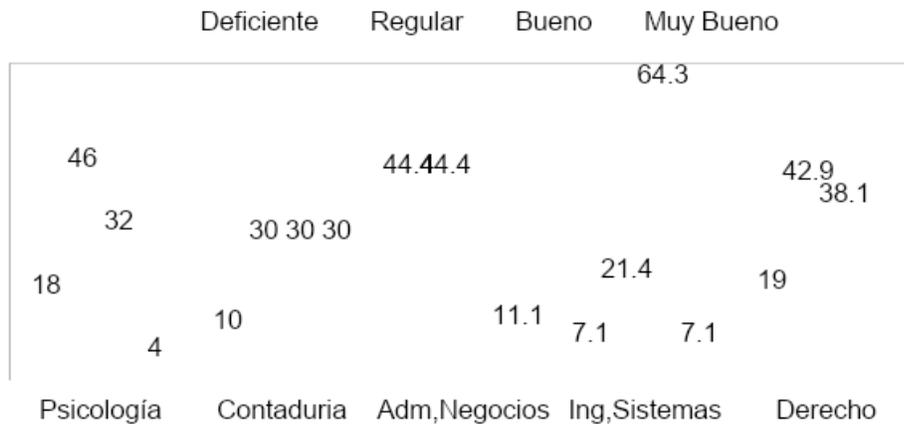
ivo 19 por escuela

En el programa de Ingeniería, en general, se observa bastante satisfacción de los estudiantes (57,1%), al igual que en Contaduría (40%); mientras que en el resto de los programas hay poca satisfacción, siendo Psicología el grupo menos satisfecho (42%).

- **Reactivo 20: Los Plazos de entrega a las solicitudes realizadas por usted son:**

Tabla 21
Reactivo 20

	Psicología	Contaduría	Adm. Negocios	Ing. Sistemas	Derecho
Deficiente	18	10	44,4	7,1	19
Regular	46	30	44,4	21,4	42,9
Bueno	32	30		64,3	38,1
Muy Bueno	4	30	11,1	7,1	



Reactivo 20 por escuela

En Ingeniería de Sistemas se muestra el mayor nivel de satisfacción con respecto a la información telefónica, Caso contrario ocurre en los programas de Psicología y Derecho, donde se observan porcentajes de nivel de satisfacción regular de (46 y 42.9%) y de Deficiente de (18 y 19% respectivamente. El programa de Administración tiene el más bajo nivel de satisfacción pues entre Deficiente y Regular se tiene al 88.8% de los estudiantes de esta carrera, con solo el 11.1% de estudiantes conformes. Este factor es uno

de los que más señala insatisfacción por parte de los estudiantes.

- Reactivo 21: El Interés de La Universidad por conocer sus necesidades es:

Tabla 22
Reactivo 21

	Psicología	Contaduría	Adm. Negocios	Ing. Sistemas	Derecho
Deficiente	28		22,2		14,3
Regular	48	30	55,6	35,7	52,4
Bueno	20	50	11,1	50	28,6
Muy Bueno	4	20	11,1	14,3	4,8

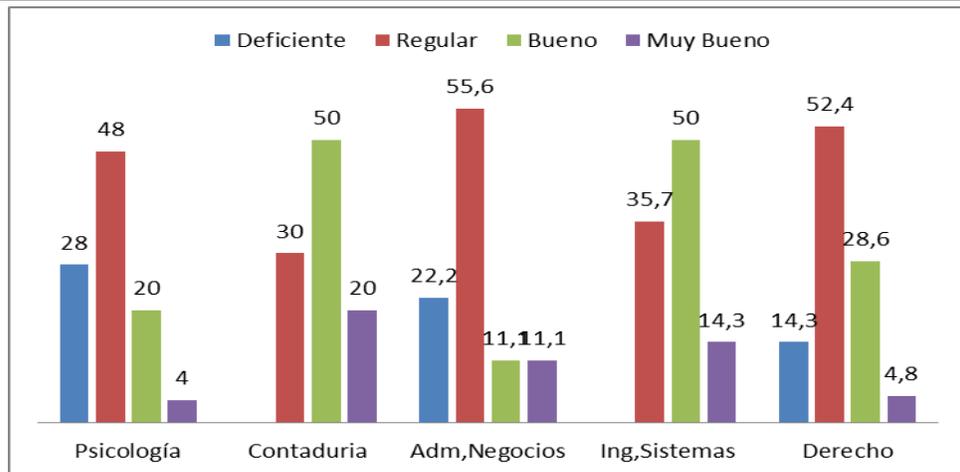


Figura 21. Grafica representativa del reactivo 21 por escuela

En general los estudiantes opinan que el interés en sus intereses por parte de la universidad es Regular, lo cual señala la poca satisfacción con este factor, exceptuando a los programas de Contaduría y de Ingeniería, para quienes el 50% de los estudiantes encuestados

consideran que el interés presentado por la institución es Bueno.

- Reactivo 22: La flexibilidad de la universidad para entender sus necesidades es:

Tabla 23
Reactivo 22

	Psicología	Contaduría	Adm. Negocios	Ing. Sistemas	Derecho
Deficiente	12				14,3
Regular	56	40	66,7	14,3	52,4
Bueno	30	60	33,3	71,4	28,6
Muy Bueno	2			14,3	4,8

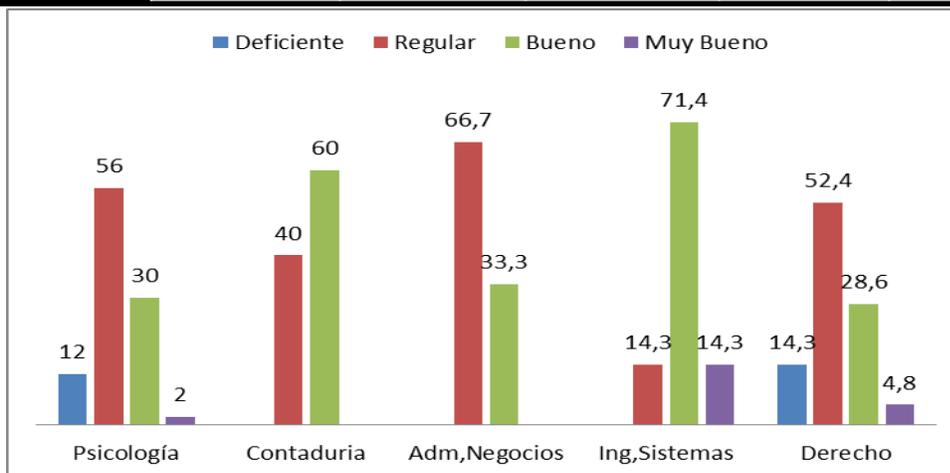


Figura 22. Grafica representativa del reactivo 22 por escuela

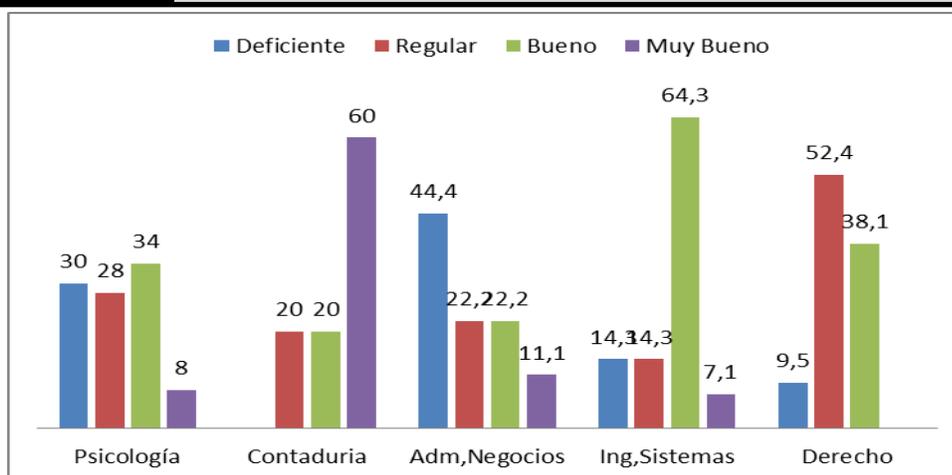
En lo que corresponde a la flexibilidad de la universidad, las opiniones se encuentran divididas, los programas de Psicología, Administración y Derecho se caracterizan por considerar Regular dicha flexibilidad,

mientras que Contaduría e Ingeniería la consideran Buena. El programa con mayor satisfacción fue Ingeniería con un porcentaje de nivel "Bueno" de 71.4%, mientras que Administración con un porcentaje de satisfacción Regular de 66.7% es el programa con menor nivel de satisfacción.

- Reactivo 23: La seguridad de la infraestructura que le proporciona la universidad del Sinú es:

Tabla 24
Reactivo 23

	Psicología	Contaduría	Adm. Negocios	Ing. Sistemas	Derecho
Deficiente	30		44,4	14,3	9,5
Regular	28	20	22,2	14,3	52,4
Bueno	34	20	22,2	64,3	38,1
Muy Bueno	8	60	11,1	7,1	



Reactivo 23 por escuela

Los programas de Ingenierías y de Contaduría son los que presentan mayor satisfacción en cuanto a la seguridad de la infraestructura. Caso contrario ocurre con Psicología, Administración y Derecho; para quienes el nivel

de satisfacción Regular y Deficiente es superior al Bueno. El programa con mayor satisfacción es Contaduría (80%).

- Reactivo 24: La atención suministrada por las personas encargadas de la portería es:

Tabla 25
Reactivo 24

	Psicología	Contaduría	Adm. Negocios	Ing. Sistemas	Derecho
Deficiente		10			
Regular	26		22,2	7,1	28,6
Bueno	66	90	66,7	50	66,7
Muy Bueno	8		11,1	42,9	4,8

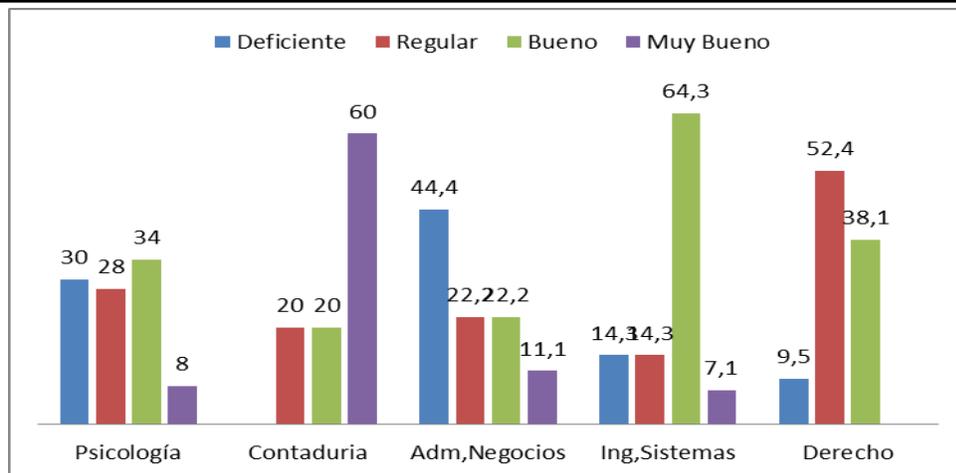


Figura 24. Grafica representativa del reactivo 24 por escuela

En Contaduría e Ingeniería los estudiantes se sienten en general satisfechos con la atención por parte de la

portería Lo anterior no ocurre con Psicología, Administración y Derecho, donde prevalecen las opiniones de satisfacción Regular y Deficiente. En general las opiniones en los distintos programas están divididas.

- Reactivo 25: El Seguimiento Continuo a la calidad de los servicios ofrecidos es:

Tabla 26
Reactivo 25

	Psicología	Contaduría	Adm. Negocios	Ing. Sistemas	Derecho
Deficiente	20		11,1		14,3
Regular	44	60	66,7	28,6	23,8
Bueno	32	30	11,1	50	61,9
Muy Bueno	4	10	11,1	21,4	

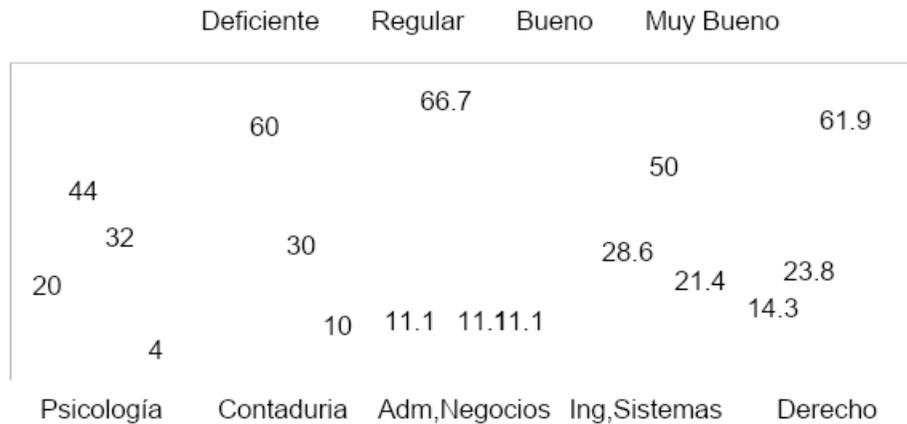


Figura 25. Grafica representativa del reactivo 25 por escuela

Con respecto al seguimiento continuo en el mejoramiento de los servicios, los estudiantes

pertenecientes al programa de Derecho opinan en su mayoría que la universidad si hace un buen seguimiento a la calidad de los servicios. Los resultados indican que los estudiantes no se sienten conformes con los recursos que la universidad brinda para mejorar la calidad de los servicios que presta a los estudiantes de los distintos programas.

Por Factor:

- Percepción de las generalidades del servicio

Aunque en general los estudiantes opinan que los servicios brindados por la universidad son Buenos, ellos consideran que la institución no hace un seguimiento adecuado para satisfacer las falencias y mejorar la calidad de sus servicios.

- Información Suministrada

Se muestra una alta satisfacción por parte de la información generada por el cuerpo docente, en la información proporcionada por secretaria no hay una opinión marcada, mientras que en biblioteca, los estudiantes consideran que la satisfacción es Buena, por lo cual, hay un buen nivel de satisfacción, pero en general existe inconformidad con la flexibilidad en los plazos proporcionada por la institución.

- Seguridad en la sede Santillana

Aunque las opiniones estas divididas, los estudiantes en un plano general consideran que la sede es segura.

- Atención

La atención por parte de los Docentes y Directivos, es Buena, mientras que por parte de la secretaria no marca ningún tipo de comportamiento.

Con respecto a Biblioteca, Portería, Cafetería y demás las opiniones están divididas (algunos se sienten conformes otros no)

- Conservación general de los recursos en la instalación

Hay inconformidad con respecto a la forma de resolver los problemas en la parte de Directivos; mientras que en Recursos humanos, Recursos tecnológicos, Aseo e Infraestructura hay un grado Bueno y muy Bueno de conformidad.

- Soluciones y Corrección de problemas.

Solución de los problemas por parte de los directivos, la flexibilidad de la universidad y las medidas que toma esta para mejorar los servicios, según los estudiantes son muy Deficientes y Regulares en el mejor de los casos, en la mayoría de los estudiantes considerados en el estudio, esta es la variable con mayor Deficiencia.

DISCUSIÓN

De manera global la investigación logró concluir con todos sus objetivos planteados, a su vez logró responder con su interrogante primordial el cual estuvo encaminado a conocer la percepción de los estudiantes acerca de la calidad de servicio que se les ofrece en la sede campus Santillana siendo esto a su vez la principal contribución que le realiza la investigación a la universidad del Sinú, aportando el diagnóstico y plan de mejoras a aquellas áreas que mayor debilidades arrojaron en los resultados.

La necesidad de diseñar un plan de mejoramiento continuo en pro de favorecer la calidad de los servicios proporcionados por la Universidad del Sinú Elías Bechara Zainúm se ve evidenciada en resultados claramente significativos a la hora de exponer por medio de la encuesta, las posturas de los usuarios ante lo que ellos consideran que es el estado actual del servicio ofrecido por la institución en cuestión, sin embargo, se considera que no es suficiente con un plan de mejora, la aplicación de este y su éxito depende de un equipo de trabajo eficaz comprometido con los resultados, de acuerdo a lo que plantea la revista electrónica FCE, universidad Católica en su artículo, *Claves para la mejora de los procesos en las organizaciones, donde hace referencia a:*

Una vez identificados los procesos que se desean mejorar, debe definirse quienes deben integrar el equipo que trabajará en el análisis y la mejora. En primer lugar se clarifica quien es el "dueño del proceso" o el "propietario del proceso", es decir quién es el responsable del desempeño global del mismo, lo que supone su efectividad, control y adaptabilidad. En muchas ocasiones, el "dueño del proceso" no tiene autoridad sobre todas las actividades ya que el proceso abarca diferentes áreas funcionales de la empresa. En general, en estos casos, es el gerente que está más involucrado en el proceso, ya sea por los recursos o el grado en que es afectado cuando hay problemas. (Juran y Gryna, 1995).

El concepto de calidad de servicio percibido, que Zeithamnd lo afirma como: la opinión subjetiva del cliente a partir del servicio que recibe, (Gil 1995, citado en Lozada & Rodríguez 2007), esto se pudo evidenciar en la aplicación del instrumento el cual muestra una tendencia buena ante los servicios prestados siendo la máxima muy buena, sin dejar atrás lo percibido por los estudiantes al catalogar algunos servicios regulares y deficientes, se resaltan servicios con debilidades como: la información suministrada por la secretaria, la señalización de seguridad que posee la universidad y el seguimiento continuo a la calidad del servicio.

Por otra parte, Grönroos (1982 y 1984, citado en Lozada & Rodríguez 2007) mira el concepto de calidad de servicio desde una perspectiva objetiva donde expresa que

“la inmaterialidad de los servicios, estos deben mantener una activa interacción entre el que ofrece el servicio y quien lo recibe” (p. 241), esta premisa se puede evidenciar claramente al identificar los reactivos que encontramos como buenos y muy buenos en los resultados, estos son: la atención por parte de los docentes que superan el (67%), la estrategia de aprendizaje utilizada por los docentes que superan un porcentaje del (61%). Cabe resaltar que los estudiantes mantienen una interacción constante con el personal docente, los cuales le permite conocerlos, evaluar y adquirir posturas de mejoras ante las dificultades que se presentan en el salón de clases.

Ahora bien, luego de contrarrestar los resultados con los diferentes autores que sustentan la investigación, Tomando en cuenta la evaluación por factores como una muestra global de la percepción de la calidad del servicio se puede decir que hay que prestar especial atención a aquellos dirigidos a la atención, solución y corrección de problemas, ya que son los que presentan mayor inconformidad, no obstante, se sabe que la percepción de la calidad del servicio resulta de un panorama amplio y general de toda la Universidad del Sinú y que además está sujeta a transformaciones, por lo tanto no se puede simplemente ignorar aquellos factores donde los resultados fueron positivos sino que estos también hay que ponerlos a prueba regularmente para asegurar que la evolución del servicio realmente va encaminada a resolver las falencias y mejorar las virtudes.

CONCLUSIÓN

La realización de esta investigación fue pertinente ya que nos permitió conocer la percepción de los estudiantes en cuanto a la calidad de los servicios que reciben de la universidad sede campus, encontramos fortalezas y a la vez dificultades que tendríamos que trabajar para que se mejore el servicio prestado, es importante resaltar que cada individuo ve la realidad desde su perspectiva y sus experiencias, esto nos permite identificar que han existido diversas situaciones que hacen que los estudiantes identifiquen ciertos servicios como regulares.

Analizando cada variable pudimos descubrir que existen algunas variables que necesitan ser vigorizadas, haciendo un bosquejo general podemos identificar por escuela las inconformidades que tienen los estudiantes, la primera variable que identificamos fue la atención suministrada por la secretaria las escuelas que demuestran mas inconformidad es la de administración de negocio con un (33.3%) deficiente seguido de contaduría con un porcentaje de (30 %), la escuela de psicología muestra una puntuación regular de (44%).

La segunda variable que encontramos es la señalización de seguridad que posee las instalaciones, la

escuela que muestra más inconformidad con un porcentaje regular de (66.7) es administración de negocio, seguida de la escuela de psicología con un porcentaje de regularidad de (44%) y deficiencia con un (34%). La tercera variable son los recursos físicos con los que cuenta la universidad, la escuela con el porcentaje de regularidad más alto es administración de negocio con un porcentaje de (44.4%) seguida de derecho con un porcentaje regular de (42.9) y deficiencia de (14.3).

La cuarta variable es la atención telefónica recibida la escuela que muestra mayor inconformidad es administración de negocio con un porcentaje de (55.6%) regular, deficiente con un porcentaje de (22.2%) seguida de la escuela de psicología con (42%) regular y (28%) deficiente. La quinta variable es el plazo de entrega a las solicitudes realizadas, la escuela que muestra más inconformidad es psicología con un porcentaje de regularidad de (46%) y de deficiente con un (18%).

La sexta variable es la seguridad de la infraestructura, la escuela que muestra más inconformidad es administración de negocio con un porcentaje deficiente de (44.4%) seguido de derecho con un porcentaje regular de (52.4%) y deficiente con (9.5). la séptima variable es el seguimiento continuo a la calidad de los servicios ofrecidos, las escuelas que muestran más inconformidad es administración de negocio con un porcentaje regular (66.7%) y un (11.1%) de deficiente, seguida de contaduría con un

porcentaje regular del (60%) y psicología con un porcentaje de (44%) y deficiente con un (20%).

A pesar de las dificultades que encontramos es importante resaltar para el proceso que existen variables que los estudiantes califican como buenas, los reactivos que encontramos son la atención por parte de los docentes que superan el (67%), excluyendo a la escuela de derecho que tiene un porcentaje deficiente de (9.8%). la estrategia de aprendizaje utilizada por los docentes que superan un porcentaje del (61%). La atención suministrada por los funcionarios de sala de sistema con un porcentaje que superan el (43%).

Los recursos humanos con que cuenta la universidad con porcentajes que superan el (62%). La atención suministrada por los funcionarios de la biblioteca con porcentajes que superan el (41%) y muy buenos superando el (11.1%) y la información suministrada por los funcionarios de la biblioteca con porcentaje que superan el (58%) y muy buenos superando el (12%).

Podemos concluir que la percepción de la calidad del servicio resultó regular, esta debe ser puesta en consideración para que dichos resultados puedan ser útiles a la hora de establecer las acciones de mejoramiento.

Por los resultados anteriormente expuestos nos vimos en la necesidad de aportar la creación de un diseño del plan de

mejoramiento, para contribuir a los servicios ofrecidos por la universidad.

RECOMENDACIONES

PROGRAMA DE MEJORAMIENTO UNIVERSIDAD DEL SINÚ ELÍAS BECHARA ZAINÚM SEDE CAMPUS

Introducción

La excelencia de una organización viene marcada por su capacidad de crecer en la oportunidad de mejora continua de todos y cada uno de los procesos que rigen su actividad Diaria. El progreso u/o acceso se produce cuando dicha organización aprende de sí misma, y de otras, es decir, cuando proyecta su futuro teniendo en cuenta las condiciones de un ambiente cambiante que de una u otra manera la envuelve, sin dejar de lado el conjunto de debilidades y fortalezas que la determinan.

Dicho de otro modo, el gestionar es planificar los recursos de la organización e instaurar de paso el trabajo no solo de los funcionarios sino también de toda una estructura que se encuentra en aras de mejoras, esto con el fin de alcanzar los objetivos propuestos, controlando con

ello los resultados, y de paso solucionar los problemas que surjan en última instancia.

Nuestro programa de mejoramiento va encaminado a la creación de un plan de mejora que tiene como finalidad la realización de actividades con las que se busca alcanzar un alto nivel de satisfacción para los usuarios (estudiantes). Para ello se hace necesaria la realización de prescripciones con los que se identifican la situación en la que se encuentra la organización e infraestructura.

Una vez realizado lo anterior es relativamente sencillo determinar las estrategias que deben perseguirse para que los usuarios prestadores de estos servicios perciban de forma significativa la mejora instaurada y de paso afirmarse en las fortalezas para con ello superar las debilidades que sin duda se convierte en opciones de cambio.

Este plan de mejoramiento se constituye en un objetivo en cuanto el proceso de mejora continúa. La elaboración de dicho plan requiere el respaldo y la implicación de todos los responsables universitarios inscritos en la universidad del Sinú sede Campus que, de una u otra forma, tengan relación con la organización y la presentación del servicio.

Estas mejoras integran a sus vez la discusión estratégica sobre cuáles son los cambios que deben en gran medida incorporarse a los diferentes procesos, para que sean traducidos en un mejor servicio percibido. Dicho plan,

además de servir de Base para la detección de mejoras, debe permitir el control y seguimiento de las Diferentes acciones a desarrollar, así como la incorporación de acciones Correctoras ante posibles contingencias no previstas.

Objetivos del Programa

- Mejorar la calidad del servicio de la universidad del Sinú sede Campus en las áreas que se requiera para lograr la satisfacción integral de los estudiantes.

- Obtener herramientas para fortalecer los procesos y de esta manera perfeccionar la competitividad y la eficacia de la organización.

- Mejorar la comunicación y la solución de problemas de los diferentes departamentos existentes en la sede campus Santillana.

- Implementar a futuro el plan de mejoramiento diseñado hacia las áreas que resaltan las inconformidades por parte de los estudiantes.

- Dar a conocer a los Usuarios sus deberes y derechos por medio de una adecuada inducción a la hora de ingresar a la universidad.

Identificación de las áreas a Mejorar

A continuación se presenta una tabla que servirá como herramienta a la hora de establecer las áreas de mejoramiento con sus respectivas actividades, estas serán priorizadas según el grado de amenaza arrojada en los resultados.

Tabla 27**Áreas de Mejoramiento**

Variable	Área	Actividad
Percepción de las generalidades del servicio	Bienestar Universitario Administrativo	Aplicación Semestral del instrumento que mida la percepción de la calidad del servicio
Información Suministrada	- Secretaria - Biblioteca - Personal Docente	Capacitaciones de Motivación y Trabajo en Equipo.
Seguridad en la sede Santillana	Administrativa	Taller en Riesgos Profesionales y Salud Ocupacional.
Atención	Todas Las Áreas	Capacitación "Atención Y servicio al usuario"

Conservación general de los recursos en la instalación	Recurso Humano de la sede Campus Santillana	Plan de Capacitación en desarrollo de competencias.
	Todas las áreas	

Tabla 28.

Programa de Mejoramiento

N°	Área	Acción de Mejoramiento	Objetivo	Descripción	Tiempo de ejecución
1	Secretaria Biblioteca Personal docente	Capacitación sobre motivación y trabajo en equipo	Mejorar el desempeño y las relaciones laborales de secretaria, biblioteca y personal docente	Esta capacitación se pondrá en práctica por medio de la lúdica, estrategias para mantener al empleado motivado y estrategias para el trabajo en equipo.	Por Logro
2	Todas las áreas	Capacitación en Atención Servicio al usuario	Crear estrategias que potencialicen la atención hacia los usuarios.	Esta capacitación se realizará en toda las áreas poniendo en práctica las pautas aprendidas en la capacitación	Cada tres meses

3	Educando al Usuario	Capacitación y plan de inducción	Proporcionar al usuario la información necesaria a la hora de recibir un servicio.	Plan de inducción Capacitación "educando al usuario"	Semestral
4	Administrativas	Taller en riesgos profesionales y salud ocupacional.	Implementar las señalizaciones de seguridad necesarias según el contexto físico de la universidad.	Se realizará un taller didáctico para todo el personal administrativo, donde se expongan los diferentes riesgos y se evalúe la actividad	Cada 3 meses
5	Todas las Áreas	Capacitación en Liderazgo y solución de problemas	Capacitar al personal con las habilidades básicas para desempeñarse en su puesto de trabajo	Esta capacitación se realizará en toda las áreas poniendo en práctica las pautas aprendidas en la capacitación	semestral

6	Bienestar Universitario	Aplicación de encuesta	Aplicación de la encuesta a todas las áreas de la universidad del Sinú con el fin de llevar un seguimiento continuo sobre el plan de mejoramiento.	Se recomienda la aplicación de la encuesta, la implementación de un plan de mejora según sean sus resultados y la realización de un seguimiento semestral.	Semestral
---	-------------------------	------------------------	--	--	-----------

Tabla 29
Presupuesto

RUBROS	DETALLE		
	VLR. UNITARIO	CANTIDAD	TOTAL
RECURSO HUMANO			
Capacitador en Servicio al cliente	\$100.000 hora	8 horas	\$800.000
Asesor Metodológico	\$100.000 hora	10 horas	\$1.000.000
Asesor Disciplinar	\$100.000 hora	10 horas	\$1.000.000
Asesor Estadístico	\$100.000 horas	10 Horas	\$1.000.000
Asesor Externo	\$150.000hora	10 Horas	\$1.500.000
Subtotal de Recurso Humano			\$5.300.000
RECURSOS FISICOS			
Papelería:	\$30.000	5 resmas	\$150.000
Equipos			
Computador	\$1.200.000	1	\$1.200.000
Impresora	\$150.000	1	\$150.000
Cartuchos de tinta	\$47.000	2	\$94.000
Video Beam	\$2.000.000	1	\$2.000.000
Cámara fotográfica	\$500.000	1	\$500.000
Otros			
Trasportes Internos o Externos	\$ 100.000	X 4 investigadores principales	\$400.000
	\$2000	100 refrigerios	\$ 200.000
SUBTOTAL DE RECURSO FISICO			\$4.494.000
Imprevistos			\$449400

TOTAL FINAL	\$10.243.400
--------------------	---------------------

PRESUPUESTO

CRONOGRAMA

Tabla 30
Cronograma

Actividades	MESES											Fecha De Inicio Febrero 2011		
	01	02	03	04	05	06	07	08	09	10	11	12		
Revisión Bibliográfica	▶													
Contacto y observación a la población		▶												
Elaboración de la Encuesta		▶												
Aplicación Del Instrumento									▶					
Tabulación y Resultados										▶				
Realización de informe final										▶				