


	GESTIÓN SERVICIOS BIBLIOTECARIOS					  	
	CARTA DE AUTORIZACIÓN						
CÓDIGO	AP-BIB-FO-06	VERSIÓN	1	VIGENCIA	2014	PÁGINA	1 de 1

Neiva, 20 de octubre de 2018

Señores

CENTRO DE INFORMACIÓN Y DOCUMENTACIÓN

UNIVERSIDAD SURCOLOMBIANA

Ciudad

La suscrita: LUZ MARINA LOPEZ PINZON, con C.C. No. 41.717.482 de Bogotá, autora de la tesis y/o trabajo de grado titulado **EVALUACIÓN DE LA CALIDAD Y SATISFACCIÓN DE LOS SERVICIOS DE BIENESTAR INSTITUCIONAL DE LA UNIVERSIDAD SURCOLOMBIANA SEDE CENTRAL** presentado y aprobado en el año 2018 como requisito para optar al título de MAGÍSTER EN EDUCACIÓN; autorizo al CENTRO DE INFORMACIÓN Y DOCUMENTACIÓN de la Universidad Surcolombiana para que con fines académicos, muestre al país y el exterior la producción intelectual de la Universidad Surcolombiana, a través de la visibilidad de su contenido de la siguiente manera:





- Los usuarios puedan consultar el contenido de este trabajo de grado en los sitios web que administra la Universidad, en bases de datos, repositorio digital, catálogos y en otros sitios web, redes y sistemas de información nacionales e internacionales “open access” y en las redes de información con las cuales tenga convenio la Institución.
- Permita la consulta, la reproducción y préstamo a los usuarios interesados en el contenido de este trabajo, para todos los usos que tengan finalidad académica, ya sea en formato Cd-Rom o digital desde internet, intranet, etc., y en general para cualquier formato conocido o por conocer, dentro de los términos establecidos en la Ley 23 de 1982, Ley 44 de 1993, Decisión Andina 351 de 1993, Decreto 460 de 1995 y demás normas generales sobre la materia.
- Continúo conservando los correspondientes derechos sin modificación o restricción alguna; puesto que de acuerdo con la legislación colombiana aplicable, el presente es un acuerdo jurídico que en ningún caso conlleva la enajenación del derecho de autor y sus conexos.

De conformidad con lo establecido en el artículo 30 de la Ley 23 de 1982 y el artículo 11 de la Decisión Andina 351 de 1993, “Los derechos morales sobre el trabajo son propiedad de los autores” , los cuales son irrenunciables, imprescriptibles, inembargables e inalienables.

EL AUTOR/ESTUDIANTE:



Firma: _____

	GESTIÓN SERVICIOS BIBLIOTECARIOS				  		
	DESCRIPCIÓN DE LA TESIS Y/O TRABAJOS DE GRADO						
CÓDIGO	AP-BIB-FO-07	VERSIÓN	1	VIGENCIA	2014	PÁGINA	1 de 3

TÍTULO COMPLETO DEL TRABAJO: Evaluación de la calidad y satisfacción de los servicios de Bienestar Institucional de la Universidad Surcolombiana Sede Central

AUTOR O AUTORES:

Primero y Segundo Apellido	Primero y Segundo Nombre
López Pinzón	Luz Marina

ASESOR (ES):

Primero y Segundo Apellido	Primero y Segundo Nombre
Ramírez Charry	Ignacio

PARA OPTAR AL TÍTULO DE: MAGÍSTER EN EDUCACIÓN

FACULTAD: DE EDUCACIÓN

PROGRAMA O POSGRADO: MAESTRÍA EN EDUCACIÓN

CIUDAD: NEIVA

AÑO DE PRESENTACIÓN: 2018

NÚMERO DE PÁGINAS: 144

TIPO DE ILUSTRACIONES (Marcar con una X):

Diagramas___ Fotografías___ Grabaciones en discos___ Ilustraciones en general___ Grabados___ Láminas___
Litografías___ Mapas___ Música impresa___ Planos___ Retratos___ Sin ilustraciones___ Tablas o Cuadros **X**

SOFTWARE requerido y/o especializado para la lectura del documento:

MATERIAL ANEXO:

PREMIO O DISTINCIÓN (En caso de ser LAUREADAS o Meritoria):

PALABRAS CLAVES EN ESPAÑOL E INGLÉS:

<u>Español</u>	<u>Inglés</u>	<u>Español</u>	<u>Inglés</u>
1. Bienestar Universitario	University Welfare	6. _____	_____
2. Percepciones	Perceptions	7. _____	_____
3. Expectativas	Expectations	8. _____	_____



GESTIÓN SERVICIOS BIBLIOTECARIOS

DESCRIPCIÓN DE LA TESIS Y/O TRABAJOS DE GRADO



CÓDIGO

AP-BIB-FO-07

VERSIÓN

1

VIGENCIA

2014

PÁGINA

2 de 3

4. Calidad del servicio Service quality 9. _____
5. Satisfacción del cliente Customer satisfaction 10. _____

RESUMEN DEL CONTENIDO: (Máximo 250 palabras)

Se evaluó calidad percibida y satisfacción de los servicios de Bienestar Institucional de la Universidad Surcolombiana Sede Central de Neiva, mediante las percepciones y expectativas que tiene la comunidad universitaria.

Se requería la investigación para establecer prioridades, identificar debilidades, mejorar el impacto de los servicios y por requerimiento del Consejo Nacional de Acreditación del Ministerio de Educación Nacional para la Acreditación de Alta Calidad de la Institución, su conservación y reacreditación.

Se utilizó un enfoque metodológico deductivo de tipo descriptivo, corte transversal con diseño cuantitativo que brindó datos confiables y estadísticamente representativos, diseñando un modelo contextualizado de los métodos SERVQUAL y SERVPERF, aplicando encuestas a 356 estudiantes, 135 docentes y 124 administrativos de 26 programas de pregrado Sede Central.

La calidad percibida de los servicios fue calificada por los usuarios con 3.5/5.0. La mejor percepción que tienen los usuarios es el factor 'atención al usuario' (3.7/5.0) y los demás factores fluctuaron entre 3.3/5.0 y 3.6/5.0. Las mejores expectativas de administrativos son los factores de tangibilidad, capacidad de respuesta, atención al usuario y empatía (4.7/5.0). Los resultados del cluster para usuarios, indican tres grupos: Medianamente Satisfechos (24.6%), Satisfechos (34.7%) y Pocos Satisfechos (40.7%).

Los resultados fueron regular según percepciones de estudiantes y buenos para docentes; los administrativos tienen expectativas muy altas. Se necesita empoderar a los usuarios, especialmente estudiantes para que asuman y aporten a su propio bienestar, y renovar el portafolio de servicios de acuerdo con las necesidades, deseos y preferencias de los usuarios.

ABSTRACT: (Máximo 250 palabras)

We evaluated the perceived quality and satisfaction of the Institutional Welfare services of the Surcolombiana University Headquarters of Neiva, through the perceptions and expectations of the university community.

Research was required to establish priorities, identify weaknesses, improve the impact of the services and at the request of the National Accreditation Council of the Ministry of National Education for the High Quality Accreditation of the Institution, its conservation and reaccreditation.

We used a deductive methodological approach of descriptive type, cross section with



GESTIÓN SERVICIOS BIBLIOTECARIOS

DESCRIPCIÓN DE LA TESIS Y/O TRABAJOS DE GRADO



CÓDIGO

AP-BIB-FO-07

VERSIÓN

1

VIGENCIA

2014

PÁGINA

3 de 3

quantitative design that provided reliable and statistically representative data, designing a contextualized model of SERVQUAL and SERVPERF methods, applying surveys to 356 students, 135 teachers and 124 administrative staff of 26 undergraduate programs Headquarters.

The perceived quality of the services was rated by users with 3.5/5.0. The best perception that users have is the factor 'attention to the user' (3.7/5.0) and the other factors fluctuated between 3.3/5.0 and 3.6/5.0. The best administrative expectations are the factors of tangibility, responsiveness, user attention and empathy (4.7/5.0). The cluster results for users indicate three groups: Medium Satisfied (24.6%), Satisfied (34.7%) and Few Satisfied (40.7%).

The results were regular according to student perceptions and good for teachers; the administrators have very high expectations. It is necessary to empower the users, especially students so that they assume and contribute to their own well-being, and renew the portfolio of services according to the needs, wishes and preferences of the users.

APROBACION DE LA TESIS

**EVALUACIÓN DE LA CALIDAD Y SATISFACCIÓN DE LOS SERVICIOS DE
BIENESTAR INSTITUCIONAL DE LA UNIVERSIDAD SURCOLOMBIANA
SEDE CENTRAL**

LUZ MARINA LÓPEZ PINZÓN

**UNIVERSIDAD SURCOLOMBIANA
FACULTAD DE EDUCACIÓN
MAESTRÍA EN EDUCACIÓN
ÁREA DE PROFUNDIZACIÓN: DISEÑO, GESTIÓN Y EVALUACIÓN
CURRICULAR
NEIVA
2018**

**EVALUACIÓN DE LA CALIDAD Y SATISFACCIÓN DE LOS SERVICIOS DE BIENESTAR INSTITUCIONAL DE LA UNIVERSIDAD SURCOLOMBIANA
SEDE CENTRAL**

LUZ MARINA LÓPEZ PINZÓN

Tesis de grado presentada como requisito parcial para optar al título de Magíster en Educación. Línea de Investigación: Evaluación y Gestión Educativa

**Asesor
IGNACIO RAMÍREZ CHARRY
Magíster en Educación**

**UNIVERSIDAD SURCOLOMBIANA
FACULTAD DE EDUCACIÓN
MAESTRÍA EN EDUCACIÓN
ÁREA DE PROFUNDIZACIÓN: DISEÑO, GESTIÓN Y EVALUACIÓN CURRICULAR
NEIVA
2018**

Nota de aceptación

Presidente del jurado

Jurado

Jurado

Neiva, septiembre de 2018

Dedicatoria

A Dios Padre todopoderoso, porque ha hecho obras grandes por mí, su nombre es santo y su misericordia infinita. Él derriba del trono a los poderosos y enaltece a los humildes.

A mi escudero fiel, compañero de mil batallas, aliento permanente para seguir adelante y asesor intelectual de numerosos proyectos: mi esposo Jaime Enrique.

A mis hijos Ana María, César Augusto, Venus Rocío y Leonardo Aníbal que con su apoyo, comprensión y superación, compensaron mis esfuerzos, haciéndome sentir orgullosa de ser madre cabeza de familia.

Al futuro de una Colombia más justa y decente, herederos de mis principios y valores, mis nietos: Luz Gabriela, Juan Andrés, Juan David y Martín Francisco.

“Un bienestar desde donde empoderar a cada uno de los integrantes de la comunidad universitaria para que, en términos de Nussbaum y Sen (2002), esté en capacidad de reconocer espacios, decisiones y acciones para asumir cuál de ellos le proporcionará bienestar”.

“El bienestar universitario debe ser inherente a la misión y visión de las Instituciones de Educación Superior; el cual no se decreta, sino por el contrario se vive, se siente y se respira en la estructura, en la comunicación, en las relaciones laborales, en la cafetería, en el salón de clase”.

Luis Felipe Contecha Carrillo
Doctor en Ciencias de la Educación

Tabla de Contenido

INTRODUCCIÓN.....	14
PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN.....	16
JUSTIFICACIÓN	21
OBJETIVOS.....	23
OBJETIVO GENERAL	23
OBJETIVOS ESPECÍFICOS.....	23
MARCO DE REFERENCIA.....	24
MARCO TEÓRICO	24
<i>Cliente</i>	24
<i>Servicio</i>	24
<i>Calidad de servicio</i>	27
<i>Calidad percibida del servicio</i>	28
<i>Satisfacción del cliente</i>	29
<i>Medición de la satisfacción</i>	30
<i>El modelo SERVQUAL</i>	32
<i>El modelo SERVPERF</i>	36
MARCO CONCEPTUAL	37
<i>Percepción</i>	37
<i>Expectativa del usuario</i>	38
<i>Necesidades de los usuarios</i>	38
<i>Bienestar Universitario</i>	39
<i>Comunidad universitaria</i>	40
MARCO CONTEXTUAL	41

<i>Aspectos geográficos y sociodemográficos.</i>	41
<i>Universidad Surcolombiana</i>	43
<i>Teleología de la Universidad Surcolombiana</i>	46
<i>Gestión Institucional Área de Bienestar Universitario</i>	48
ANTECEDENTES	51
A NIVEL INTERNACIONAL.....	51
A NIVEL NACIONAL	54
EN LA UNIVERSIDAD SURCOLOMBIANA	59
DISEÑO METODOLÓGICO	62
TIPO DE INVESTIGACIÓN.....	62
POBLACIÓN Y MUESTRA	63
TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE INFORMACIÓN	64
<i>Fuentes Primarias.</i>	64
Entrevista	64
Encuesta.....	64
<i>Fuentes secundarias</i>	66
PROCEDIMIENTO DE LA INVESTIGACIÓN.....	66
ANÁLISIS DE DATOS.....	68
<i>Fiabilidad y validez</i>	68
RESULTADOS.....	70
CARACTERÍSTICAS DEMOGRÁFICAS.....	70
EVALUACIÓN DE LA CALIDAD PARA EL BIENESTAR INSTITUCIONAL.....	70
<i>Elementos tangibles</i>	71
<i>Fiabilidad</i>	73
<i>Capacidad de respuesta</i>	74

<i>Atención al usuario</i>	76
<i>Empatía</i>	78
EVALUACIÓN DE LAS ÁREAS DEL BIENESTAR INSTITUCIONAL.....	80
NIVEL DE CONOCIMIENTO DE LOS SERVICIOS DE BIENESTAR INSTITUCIONAL	82
DIMENSIONES DE LA CALIDAD DEL SERVICIO SOBRE PERCEPCIONES DE LOS USUARIOS (DOCENTES Y ESTUDIANTES).....	85
DIMENSIONES DE LA CALIDAD DEL SERVICIO SOBRE EXPECTATIVAS DE LOS ADMINISTRATIVOS	90
ANÁLISIS DE REGRESIÓN MÚLTIPLE	95
ANÁLISIS DE CLUSTER	96
<i>Grupo 1. Medianamente Satisfechos</i>	98
<i>Grupo 2. Satisfechos</i>	98
<i>Grupo 3. Pocos Satisfechos</i>	98
NECESIDADES, DESEOS Y PREFERENCIAS DE DOCENTES, ESTUDIANTES Y ADMINISTRATIVOS	98
CONCLUSIONES	101
RECOMENDACIONES	104
REFERENCIAS.....	105
ANEXOS	113

Lista de Tablas

TABLA 1. <i>DIMENSIONES Y CARACTERÍSTICAS BASADO EN EL MODELO SERVQUAL PARA BIENESTAR INSTITUCIONAL</i>	65
TABLA 2. <i>ALPHA DE CRONBACH</i>	68
TABLA 3. <i>PROMEDIO DE TANGIBILIDAD EN PERCEPCIONES Y EXPECTATIVAS</i>	72
TABLA 4. <i>PROMEDIO DE LA FIABILIDAD EN PERCEPCIONES Y EXPECTATIVAS</i>	73
TABLA 5. <i>PROMEDIO DE LA CAPACIDAD DE RESPUESTA EN PERCEPCIONES Y EXPECTATIVAS</i>	75
TABLA 6. <i>PROMEDIO DE LA ATENCIÓN AL USUARIO EN PERCEPCIONES Y EXPECTATIVAS</i>	77
TABLA 7. <i>PROMEDIO DE LA EMPATÍA EN PERCEPCIONES Y EXPECTATIVAS</i>	79
TABLA 8. <i>PROMEDIO DE LA EVALUACIÓN DE LOS DOCENTES, ESTUDIANTES Y ADMINISTRATIVOS POR ÁREAS DE LOS SERVICIOS DEL BIENESTAR INSTITUCIONAL</i>	81
TABLA 9. <i>CONOCIMIENTO DE LOS SERVICIOS DE BIENESTAR INSTITUCIONAL POR ÁREAS DE SERVICIOS Y USUARIOS (%)</i>	84
TABLA 10. <i>VARIANZA TOTAL EXPLICADA PARA USUARIOS</i>	86
TABLA 11. <i>ESTIMACIÓN DE COMPONENTES PRINCIPALES PARA USUARIOS (ACP)</i>	87
TABLA 12. <i>ESTIMACIÓN DE COMPONENTES PRINCIPALES PARA ADMINISTRATIVOS (ACP)</i>	91
TABLA 13. <i>VARIANZA TOTAL EXPLICADA DE ADMINISTRATIVOS</i>	92
TABLA 14. <i>PESO Y CALIFICACIÓN PROMEDIO DE LOS CLUSTERS PARA LOS USUARIOS DE BIENESTAR INSTITUCIONAL</i>	97
TABLA 15. <i>SERVICIOS, PROGRAMAS Y ACTIVIDADES QUE DEBE OFRECER EL BIENESTAR INSTITUCIONAL SEGÚN DOCENTES, ESTUDIANTES Y ADMINISTRATIVOS (%)</i>	99

Lista de Figuras

FIGURA 1. PROMEDIO DE PERCEPCIONES Y EXPECTATIVAS DEL SERVICIO DE BIENESTAR INSTITUCIONAL.....	71
FIGURA 2. PROMEDIO DE LA EVALUACIÓN DE LOS DOCENTES, ESTUDIANTES Y ADMINISTRATIVOS POR ÁREAS DE LOS SERVICIOS DE BIENESTAR INSTITUCIONAL.....	81
FIGURA 3. PRINCIPALES SERVICIOS, PROGRAMAS Y ACTIVIDADES QUE DEBE OFRECER EL BIENESTAR INSTITUCIONAL SEGÚN DOCENTES ESTUDIANTES Y ADMINISTRATIVOS (%).	100

Lista de Anexos

ANEXO A. ENTREVISTA A FUNCIONARIOS DE BIENESTAR INSTITUCIONAL UNIVERSIDAD SURCOLOMBIANA – SEDE CENTRAL	113
ANEXO B. INSTRUMENTOS PARA LA EVALUACIÓN DE LOS SERVICIOS DE BIENESTAR INSTITUCIONAL	115
ANEXO C. ANÁLISIS ESTADÍSTICO.....	124

Resumen

Se evaluó calidad percibida y satisfacción de los servicios de Bienestar Institucional de la Universidad Surcolombiana Sede Central de Neiva, mediante las percepciones y expectativas que tiene la comunidad universitaria. Se requería la investigación para establecer prioridades, identificar debilidades, mejorar el impacto de los servicios y por requerimiento del Consejo Nacional de Acreditación del Ministerio de Educación Nacional para la Acreditación de Alta Calidad de la Institución, su conservación y reacreditación. Se utilizó un método deductivo de tipo descriptivo, corte transversal con enfoque cuantitativo que brindó datos confiables y estadísticamente representativos, diseñando un instrumento contextualizado de los métodos SERVQUAL y SERVPERF, aplicando encuestas a 356 estudiantes, 135 docentes y 124 administrativos de 26 programas de pregrado Sede Central. La calidad percibida de los servicios fue calificada por los usuarios con 3.5/5.0. La mejor percepción que tienen los usuarios es el factor ‘atención al usuario’ (3.7/5.0) y los demás factores fluctuaron entre 3.3/5.0 y 3.6/5.0. Las mejores expectativas de administrativos son los factores de tangibilidad, capacidad de respuesta, atención al usuario y empatía (4.7/5.0). Los resultados del cluster para usuarios, indican tres grupos: Medianamente Satisfechos (24.6%), Satisfechos (34.7%) y Pocos Satisfechos (40.7%). Los resultados fueron regular según percepciones de estudiantes y buenos para docentes; los administrativos tienen expectativas muy altas. Se necesita empoderar a los usuarios, especialmente estudiantes para que asuman y aporten a su propio bienestar, y renovar el portafolio de servicios de acuerdo con las necesidades, deseos y preferencias de los usuarios.

Palabras Claves: bienestar universitario, percepciones, expectativas, calidad del servicio, satisfacción del cliente.

Abstract

We evaluated the perceived quality and satisfaction of the Institutional Welfare services of the Surcolombiana University Headquarters of Neiva, through the perceptions and expectations of the university community. Research was required to establish priorities, identify weaknesses, improve the impact of the services and at the request of the National Accreditation Council of the Ministry of National Education for the High Quality Accreditation of the Institution, its conservation and reaccreditation.

We used a deductive method of descriptive type, cross section with quantitative approach that provided reliable and statistically representative data, designing a contextualized instrument of SERVQUAL and SERVPERF methods, applying surveys to 356 students, 135 teachers and 124 administrative staff of 26 undergraduate programs Headquarters. The perceived quality of the services was rated by users with 3.5/5.0. The best perception that users have is the factor 'attention to the user' (3.7/5.0) and the other factors fluctuated between 3.3/5.0 and 3.6/5.0. The best administrative expectations are the factors of tangibility, responsiveness, user attention and empathy (4.7/5.0). The cluster results for users indicate three groups: Medium Satisfied (24.6%), Satisfied (34.7%) and Few Satisfied (40.7%). The results were regular according to student perceptions and good for teachers; the administrators have very high expectations. It is necessary to empower the users, especially students so that they assume and contribute to their own well-being, and renew the portfolio of services according to the needs, wishes and preferences of the users.

Keywords: university welfare, perceptions, expectations, service quality, customer satisfaction.

Introducción

En los últimos años las Instituciones de Educación Superior (IES) vienen realizando el proceso de Acreditación Institucional de Alta Calidad, permitiendo mejorar tanto su calidad académica como su gestión institucional. Son muchos los beneficios que conlleva como una mejor administración de los procesos, un mejor control, una medición de los procesos, mayor participación de la comunidad universitaria, retroalimentación y mejoras en los indicadores.

Las IES deben asumir el reto de la calidad como una función universitaria por lo cual debe enfocarse en los usuarios como elemento esencial para determinar la calidad de los servicios que presta, pues a partir de ello es posible comprender, mejorar y cambiar los entornos universitarios para crear un clima organizacional propicio para el desarrollo humano de los integrantes de la comunidad universitaria.

En las IES se requiere de información sobre la calidad de los servicios académicos y administrativos que brindan, con el fin de establecer prioridades para orientar el mejoramiento interno de sus procesos y cumplir con los parámetros del Consejo Nacional de Acreditación (CNA) dentro de los 12 factores a tener en cuenta.

Uno de estos factores es el correspondiente a Bienestar Universitario donde se determina la evaluación periódica de la calidad de los servicios que presta esta área. La Universidad Surcolombiana no ha investigado específicamente sobre el tema, careciendo de una evaluación precisa al respecto, además teniendo en cuenta que los beneficiados directos de estos servicios son los estudiantes, docentes y administrativos, resulta legítimo preguntarle de manera sistemática y rigurosa cuán satisfechos se sienten con los servicios que utiliza de Bienestar Institucional.

La información obtenida es de máxima importancia para la conservación de la

Accreditación de Alta Calidad, su Reacreditación y aseguramiento de la calidad mediante el mejoramiento continuo de la Universidad. La Universidad Surcolombiana se beneficia en tanto que al detectar las falencias que posee y retroalimentarse a partir de la información que proporcionan los estudiantes, docentes y administrativos, logrará la satisfacción de la comunidad universitaria, incrementando así su calidad de vida y obteniendo un mejor clima organizacional.

La evaluación de la calidad de los servicios de Bienestar Institucional es fundamental y debe orientarse a la plena satisfacción de sus usuarios, basándose en el análisis de los diferentes aspectos que intervienen en la prestación de los programas y actividades que brinda las cinco áreas del Bienestar Institucional de la Universidad Surcolombiana.

Para desarrollar este propósito, se diseñó y se realizó un estudio para obtener una medición de la calidad y satisfacción de los servicios de Bienestar en la Universidad Surcolombiana de Neiva, Sede Central, utilizando un modelo contextualizado a partir de los métodos SERVQUAL y SERVPERF, modelos ampliamente utilizados en la medición de la calidad de los servicios, en función de las percepciones y las expectativas del usuario.

El presente informe explica la metodología utilizada para evaluar la calidad y la satisfacción de los usuarios estudiantes, docentes y administrativos, de la Universidad Surcolombiana, con el fin de obtener información para determinar las percepciones y expectativas de los usuarios con respecto a los servicios de Bienestar que les son proporcionados. Para ello, se usó el modelo SERVQUAL y SERVPERF, con escalas Likert de medición de cinco valores y se aplicaron muestras de diferentes tamaños de acuerdo con los tipos de usuarios objeto de estudio en la Universidad; por las razones anteriormente expuestas, la encuesta usada, presenta validez y fiabilidad.

Planteamiento del Problema de Investigación

Los servicios de Bienestar Universitario de la Universidad Surcolombiana de Neiva han sido estructurados a partir de las áreas que se plantean en la normatividad como la Ley de Educación Superior (Ley 30 de 1992) y el Estatuto General Acuerdo No. 075 del 7 de diciembre de 1994 de la Universidad Surcolombiana. Estos programas son planificados por los funcionarios de esta división administrativa y han permanecido estables en un alto porcentaje durante la última década.

Desde el inicio de labores de ITUSCO en el año 1970, en sus 48 años de actividades de la Universidad Surcolombiana no se ha realizado un estudio riguroso que indique la satisfacción de los usuarios, como miran el servicio, cuáles son las expectativas y percepciones que los usuarios tienen del Bienestar Institucional. El bienestar, como un derecho de la persona, no ha sido objeto de estudio de la Institución, en tanto que no se ha consultado las opiniones, deseos y preferencias de las personas que conforman la comunidad universitaria.

La tasa de cobertura de los jóvenes que ingresaron a las IES son significativamente más altas pasando de un 25.8% al 49.4% de 2003 a 2015 según el Sistema Nacional de Información de la Educación Superior (SNIES) del Ministerio de Educación Nacional (MEN) (2016, p.7), lo que ha implicado que la población estudiantil que accede a la educación superior no solo ha crecido sino que se diversificó, lo que significa también un crecimiento en docentes y administrativos, de los cuales desconocemos sus expectativas y preferencias sobre los servicios que se ofrecen en las Universidades.

El desconocimiento de las expectativas, percepciones y preferencias sobre el bienestar de parte de los usuarios directos, no permite elaborar programas pertinentes que tengan aceptación y mayor participación de la comunidad universitaria. El bienestar y la calidad de vida igualmente

se están viendo afectados al no tener la información sobre el grado de satisfacción que la comunidad universitaria tiene sobre su propio bienestar.

La Universidad Surcolombiana adoptó el Sistema de Gestión Integral mediante Resolución No.0129 del 22 de octubre de 2007 con enfoque basado en los procesos, ya en el año 2008 mediante Resolución 0128 del 22 de octubre, se aprueba la I versión de la documentación del Sistema de Gestión de Calidad (SGC) de la Universidad Surcolombiana, y con la Resolución 134 del 24 de septiembre de 2010 se adoptó la segunda versión de la documentación con la cual el Instituto Colombiano de Normas Técnicas y Certificación (Organización Internacional de Estandarización, 2008) certificó la Universidad en alta calidad otorgando los siguientes certificados:

- Certificación de Calidad ISO 9001:2008 – NTC 9001:2008 Certificado No. SC 7384-1 del 26 de enero de 2011.
- Certificación de la Norma Técnica de Calidad de La Gestión Pública NTCGP ISO 1000:2009 Certificado No. GP 205-1.
- Certificación Internacional de alta calidad IQNet ISO 9001:2008 mediante certificado CO-SC 7384-1 del 26 de enero de 2011.

La Universidad Surcolombiana en enero de 2017 recibe por segunda vez la renovación de las certificaciones antes citadas.

A pesar de establecer el SGC la evaluación periódica de los servicios que ofrece cada uno de los 20 procesos de la Universidad Surcolombiana, no existe una evaluación sistemática de los servicios que presta Bienestar que corresponde al proceso 10 AP MBU BUN Bienestar Institucional del sistema, por lo tanto, se afecta sus principios rectores como es el “Mejoramiento Continuo” y “Enfoque al Cliente” además los Planes de Mejoramiento se ven limitados y el

cumplimiento de los indicadores y metas de cobertura se comprometen por la falta de este análisis de la satisfacción del usuario.

La Universidad Surcolombiana en junio de 2014, mediante solicitud al Consejo Nacional de Acreditación (CNA) inicia el proceso de Acreditación Institucional de Alta Calidad. En abril de 2015 se inició la fase de Actualización Diagnóstica a la luz de los nuevos lineamientos del CNA, del nuevo Plan de Desarrollo Institucional 2015-2024 (PDI) y del Proyecto Educativo Universitario (PEU). Se conformaron mesas de trabajo para estudiar los 12 factores y 30 características a evaluar entre ellos el Factor 9 y su característica 24 correspondiente a Bienestar Institucional.

La experiencia de la investigadora como funcionaria de Bienestar Institucional y como integrante de la Mesa de Trabajo No.3 correspondiente al Factor 9 de Bienestar Institucional dentro del proceso de Acreditación Institucional de Alta Calidad facilitó la familiaridad con la problemática y el acercamiento a la realidad, permitiendo mediante esta investigación la autoevaluación y el análisis de este factor.

El Factor 9 Bienestar Institucional cuya característica asociada es la “Característica 24. Estructura y funcionamiento del bienestar institucional donde se evaluará si “La institución ha definido y aplica políticas claras de bienestar institucional orientadas al mantenimiento de un adecuado clima institucional que favorece el crecimiento personal y de grupo, y propicia la conformación de una comunidad académica; estas políticas orientan la prestación de los servicios de bienestar correspondientes” (CNA, 2014, p.47). Evaluando concretamente los siguientes aspectos:

- 1 Existencia y aplicación de políticas de bienestar institucional.
2. Descripción de los campos de acción y cobertura de los programas del bienestar

universitario, sus usuarios y el impacto de sus programas.

3. Recursos humanos provistos y financieros ejecutados por la institución para garantizar un óptimo desarrollo de los programas de bienestar universitario
4. Estrategias de divulgación de los servicios de bienestar universitario.
5. Existencia de una variada oferta de servicios ofrecidos por bienestar y condiciones para que la comunidad institucional pueda hacer uso de ella.
6. Evaluación periódica de los servicios ofrecidos.
7. Acciones orientadas al diagnóstico y prevención de los riesgos psicosociales, médicos y ambientales de la comunidad institucional.
8. Estrategias orientadas a la inclusión de la población vulnerable y con discapacidad.
9. Programas y actividades tendientes a prevenir desastres y atender emergencias.
10. Existencia de mecanismos para la resolución armónica de conflictos en la comunidad institucional. (CNA, 2014, p.48).

Dentro de los 10 aspectos a evaluar tenemos el “aspecto 6 Evaluación periódica de los servicios ofrecidos” en el cual se pudo verificar que no se cuenta con una herramienta metodológica para dicha evaluación y se plantea el interrogante de cómo se podría evaluar los servicios prestados por Bienestar Institucional.

En el segundo informe de seguimiento al Plan de Acción y evaluación de las características y factores con fecha 8 de junio de 2016, dado por el Coordinador de Acreditación Institucional Carlos Javier Martínez González, se observa que el Factor 9 ha evolucionado, pero se sigue sin contar con un proyecto para evaluar el aspecto del literal f) Evaluación periódica de los servicios ofrecidos, por lo cual se recomienda “avanzar más en la evaluación de sus programas y actividades para responder mejor a las necesidades y expectativas de la comunidad

académica”.

El Ministerio de Educación Nacional mediante Resolución No. 29501 del 29 de diciembre del 2017 otorga la Acreditación Institucional de Alta Calidad a la Universidad Surcolombiana, de conformidad con el concepto favorable emitido por el CNA. Sin embargo la Universidad debe velar por el mantenimiento de los aspectos positivos que dieron origen al reconocimiento de la acreditación, así como atender las recomendaciones frente a los aspectos a mejorar en procura de garantizar el mejoramiento continuo y la reacreditación. En el Plan de Mejoramiento con fines de conservar la Acreditación y obtener la Reacreditación se contempla el desarrollo del presente trabajo de la Maestría en Educación para implementar el literal f) del Factor de Bienestar.

Por lo anterior se hace necesario conocer ¿Cómo evalúan los servicios prestados por Bienestar Institucional de la Universidad Surcolombiana, Sede Central sus estudiantes, docentes y administrativos?

Justificación

Se necesitaba evaluar sobre la calidad percibida y la satisfacción de los usuarios de los servicios que ofrece el área de Bienestar Institucional de la Universidad Surcolombiana, debido a que las actividades del Bienestar Institucional han estado siempre regidas por las normas y la Universidad Surcolombiana no ha investigado, ni realizado un estudio metodológico que permitiera medir la calidad de los servicios y la satisfacción del usuario, a pesar de contar con un Sistema de Gestión de Calidad y de algunos trabajos sobre la calidad de los servicios en general de la Institución. No se conocían las percepciones, las expectativas y las preferencias de la comunidad universitaria respecto a los servicios específicos que ofrece el Bienestar Institucional.

Las IES requieren de información sobre la calidad de los servicios que brindan, con el fin de establecer prioridades para orientar el mejoramiento interno de sus procesos, identificar debilidades y retroalimentarse a partir de la información que proporcionan los usuarios, mejorando el impacto de sus servicios y elevando así su calidad.

Igualmente se define cual ha sido la atención recibida por los usuarios de los servicios por las cinco áreas del Bienestar Institucional, que permita dar sustento a un Plan de Mejoramiento de la dependencia de Bienestar Institucional para avanzar en los procesos de gestión de calidad.

Es pertinente evaluar los servicios ofrecidos por Bienestar, para cumplir con el Plan de Mejoramiento recomendado por los pares académicos del Consejo Nacional de Acreditación en lo referente al Factor 9. Bienestar Institucional. Característica 24: Estructura y funcionamiento del bienestar institucional para la conservación de la Acreditación de Alta Calidad y el proceso de Reacreditación Institucional.

Se obtiene información importante sobre la satisfacción o insatisfacción de los servicios de bienestar que permitirá el mejoramiento de los mismos, igualmente se determina las necesidades, deseos y preferencias de la comunidad universitaria para implementar nuevos servicios que generen mayor aceptación, participación y ampliación de la cobertura de estos, que promueva una mayor satisfacción y una mejor calidad de vida de la comunidad universitaria.

En esencia, con el presente trabajo se podrá responder en forma apropiada a las políticas de bienestar formuladas desde el Ministerio de Educación Nacional y Asociación Colombiana de Universidades (ASCUN), a los indicadores del Sistema Universitario Estatal (SUE), al Plan de Desarrollo Institucional (PDI) 2015-2024, al Sistema de Gestión de Calidad de la Institución, a su Proyecto Educativo Universitario (PEU) Acuerdo No. 026 de 2014 donde están contempladas las Políticas Institucionales de Bienestar Universitario, al Estatuto de Bienestar Universitario (misión, visión y objetivos del Bienestar, especialmente el objetivo número cuatro, así como la estrategia número siete del Acuerdo No. 015 de 2014) y fundamentalmente a la conservación de la Acreditación Institucional de Alta Calidad y a su proceso de Reacreditación.

La evaluación de Bienestar se ubica en la línea de investigación de “Evaluación y Gestión Educativa” porque la existencia del Bienestar Institucional es inherente a la actividad académica pues ofrece las garantías para el desarrollo social, cultural, lúdico y cognoscitivo de profesores, estudiantes y trabajadores.

“Más allá de la formación de profesionales, las universidades deben contribuir al desarrollo individual y social al formar ciudadanos capaces de construir sociedades solidarias, de progreso y con calidad de vida” (Montoya, Urrego & Páez, 2014, p. 356). Para esto, es fundamental un Bienestar Institucional con calidad en sus servicios y usuarios satisfechos.

Objetivos

Objetivo General

Evaluar la calidad percibida y la satisfacción de los usuarios de los servicios que brinda Bienestar Institucional en la Universidad Surcolombiana Sede Central.

Objetivos Específicos

- Conocer las percepciones de los usuarios y las expectativas de los administrativos respecto a los servicios de Bienestar Institucional de la Universidad Surcolombiana.
- Desarrollar un instrumento de evaluación de la calidad y satisfacción de los servicios de Bienestar Institucional.
- Establecer el nivel de conocimiento que tienen los estudiantes, docentes y administrativos de la Universidad Surcolombiana, de los servicios que ofrece Bienestar Institucional.
- Definir la atención recibida por los usuarios de acuerdo con las cinco áreas del Bienestar Institucional para estudiantes y con las tres áreas para docentes y administrativos.
- Determinar las necesidades, deseos y preferencias de la comunidad universitaria respecto a los servicios y programas que quiera que ofrezca la dependencia de Bienestar Institucional de la Universidad Surcolombiana.

Marco de Referencia

Marco Teórico

Ciente. Evaluar la calidad de los servicios de Bienestar Institucional de la Universidad Surcolombiana para el caso de este trabajo y según sus objetivos, es determinar la percepción del usuario de estos servicios. En la teoría existente este usuario recibe el nombre de cliente, usado tanto para describir a la persona que compra un producto como a la que hace uso de un servicio.

Se asume el concepto contemporáneo o circular de Paz Manzano (2004) que se expresa como: “cliente es toda aquella persona que se nos acerca, independientemente de lo que nos solicite, nos compre o no. Es decir, todos somos clientes de todos en algún momento”.

Sin embargo, dentro del Proceso de Calidad del Sistema de Gestión de la Universidad Surcolombiana, en sus formatos se aclara que: “Se entiende como cliente la organización, entidad o persona que recibe un producto y/o servicio. Para efectos de la norma NTCGP 1000:2009 y de conformidad con la Ley 872 de 2003, el término cliente incluye a los destinatarios, usuarios o beneficiarios”. Este concepto no se opone, sino que se complementa al planteado anteriormente.

Servicio. Según Sandhusen “los servicios son actividades, beneficios o satisfacciones que se ofrecen en renta o a la venta, y que son esencialmente intangibles, y no dan como resultado la propiedad de algo”. (2002, p. 385) En términos simples los servicios son acciones, procesos y ejecuciones (Zeithaml & Bitner, 2002).

Para Stanton, Etzel y Walker los servicios son “como actividades identificables e intangibles que son el objeto principal de una transacción ideada para brindar a los clientes satisfacción de deseos o necesidades” (2004, p. 333).

El cliente del servicio, percibe dos tipos de beneficios: los beneficios explícitos, que no

son más que los solicitados, y los beneficios implícitos, que son aquellos que no se mencionan, pero sí se requieren en la evaluación final. Generalmente, implícito significa que es habitual o una práctica común para la organización prestadora del servicio, sus clientes y otras partes interesadas.

Comprender las características del servicio, así como el conocimiento de la forma de pensar de los clientes, de sus necesidades y comportamiento, es fundamental para la satisfacción del usuario. Los servicios se usan por los beneficios que ofrecen, por las necesidades que satisfacen y no por sí solos.

Hay que tener en cuenta que los servicios poseen unas características propias que las diferencian de los productos:

- Intangibilidad: Los servicios no pueden ser vistos, ni probados, ni sentidos, ni escuchados, ni gustados, antes de ser comprados.
- Complejidad: Existen múltiples factores que inciden en la calidad del servicio.
- Heterogeneidad: La prestación de un servicio varía de un cliente a otro.
- Perecibilidad: Un servicio no puede ser almacenado. La principal consecuencia de esto es que un servicio no prestado, no se puede realizar en otro momento, por ejemplo, un vuelo con un asiento vacío en un vuelo comercial.
- Inseparabilidad: En los servicios la producción (servucción) y el consumo se desarrollan de forma parcial o completamente simultáneos. Esta inseparabilidad también se da con la persona que presta el servicio.
- Ausencia de propiedad: Quienes contratan un servicio consiguen el derecho a recibir una prestación, uso, acceso o arriendo de una cosa, pero no se vuelven propietarios de él.

El elemento que distingue operacionalmente un sistema de servicios de otro en su función

de producción, es el grado de contacto con el cliente en la creación del servicio:

1. Contacto con el cliente: presencia física del cliente en el sistema que provee el servicio.

2. Creación del servicio o servucción: proceso de producción que se realiza para proveer el servicio en sí.

3. Grado de contacto: tiempo que el cliente permanece en el sistema en comparación con el tiempo total que toma prestar el servicio al cliente.

Cuando hay alto grado de contacto, el cliente puede afectar el tiempo de demanda, la naturaleza exacta del servicio y la calidad percibida del servicio, puesto que el cliente participa en el proceso.

Schmenner, (1986) determina cuatro tipos de servicios, donde este estudio se puede ubicar en el numeral 2 por tener un elevado contacto con el usuario y ser prestado por funcionarios calificados:

1. Servicios en masas: Servicios altamente estandarizados, escaso grado de contacto, mayor énfasis en el producto (qué es lo que se entrega). Valor agregado se genera en el “back office” (en el propio contacto), se basa en personal poco calificado, alta división de tareas, así como en inversiones en equipos.

2. Servicios profesionales: Servicios únicos, adaptados al cliente, elevado grado de contacto, se dedica mucho tiempo al proceso, mayor énfasis en el proceso (cómo se realiza). Valor agregado se genera en “front office “(después del proceso), se basa en personal altamente calificado.

3. Tiendas de servicios o fábrica de servicios: Servicios con un nivel de estandarización medio.

4. Talleres de servicios: Servicios con un nivel de estandarización mínimo, Alto grado de contacto y personalización. Se genera valor agregado en el “back office y en el “front office”, se basa en personal calificado.

Calidad de servicio. Para los usuarios el significado de calidad en el servicio es diferente al que el que le otorgan los que ofrecen el servicio. Para Drucker “la calidad no es lo que usted pone dentro de un servicio; es lo que el usuario obtiene de él y por lo que está dispuesto a pagar” (1990, p. 20). Los usuarios hacen uso de los servicios de Bienestar para sentirse bien o para solucionar sus problemas, no solo porque los ofrezca la Institución.

Igualmente “los usuarios compran las expectativas de beneficios que piensan que la organización les ofrecerá” (Drucker, 1990, p.21). O sea que la calidad se alcanza cuando se satisfacen las expectativas y se responde a los problemas de los usuarios.

Para Cottle (1989) el usuario, en el caso de servicios, no sólo evalúa la calidad con respecto al servicio producido, sino también la forma en que está suministrado o entregado. La calidad de los servicios comprende estas dos clasificaciones, ya que forman parte de lo que los consumidores esperan y reciben de una empresa (expectativas y percepciones).

Parasuraman, Zeithmal y Berry (1985) definen a la calidad del servicio como “la amplitud de la discrepancia o diferencia que exista entre las expectativas o deseos de los usuarios y sus percepciones” (p. 41).

Calidad percibida del servicio. Entre las características diferenciadoras entre los productos y los servicios se tiene su intangibilidad, heterogeneidad y la inseparabilidad de la producción y el consumo (Parasuraman, Zeithmal & Berry, 1985) o sea la determinación de la calidad del servicio no pueda evaluarse del mismo modo que en los productos tangibles. La intangibilidad alude a que los servicios no son objetos, son resultados, lo que significa que muchos servicios no pueden ser verificados por el consumidor antes de su compra para asegurarse de su calidad, ni tampoco se pueden dar las especificaciones uniformes de calidad propias de los bienes. Lo anterior ocasiona que las empresas de servicios tengan dificultades a la hora de comprender como perciben los clientes la calidad de los servicios que se le prestan (Parasuraman, Zeithmal & Berry, 1985).

En cuanto a la heterogeneidad de los servicios significa que son heterogéneos en el sentido de que los resultados de su prestación varía de un cliente a otro cliente, o de un tiempo determinado haciendo difícil asegurar una calidad uniforme, originando que el servicio que la empresa cree prestar puede ser muy diferente de lo que el cliente realmente percibe. La inseparabilidad está dada porque no se puede separar la producción, del consumo. La relación entre el cliente y el prestador del servicio es permanente lo cual puede afectar la calidad y su evaluación por parte del cliente. Estas características intrínsecas de los servicios llevan a tres consecuencias importantes (Parasuraman, Zeithmal & Berry, 1985):

- La calidad de los servicios es más difícil de evaluar que la de los bienes.
- La propia naturaleza de los servicios conduce a una mayor variabilidad de su calidad y, consecuentemente, a un riesgo percibido del cliente más alto que en el caso de la mayoría de bienes.
- Las evaluaciones de la calidad hacen referencia tanto a los resultados como a los

procesos de prestación de los servicios.

Por lo tanto es necesario conocer qué aspectos son los que los clientes utilizan para evaluar el servicio y cuál es la percepción que tienen sobre los mismos (Grönroos, 1994), orientando la evaluación hacia el proceso, más que hacia el resultado, lo que supone que la determinación de la calidad en los servicios debe estar basada fundamentalmente en las percepciones que los clientes tienen sobre el servicio (Grönroos, 1994; Parasuraman, Zeithmal & Berry, 1985; Steenkamp, 1990), con lo que se introduce el concepto de calidad percibida de los servicios, que ha sido la forma de conceptualizar la calidad predominante en el ámbito de los servicios.

La calidad percibida tiene una característica multidimensional que es medible. La calidad tiene una conceptualización distinta a la que se asigna a la calidad de los bienes. A diferencia de la calidad en los productos, calidad que puede ser medida objetivamente a través de indicadores tales como duración o número de defectos, la calidad en los servicios es algo fugaz que puede ser difícil de medir (Parasuraman, Zeithmal & Berry, 1988). La propia intangibilidad de los servicios origina que estos sean en gran medida percibidos de una forma subjetiva (Grönroos, 1994).

Satisfacción del cliente. Toda organización que desee mejorar sus servicios debe contar con las percepciones de los usuarios y no solamente con la opinión interna propia, se debe conocer acerca de la satisfacción del cliente ya que esta no depende sólo de la calidad de los servicios sino también de las expectativas del cliente. El cliente está satisfecho cuando los servicios cubren o exceden sus expectativas. Por eso se asume como un referente a tener en cuenta la NTC-ISO 9001, que establece específicamente que las organizaciones deben determinar los métodos correspondientes para obtener información acerca de la satisfacción de sus clientes:

La organización debe realizar el seguimiento de las percepciones de los clientes del grado en que se cumplen sus necesidades y expectativas. La organización debe determinar los métodos para obtener, realizar el seguimiento y revisar esta información.

Nota: Los ejemplos de seguimiento de las percepciones del cliente pueden incluir las encuestas al cliente, la retroalimentación del cliente sobre los productos y servicios entregados, las reuniones con los clientes, el análisis de las cuotas de mercado, las felicitaciones, las garantías utilizadas y los informes de agentes comerciales (Icontec, 2015, p. 20)

La Norma ISO-9001:2015 no indica qué método se utilizar para conseguir la información, lo que sí establece es como se debe realizar. Uno de los métodos que se puede utilizar son las encuestas de satisfacción. Las encuestas de satisfacción ofrecen a las organizaciones las perspectivas necesarias para poder realizar la toma de decisiones de una forma más acertada y se pueden utilizar como herramientas a incluir en el Sistema de Gestión de la Calidad ya que ayudan a conocer las preferencias de los usuarios.

La satisfacción de las necesidades de los clientes es la clave de los intercambios entre el Bienestar Institucional y los usuarios, y desde los orígenes del marketing, la satisfacción ha sido considerada como el factor determinante del éxito en las organizaciones.

Medición de la satisfacción. Para obtener la medición de la satisfacción en las IES, se encontró una metodología que se presenta como la más aplicada y que a su vez ha generado debates frente a su concepción y método, originando ajustes y nuevas propuestas. Desde 1985 se viene aplicando el modelo SERVQUAL para acercarse a través de la multidimensionalidad de la calidad del servicio, a un indicador de satisfacción. Este modelo ha sido aplicado directamente en algunas IES y en trabajos posteriores ha sido ajustado al contexto universitario.

La evaluación de la calidad de los servicios se puede hacer desde la satisfacción del cliente en el cual se tiene en cuenta la perspectiva de quienes utilizan los servicios, donde entra en juego las expectativas de quienes los utilizan. Compara la percepción de los servicios prestados por Bienestar Institucional con las expectativas que tenía sobre él la comunidad universitaria antes de recibirlo. Para evaluar los servicios desde esta perspectiva subjetiva pueden utilizarse las encuestas de satisfacción, la entrevista en profundidad, el grupo de discusión y la observación directa o cliente misterioso.

Se concuerda con Hill y Jim, (2004) que la Encuesta de Satisfacción de Usuarios es la herramienta más utilizada para medir la percepción sobre servicios concretos. Se tomó estos servicios desde las percepciones y expectativas de sus usuarios mediante modelos que han sido definidos como instrumento siendo el SERVQUAL (Parasuraman, Zeithaml & Berry, 1991) y el SERVPERF (Cronin & Taylor, 1992) los que mayor número de trabajos han aportado a la literatura sobre el tema. La principal diferencia entre ambos modelos se centra en la escala empleada: el primero utiliza una escala a partir de las percepciones y expectativas, mientras que el segundo emplea únicamente las percepciones.

El Modelo SERVQUAL de Parasuraman, define la calidad del servicio como la diferencia entre las percepciones reales por parte de los clientes del servicio y las expectativas que sobre éste se habían formado previamente. De esta forma, un cliente valorará negativamente o positivamente la calidad de un servicio en la medida que las percepciones que ha obtenido sean inferiores o superiores a las expectativas que tenía.

Si la calidad de servicio es función de la diferencia entre percepciones y expectativas, tan importante será la gestión de unas como de otras. Para su mejor comprensión, Parasuraman, Zeithaml y Berry (1985), analizaron cuáles eran los principales condicionantes en la formación

de las expectativas. Tras su análisis, concluyeron que estos condicionantes eran:

La comunicación boca-oído entre diferentes usuarios del servicio, las necesidades propias que desea satisfacer cada cliente con el servicio que va a recibir, las experiencias pasadas que pueda tener del mismo o similares servicios, y la comunicación externa que realiza la empresa proveedora del servicio, usualmente a través de publicidad o acciones promocionales.

Propusieron cinco dimensiones generales del servicio: Elementos tangibles, Fiabilidad, Capacidad de respuesta, Seguridad y Empatía, cada una de las cuales se subdivide a su vez en varios atributos”. (Parasuraman, Zeithaml & Berry, 1991).

El modelo SERVQUAL. Parasuraman, Zeithaml y Berry (1985, 1988) sustentados en la conceptualización de Grönroos (1994) desarrollaron un instrumento de medida de la calidad de servicio percibida, que la denominaron: SERVQUAL. Y determinaron que las percepciones de la calidad de un servicio están influidas por una serie de factores que tienen lugar en las empresas, sugiriendo una relación más amplia de los determinantes de la calidad de servicio. A partir de entrevistas, identificaron diez determinantes de la calidad de servicio pero no son necesariamente independientes unas de otras:

1. Elementos tangibles: Apariencia de las instalaciones físicas, equipos, personal y materiales de comunicación.
2. Fiabilidad: Habilidad para ejecutar el servicio prometido de forma fiable y cuidadosa.
3. Capacidad de respuesta: Disposición para ayudar a los clientes, y para proveerlos de un servicio rápido.
4. Profesionalidad: Posesión de las destrezas requeridas y conocimiento del proceso de prestación del servicio.
5. Cortesía: Atención, consideración, respeto y amabilidad del personal de contacto.

6. Credibilidad: Veracidad, creencia, y honestidad en el servicio que se provee.
7. Seguridad. Inexistencia de peligros, riesgos o dudas.
8. Accesibilidad. Lo accesible y fácil de contactar.
9. Comunicación. Mantener a los clientes informados, utilizando un lenguaje que puedan entender, así como escucharles.
10. Compresión del cliente. Hacer el esfuerzo de conocer a los clientes y sus necesidades.

Este instrumento les permitió aproximarse a la medición mediante la evaluación por separado de las expectativas y percepciones de un cliente, pero realizando un estudio se pudo obtener correlación entre los ítems de representan algunas de las diez dimensiones, reduciéndolas a cinco:

1. Elementos tangibles: Apariencia de las instalaciones físicas, equipos, personal y materiales de comunicación.
2. Fiabilidad: Habilidad para ejecutar el servicio prometido de forma fiable y cuidadosa.
3. Capacidad de respuesta: Disposición para ayudar a los clientes y para prestarles un servicio rápido.
4. Seguridad: Conocimiento y atención de los empleados y su habilidad para inspirar credibilidad y confianza (agrupa a las anteriores dimensiones denominadas como profesionalidad, cortesía, credibilidad y seguridad)
5. Empatía: Muestra de interés y nivel de atención individualizada que ofrecen las empresas a sus clientes (agrupa a los anteriores criterios de accesibilidad, comunicación y compresión del usuario).

Los estudios llevados a cabo por Parasuraman, Zeithmal y Berry (1988) ofrecen un instrumento de medida de la calidad del servicio percibida, aunque existen diferentes críticas,

limitaciones y revisiones que sobre la escala original han aparecido pueden ser resumidas así:

1. Las cinco dimensiones de SERVQUAL pueden no ser tan universales. Los resultados de las aplicaciones de la escala no han confirmado la generalidad de las dimensiones propuestas por la escala SERVQUAL. Por tanto el número de dimensiones que comprenden la calidad del servicio se han de adaptar a cada servicio específico.

2. La validez de la utilización de las expectativas puede verse cuestionada cuando los consumidores no tienen bien formadas dichas expectativas (Carman, 1990). El concepto de expectativas no está conceptualmente claro en la modelización del instrumento SERVQUAL.

Así Parasuraman, Zeithmal y Berry (1985), definieron las expectativas como “los deseos o necesidades de los consumidores, que creen que debería ofrecer el proveedor de servicios, en lugar de lo que ofrecería” (p. 41). Posteriormente la redefinieron como “el tipo de servicio que los clientes esperan de una empresa de servicios excelente” (1988, p. 12).

Teas (1993) por su parte, introduce la conceptualización de las expectativas como “puntos ideales en los modelos actitudinales” y bajo este criterio propone el modelo de “desempeño evaluado”, como una generalización de la escala SERVQUAL. Finalmente Cronin y Taylor (1992) proponen la eliminación de la medición de las expectativas en la realización de la escala y presentan la escala SERVPERF, como alternativa a la anterior.

3. Las dos administraciones de la escala (una para las expectativas y otra para las percepciones) pueden causar cansancio y confusión (Buttle, 1996).

4. En las organizaciones donde se lleven a cabo una multiplicidad de servicios, pueden tener problemas en la operativización de la escala. Por ello se recomienda que se aplique la escala SERVQUAL para cada función por separado (Carman, 1990).

La escala SERVQUAL original fue revisada unos años más tarde por sus autores,

permitieron afinar el instrumento y confirmar su fiabilidad y validez.

Básicamente son cuatro las modificaciones metodológicas que se plantean sobre la escala SERVQUAL (Fransi, 2002):

1. Se eliminan los ítems negativos ya que en los pre-test empíricos de la escala SERVQUAL, se observaron problemas en los ítems enunciados negativamente. Se observó que la desviación estándar para los ítems enunciados negativamente era mucho más elevada que para los ítems enunciados positivamente. Igualmente como señalaba Carman (1990), el hecho de que 9 de los 22 ítems estén redactados en forma negativa, puede motivar al entrevistado para que esté atento y no los deje en blanco, pero puede provocar un cierto efecto negativo, creando alguna confusión y dificultad para comprenderlos.

2. Los ítems negativos se cambiaron por ítems positivos para evitar los problemas anteriormente descritos, y además se incorporaron dos nuevos ítems que sustituyeron a 2 ítems originales (bajo las dimensiones de tangibilidad y seguridad). A su vez, se modificó la medida de la calidad del servicio global (CSG) percibida por el cliente, como una variable separada del instrumento SERVQUAL revisado. En la versión revisada, esta variable se calcula a partir de una escala de 10 puntos que comprende desde valor 1 “extremadamente mala” hasta valor 10 “extremadamente buena”, sustituyendo a las cuatro categorías empleadas en la escala original. El resto de variables conceptuales se mantienen.

3. En la escala revisada se solicita a los encuestados que distribuyan un total de 100 puntos entre las cinco dimensiones de la escala, de acuerdo con la importancia relativa que cada una de ellas tenga para los clientes. Esta operativización directa de las puntuaciones de importancia, sustituye a la evaluación indirecta de la escala original.

4. La conceptualización de las expectativas no es modificada, pero sí, la forma de medida

de las mismas. Uno de los problemas que se plantearon en los pre-tests fue que la media para la mayoría de los 22 ítems de la sección de las expectativas del SERVQUAL, estaba alrededor del 6 sobre 7. Estos resultados, muy altos en opinión de Parasuraman, Zeithaml y Berry (1988) eran debidos a la forma de enunciado de los ítems. Estos autores pensaron que el término “should” (deben) contribuía a valorar los ítems con puntuaciones altas. Se cambió por el término “will” (enunciado de futuro, “deberían”).

El modelo SERVPERF. Cronin y Taylor (1992) desarrollaron una escala más concisa, SERVPERF, basada exclusivamente en la valoración de las percepciones, como réplica a la escala SERVQUAL, que tiene en cuenta tanto las expectativas como las percepciones. Las expectativas son el componente del instrumento SERVQUAL que más controversias ha suscitado por los problemas de interpretación que plantea a los encuestados; porque suponen una redundancia dentro del instrumento de medición, ya que las percepciones están influenciadas por las expectativas; y por su variabilidad en los diferentes momentos de la prestación del servicio. El modelo emplea únicamente las 22 afirmaciones referentes a las percepciones sobre el desempeño tomado del modelo SERVQUAL. La medida directa de la calidad de servicio, así como la satisfacción e intención futura del cliente, estaban basadas en la respuesta a una cuestión diferencial semántica en la que se pedía una valoración en una escala Likert de 7 puntos.

La escala Likert es un conjunto de afirmaciones frente a la cual la persona expresa su percepción. Los ítems califican el objeto actitudinal, para ello se solicita al encuestado ubicar en la escala que se presente, su percepción frente al objeto evaluado. La escala varía entre una máxima favorabilidad o totalmente de acuerdo hasta una máxima desfavorabilidad o totalmente en desacuerdo. El número de categorías de la escala varía entre 5 y 10, siendo 5, la cantidad más usada.

Marco Conceptual

Percepción. Desde la psicología es el proceso cognitivo de la conciencia que permite el reconocimiento, interpretación y significación para la elaboración de juicios en torno a las sensaciones del ambiente físico y social, en el que intervienen otros procesos psíquicos entre los que se encuentran el aprendizaje, la memoria y la simbolización (Vargas, 1994, p. 47).

Una de las características básicas de la percepción es la elaboración de juicios. La formulación de juicios ha sido tratada dentro del ámbito de los procesos intelectuales conscientes, en un modelo lineal en donde el individuo es estimulado, tiene sensaciones y las intelectualiza formulando juicios u opiniones sobre ellas.

La percepción tiene un nivel de conciencia pero también otro inconsciente; es consciente cuando el individuo se da cuenta de que percibe ciertos acontecimientos, cuando repara en el reconocimiento de tales eventos. Y en el plano inconsciente se llevan a cabo los procesos de selección (inclusión y exclusión) y organización de las sensaciones. Esta discriminación impulsa a evaluar lo que en determinado momento interesa de entre todas las posibles manifestaciones sensibles del ambiente; de lo potencialmente percibido se lleva a cabo una selección de lo que es importante dentro de las circunstancias biológicas, históricas y culturales. (Vargas, 1994)

Expectativa del usuario. Define lo que el usuario espera del servicio que brinda Bienestar Institucional. Esta expectativa se forma básicamente por sus experiencias pasadas, sus necesidades conscientes, la comunicación boca a boca e información externa. A partir de aquí puede surgir una retroalimentación hacia el sistema cuando el usuario emite un juicio.

Necesidades de los usuarios. Las necesidades son propias de todo organismo vivo y consisten en una sensación provocada por la idea de que nos falta algo ya sea a nivel material, orgánico o sentimental. Se trata de uno de los componentes fundamentales en la vida, la que lleva a que los seres vivos se movilicen en busca de objetivos que les sirvan para satisfacer aquello que consideran que precisan.

El psicólogo estadounidense Maslow (1991), por ejemplo, las clasificó como necesidades fisiológicas (grupo que nuclea al alimento, los líquidos para saciar la sed, las prendas de vestir y la vivienda); necesidades de seguridad (obtenidos a partir de sistemas y vínculos de protección y cuidado), necesidades de pertenencia (grupo donde aparecen el afecto, la amistad y el amor); necesidades de autoestima (relacionadas al prestigio, la capacidad para valerse por uno mismo y la obtención de triunfos); y las necesidades de auto-realización.

También pueden ser explícitas o implícitas, fijas o cambiantes, personales o funcionales, etc. Para poderlas satisfacer es necesario conocerlas bien (escuchar) y traducirlas al lenguaje técnico de la empresa.

Bienestar Universitario. El Bienestar Universitario es una Función de carácter misional que vela por el desarrollo humano y social de la comunidad universitaria mediante la formación integral multidimensional de las personas, el cuidado de su calidad de vida, y el fortalecimiento de la comunidad y de la sociedad a través de procesos formativos, reflexivos y extensivos. (Políticas Nacionales de Bienestar Universitario. Acuerdo Rectoral 05 de ASCUN, 2003 p.17.).

El bienestar universitario adquirió mayor importancia con la Ley 30 de 1992, y el CESU posteriormente reglamentó políticas al respecto; más allá del marco normativo vigente los nuevos contextos y realidades demandan la necesidad de repensar el bienestar como un espacio donde confluyen las diferentes miradas y expectativas de los integrantes de la comunidad: estudiantes, profesores, directivos, egresados, familia, pensionados y funcionarios, así como de la sociedad en su conjunto, para plantear nuevas formas de ser, de cultura, de desarrollo físico y espiritual, de ciudadanía, de respeto al ambiente y de interrelación personal. Según ASCUN el bienestar universitario contempla tres pilares fundamentales: formación integral, calidad de vida y construcción de comunidad.

El termino bienestar universitario se comienza a cuestionar pues su denominación excluye a muchas instituciones como técnicas profesionales, tecnológicas, instituciones universitarias y escuelas tecnológicas. Por esta diversidad en la oferta de educación superior, el Ministerio de Educación Nacional (MEN, 2016) recomienda la denominación de bienestar institucional. Siguiendo estos lineamientos la Universidad Surcolombiana durante el primer semestre del 2017 comenzó a denominarlo Bienestar Institucional, por lo cual este estudio asumió el título de “Evaluación de la calidad y percepción los servicios de Bienestar Institucional de la Universidad Surcolombiana”; sin embargo el Acuerdo 059 del 18 de diciembre

de 2017 de la Universidad, modificó su estructura orgánica y pasó a denominarse Dirección Administrativa de Bienestar Universitario adscrita a la Rectoría, cuya implementación se comienza a hacer durante el segundo semestre del año 2018.

El bienestar para las IES, debe hacer parte de su desarrollo misional, estratégico y operativo, por lo cual el MEN propone un concepto de bienestar que sirva de referente y punto de partida para asumir esta función institucional:

El bienestar en las instituciones de educación superior es una función de carácter estratégico y transversal que comprende las políticas institucionales, los procesos y las prácticas, así como una cultura institucional que promueva la corresponsabilidad de los actores que conviven en el contexto de la vida institucional para favorecer la formación integral, el pleno desarrollo de las capacidades humanas y la construcción de comunidad. (MEN, 2016)

Comunidad universitaria. Se hace uso del concepto de comunidad universitaria no aludiendo a una tipología específica, sino por la acepción y génesis que tiene el sentido de la universidad como organización colegiada de naturaleza participativa y representativa, en donde las acciones giran en torno al conocimiento, al estudiante, al profesor y a la búsqueda de la verdad. Propicia procesos de acercamiento, análisis y discusión en torno de los paradigmas del conocimiento, y los aportes de sus miembros contribuyen a favorecer el compromiso con la ciencia, los objetivos misionales y la responsabilidad social de las instituciones de educación superior.

[La comunidad] se puede entender como una persona jurídica o persona de personas y como una pequeña sociedad de ciudadanos con diferentes roles e intereses. La comunidad universitaria tiene sus necesidades. Estas se perciben fácilmente si distinguimos sus

estamentos como cuerpos: el cuerpo estudiantil, el cuerpo docente, el cuerpo administrativo y de servicios y el cuerpo directivo. Cada uno de ellos está cumpliendo un rol, posee unos objetivos que debe alcanzar. Y para ello necesita unos medios y un ambiente adecuado (González, Aguilar & Pezzano de Vengoechea, 2002, p. 146).

Para el presente trabajo, los estudiantes, docentes y personal administrativo (funcionarios y trabajadores) constituyen la comunidad a evaluar sus percepciones y expectativas por ser los usuarios que directamente utilizan los servicios de bienestar.

Marco Contextual

La investigación se desarrolló en la Universidad Surcolombiana sede Central de Neiva, aplicando el instrumento de encuesta a la comunidad universitaria, que comprende estudiantes, docentes y administrativos, durante el primer semestre del 2018 con el fin de evaluar la calidad de los servicios y la satisfacción de los usuarios de Bienestar.

Aspectos geográficos y sociodemográficos. La Universidad Surcolombiana se encuentra localizada en la zona norte de la ciudad de Neiva (Huila) en la Avenida Pastrana Borrero con Carrera 1^a., en medio de los barrios Santa Inés y Cándido Leguízamo en Neiva (Huila-Colombia). Es una institución de educación superior pública.

Neiva,¹ es la capital del Departamento del Huila. Está localizada en el valle alto interandino del Río Grande de La Magdalena, en el margen derecho, entre las cordilleras Oriental y Central, con una extensión de 1.553 Km², altitud de 442 m.s.n.m, temperatura promedio de 28 °C. Dista de Bogotá, 312 Km. La ciudad alberga 488.927 habitantes según proyecciones del censo oficial (2005); 92.94% vive en el área urbana y el 7% restante lo hace en la zona rural. Neiva es una ciudad de gente joven, pues cerca del 51% de su población es menor

¹ Los datos provienen de diversas fuentes: Instituto Geográfico Agustín Codazzi, DANE y Anuario Estadístico del Huila.

de 24 años, y la densidad poblacional es del orden de los 210 habitantes por kilómetro cuadrado. La división administrativa de la ciudad comprende 10 comunas en el área urbana (que agrupan más de 350 barrios) y 8 corregimientos en el sector rural.

Neiva es un núcleo comercial por excelencia, su dinámica económica gira alrededor del sector terciario, siendo las actividades comerciales (51.6% de los establecimientos) y de servicios (36.1%) las más representativas, seguidas en menor proporción por la agricultura y la ganadería y la industria (11%). El censo oficial (2005) da cuenta de que 91.4% del rango etario de 6 a 10 años asiste a la escuela.

La capital huilense ha sido históricamente receptora de la migración interna, especialmente debida al conflicto político armado y al narcotráfico y a los conflictos de tierras. Durante decenios permaneció bastante aislada del resto del país, debido en parte a la falta de vías de comunicación terrestre. Y permaneció como una región agraria y ganadera.

Como ciudad no escapa a ninguna de las problemáticas actuales. Neiva es una ciudad intermedia, cuyo crecimiento ha sido desordenado y un amplio número de sus barrios tienen origen en ocupaciones de tierras que poco a poco y tras largas luchas han sido normalizados y legalizados. Especialmente en el último lustro, parece haberse incrementado la delincuencia, el consumo abusivo de drogas, la prostitución juvenil y la deserción escolar.

Santa Inés es un barrio populoso, que goza de amplio reconocimiento junto a su colindante Cándido Leguízamo, pues es zona escolar universitaria: albergan a la Universidad Surcolombiana, una sede de la Universidad del Tolima y las instituciones educativas INEM, Liceo Santa Librada, Claretiano y San Gabriel Arcángel. La población del sector en su mayoría corresponde al estrato socioeconómico 3 (clase media baja) y en menor número al estrato 4 (media alta). Son empleados del sector gubernamental y privado, trabajadores independientes y

pensionados. Santa Inés constituyó un plan de vivienda de iniciativa gubernamental de finales de la década del 70.

La zona urbana cuenta con todos los servicios domiciliarios, red pública de acceso a Internet (Carrera 1), buen servicio de transporte urbano y numerosos locales comerciales, entre ellos restaurantes, papelerías, panaderías, estancos y salas de belleza.

Universidad Surcolombiana. De acuerdo al Proyecto Educativo Universitario PEU (2016), la historia de la Universidad Surcolombiana podría ser planteada en la presencia de hitos históricos. El primero es el relacionado con sus orígenes y tiene que ver con el sentimiento del pueblo huilense sobre la necesidad de una institución de formación en educación superior, que lo llevó incluso a las calles a luchar por su creación y cuyo resultado fue el Instituto Tecnológico Surcolombiano (ITUSCO) aprobado mediante la Ley 55 del 17 de diciembre de 1968, iniciando labores en la sede del Colegio Departamental Femenino el 30 de marzo de 1970 con tres programas tecnológicos: Administración de Empresas, Administración Educativa y Contaduría Pública, 305 alumnos y cuatro profesores hasta el año 1973, cuando se trasladó a la actual sede central de Neiva. El segundo, se produce con la firma del convenio de cooperación interinstitucional entre la Universidad Nacional de Colombia y la naciente ITUSCO a partir de 1975. Las marchas continuaron ante el malestar de profesores, estudiantes y sociedad en general que exigía la creación de carreras universitarias, lo que condujo a la expedición de la Ley 13 del 30 de enero de 1976 que transformó ITUSCO en Universidad Surcolombiana; el tercero se da tras la creación de Sedes en los municipios de Garzón, Pitalito y La Plata y la firma de convenios para desarrollarlas, El cuarto se produce con la decisión de someter a evaluaciones internas y externas sus procesos académicos, mediante la articulación al Sistema Nacional de Acreditación, creado por la Ley 30 de 1992 y desarrollado a través de distintas normas, cuyo propósito es la

búsqueda del mejoramiento de la calidad y su consolidación como una Institución universitaria de alto nivel. Esto ha permitido la consolidación de su portafolio académico, que integra formación de pregrados, especializaciones, maestrías y doctorados.

Actualmente en el marco de la autoevaluación y acreditación de alta calidad, existen desarrollos propios de la Institución dirigidos al mejoramiento cualitativo de sus procesos misionales de formación, investigación y proyección social, así como de los procesos de gestión, capacitación de sus docentes y administrativos, de apoyo, de la definición de líneas de investigación y de constitución de grupos y semilleros de investigación, de la promoción del intercambio interinstitucional para facilitar la movilidad de estudiantes y profesores en otros escenarios de formación y desarrollo. Todo ello porque los cambios económicos, sociales, culturales y su relación con las nuevas formas de producción, reproducción, apropiación, difusión y aplicación del conocimiento junto con el discurso pedagógico oficial han generado normas que regulan la formación de profesionales en las diferentes áreas que demandan de la USCO, el mejoramiento permanente de la calidad de sus procesos, por lo que constituyen un referente importante en la vida de la Institución.

Junto con estos momentos históricos, existe un hecho transversal en la historia: la cultura de la planeación en la Universidad Surcolombiana. La Universidad comienza a incorporar la cultura de la planeación con el primer Plan Quinquenal de Desarrollo 1985-1989, contenido en cuatro volúmenes y concordante con el Plan de Desarrollo Departamental, que estableció cuatro polos de desarrollo en el Huila: Neiva, Garzón, Pitalito y La Plata. Fue esta la razón por la cual surgió en la Universidad la idea de crear sedes en cada uno de estos polos, iniciando con programas a distancia; es así como, desde la creación de la Universidad hasta la fecha, se han formulado cinco planes quinquenales de desarrollo.

A partir del año 2015 y con vigencia hasta el 2024 se aprueba el nuevo Plan de Desarrollo, cuyo impronta, propósito y meta producto es "acreditación institucional sostenible con calidad, pertinencia y compromiso".

En el momento, se está ejecutando el Plan de Desarrollo Institucional para el decenio 2015-2024, que asume a la Universidad como un Sistema Complejo, integrado de manera recíproca, interdependiente y complementaria por cinco Subsistemas: Formación, Investigación, Proyección Social, Bienestar Universitario y Administración. Para su planteamiento, se creó el Grupo Dinamizador del PDI, que mediante la realización de 25 sesiones de trabajo con las Facultades, las Sedes y grupos o estamentos, ha postulado un Plan que reconoce la existencia de cinco macroproblemas generales de la institución, que permean a todos y cada uno de los Subsistemas, a saber: Apropiación de la dimensión teleológica de la USCO, Presencia y posicionamiento de la USCO en la región, Las Tics y comunicación en la USCO, Estructura orgánica, planta física y recursos y Liderazgo y democratización en los procesos de planeación, dirección, control, evaluación y seguimiento. Su estructura recoge 14 Programas y 36 Proyectos, que actúan en metáfora de 'sombrija' y se operacionalizan a través de los Planes de Acción Anuales.

A finales del 2017 se configura otro hecho histórico de gran trascendencia para toda la región Surcolombiana, cuando el Ministerio de Educación Nacional mediante Resolución No. 29501 del 29 de diciembre del 2017 otorga la Acreditación Institucional de Alta Calidad a la Universidad Surcolombiana, con sede en Neiva y sus sedes en Pitalito, Garzón y La Plata (Huila) por el término de cuatro años.

Teleología de la Universidad Surcolombiana. Mediante el Acuerdo No. 010 del 11 de marzo de 2016, expedido por el Consejo Superior Universitario, la Universidad Surcolombiana adoptó el Proyecto Educativo Universitario (PEU) "Por una Universidad deliberativa, pertinente y crítica" que define la misión, visión, principios y políticas institucionales, así como el enfoque formativo institucional.

- **Misión:** La Universidad Surcolombiana orienta y lidera la formación integral, humana y crítica de profesionales e investigadores, fundamentada en conocimientos disciplinares, de las profesiones, interdisciplinares y multiculturales, mediante procesos académicos, sociales y políticos transformadores, comprometidos prioritariamente con la construcción de una nación democrática, deliberativa, participativa y en paz, sustentada en el desarrollo humano, social, sostenible y sustentable en la región Surcolombiana; su accionar será orientado por la ética cívica, el diálogo multicultural, la preservación y defensa del medio ambiente y el Pensamiento Complejo, con proyección nacional e internacional.

- **Visión:** En el año 2024, la Universidad Surcolombiana consolidará el liderazgo de los procesos de formación integral y crítica de profesionales y será vanguardia en la formación de investigadores, que promuevan los procesos de apropiación, producción y aplicación de los conocimientos, en la construcción de una sociedad democrática, deliberativa, participativa, a fin de que contribuyan a la solución de los problemas relevantes de la realidad regional, con perspectiva de sustentabilidad ambiental, equidad, justicia, pluralismo, solidaridad y respeto por la dignidad humana.

- **Principios:** Son principios de la Universidad Surcolombiana los siguientes:

1. Autonomía: Facultad de la institución y de sus miembros para determinar, con base en sus principios y criterios las políticas, acciones y metas para cumplir su misión y visión.

2. Democracia: Ejercicio del poder que reconoce y garantiza las libertades individuales, la igualdad en derechos y oportunidades y las diferencias multiculturales; por ello la universidad promoverá la participación deliberativa de sus integrantes para la toma de decisiones.

3. Epistemología: Reconoce la importancia de las condiciones que hacen posible la apropiación transferencia, transformación y producción del conocimiento perteneciente a las distintas culturas, incluyendo las epistemologías de las ciencias. Más que exclusiones entre conocimientos científicos y ancestrales debe propiciarse entre ellos diálogos y encuentros.

4. Ética: Privilegia una ética cívica de valores básicos compartidos para convivir en el respeto por las otras éticas comprensivas. Valores que se orientan a lograr unos mínimos básicos de justicia social, el respeto entre semejantes, la tolerancia, la igualdad de oportunidades ante la ley, en derechos y deberes, lo mismo que la solidaridad y la aceptación de un trato diferencial en beneficio de los más necesitados o desprotegidos.

5. Inclusión: Reconocimiento de la diferencia u otredad, como derecho a participar en los procesos formativos sin distingo de color, raza, credo, etnia, género, condición socioeconómica, ideología y limitación física. Se orienta a la negación de cualquier forma de discriminación.

6. Sostenibilidad: Concibe el desarrollo como el conjunto de acciones que propenden por el mejoramiento de las condiciones de vida y bienestar de las actuales y futuras generaciones, de tal manera que se conserven la estructura y funcionamiento fundamentales de los ecosistemas, en especial de aquellos considerados estratégicos para mantener dichas condiciones y la biodiversidad.

- Políticas de Bienestar Universitario: Son políticas de bienestar universitario las siguientes:

1. El Bienestar Universitario como proceso estructural del desarrollo de la Institución

promueve el desarrollo humano de la comunidad universitaria, la formación integral, la calidad de vida y la construcción de comunidad académica.

2. El Proyecto Educativo Universitario es el referente de articulación del proyecto de vida individual de los integrantes de la comunidad universitaria de la Universidad Surcolombiana.

3. La institución fomenta la articulación de políticas institucionales, regionales y nacionales con el propósito de implementar y ejecutar programas y proyectos que permitan a la comunidad universitaria adquirir estilos de vida saludables y el mejoramiento del nivel de vida.

4. Las autoridades e instancias de la Institución orientan sus decisiones, acciones y estrategias hacia la consolidación de un medio ambiente universitario coherente y armónico con el desarrollo humano sostenible.

Gestión Institucional Área de Bienestar Universitario. Se constituye inicialmente como un macroproceso dentro del Sistema de Gestión Integral adoptado en la entidad mediante Resolución No. 0128 del 22 de Octubre de 2008 con enfoque basado en los procesos que surten efecto en su interior y en las expectativas de los usuarios, destinatarios y beneficiarios de sus funciones asignadas por el ordenamiento jurídico vigente, de manera que le permita el aumento de la satisfacción de los clientes y la mejora en el desempeño de la entidad.

Su principio rector es el desarrollo humano, entendido por un lado como formación y, por el otro, calidad de vida, incluyendo realidades de mayor proyección como son la relación de las múltiples capacidades de la persona humana, en todas las dimensiones de su ser, como sujeto y miembro activo de la sociedad.

Bienestar Universitario dependiente de la Vicerrectoría Administrativa, cuenta con las siguientes áreas:

- Área de Desarrollo Humano

- Área de Coordinación de Deportes
- Área de Extensión Cultural
- Área de Trabajo social
- Área de Salud

Su dimensión teleológica está dada en el Acuerdo No. 015 del 21 de mayo del 2014 (Estatuto de Bienestar Universitario) y se concreta en la enunciación de su misión, visión y objetivos.

- **Misión.** El Bienestar Universitario se orienta al desarrollo humano de la comunidad universitaria, la formación integral, la calidad de vida y la construcción de comunidad académica a través de los diferentes programas y proyectos que ofrece la Universidad Surcolombiana dentro de un clima organizacional que propicie la participación activa de todos sus estamentos.

- **Visión.** El Bienestar Universitario en la próxima década se convertirá en un proceso misional de la Universidad Surcolombiana que promoverá el pleno desarrollo humano de los diferentes estamentos que componen la comunidad universitaria, generando oportunidades y espacios de integración y desarrollo a través de programas, proyectos y actividades que fortalezcan la calidad de vida de sus integrantes.

- **Objetivos.** El Bienestar Universitario se orientará hacia el logro de los siguientes objetivos:

1. Propiciar las condiciones básicas que permitan el desarrollo, la ejecución y el seguimiento de las diferentes áreas constitutivas del Bienestar Universitario (salud, desarrollo humano, socioeconómica, cultura, recreación y deporte) como elemento sustantivo para el logro de la teleología de la Universidad Surcolombiana.

2. Apoyar de manera integral los procesos académicos, investigativos, de proyección

social y administrativos de la Universidad a través de programas, proyectos y servicios que respondan a las necesidades básicas de los distintos estamentos (estudiantes, docentes, administrativos, egresados y jubilados) que contribuyan al mejoramiento de la calidad de vida personal, colectiva e institucional.

3. Contribuir al fomento entre los integrantes de la comunidad universitaria de los valores de convivencia, alteridad, respeto, solidaridad, asertividad y vínculos de pertenencia social a la vida de la Universidad Surcolombiana.

4. Evaluar sistemática y permanentemente los resultados obtenidos con la implementación de los diferentes procesos y programas que constituyen el “ethos” de Bienestar Universitario y elaborar los planes de mejoramiento que sean necesarios.

5. Velar por la consecución de condiciones adecuadas en el campo administrativo, financiero, tecnológico, cultural, social y de planta física que faciliten el normal desarrollo de las diferentes áreas constitutivas del Bienestar Universitario.

Una de las siete estrategias formuladas para Bienestar Universitario en el Estatuto de Bienestar, está en correspondencia con este estudio y corresponde a la necesidad de investigar en torno a los temas del bienestar:

Investigar y analizar a partir de la información que brinde el Sistema de Información de Bienestar Universitario –SIBU- y los procesos de evaluación, la realidad cambiante de la comunidad universitaria y de su entorno con el propósito de concebir una política pública y generar un estado del arte en torno a los temas de Bienestar Universitario.

Antecedentes

Se realizó un estudio bibliográfico sobre el tema de calidad de servicios y aplicación de Servqual en las universidades y de evaluación del bienestar universitario en general. Para una mejor organización, se divide a nivel internacional, nacional y de antecedentes en la Universidad Surcolombiana.

A nivel Internacional

Uno de los primeros estudios realizados sobre el tema en una universidad británica, fue la investigación de Hill (1995) quien se basó en la teoría de la calidad del servicio, y consistió en un estudio exploratorio longitudinal de las expectativas y percepciones que los estudiantes poseen de los diferentes servicios universitarios. Se le preguntó a los participantes en la primera clase de cada uno de los tres años que duró el estudio, por dos grupos de factores: académicos y factores no académicos. Las principales conclusiones de este estudio revelan la estabilidad de las expectativas de los estudiantes a través del tiempo argumentando que éstas probablemente se forman antes de llegar a la universidad.

Narasimhan (1997) desarrolló un estudio de la situación de enseñanza-aprendizaje en el aula universitaria, diseñándose a partir del SERVQUAL un inventario de la situación de enseñanza-aprendizaje para el profesorado y otra versión para el alumnado. La muestra estuvo compuesta por 160 estudiantes del área de estudios empresariales, de dos asignaturas de tercer año de una universidad del Reino Unido y de una universidad de la India. Se concluye que existen diferencias dependiendo del lugar y de las asignaturas, pero manifiesta que no es posible identificar las razones de dichas diferencias.

De los resultados obtenidos en el análisis de las expectativas, Yanhong y Kaye (1999) de un estudio longitudinal realizado en un curso de Ingeniería Civil y otro de Matemáticas, basado

en el modelo SERVQUAL destinado sólo a la evaluación de las características de la enseñanza, que se preguntan a los estudiantes, se concluyó que las expectativas de los estudiantes fueron relativamente estables durante los tres años del estudio, y que en aquellas características en las que se encontraron cambios significativos, éstos no siguen una estructura clara, aumentaron en unas ocasiones y disminuyeron en otras.

En un estudio realizado por Darlaston-Jones, Pike, Cohen, Young, Haunold y Drew (2003) se les preguntó a 56 estudiantes de Psicología aspectos relacionados con el profesorado y el personal de administración y de servicios, a través del cuestionario SERVQUAL para analizar expectativas y percepciones de los estudiantes durante el comienzo y el final del primer semestre del primer curso. Las conclusiones muestran diferencias claras entre las expectativas de los alumnos y sus experiencias reales y estas diferencias se deben a que los estudiantes poseen una visión no realista de la vida en las universidades y que sus expectativas se anticipan o impiden que determinadas características se den.

Caetano (2003) estudia los factores de la calidad del servicio de la enseñanza superior de marketing, para lo cual adaptó el modelo Servqual, analizando la forma que la calidad del servicio es influenciado por las percepciones y las expectativas de los estudiantes. Además emplea el modelo de discrepancias que define la calidad de la enseñanza en función de cinco dimensiones.

Reboloso, E., Salvador, C., Fernández, B., & Cantón, P. (2004) analizaron la viabilidad de las dimensiones de la escala SERVQUAL en cuatro servicios no docentes universitarios. Realizaron diversos cambios en el instrumento para superar algunas limitaciones, y consideraron la calidad del servicio no como la discrepancia entre expectativas y percepciones (Parasuraman, Zeithmal & Berry, 1988), sino como una actitud global (Cronin & Taylor, 1992) que se encuentra

determinada por una serie de indicadores, considerando que la satisfacción es un elemento independiente de la calidad del servicio, la cual puede ser analizada por unos criterios específicos. En el diseño metodológico se equilibraron el número de ítems en cada dimensión y ampliaron las categorías, recogiendo así el análisis de la calidad del servicio de modo integral (Buttle, 1994). Se concluyó la necesidad de ampliar el número de dimensiones para estudiar la calidad del servicio de modo integral y de incorporar nuevos ítems a cada categoría, pero no se cuestiona el funcionamiento de la herramienta, sino que resalta la necesidad de adaptarla a contextos específicos.

Salvador (2005) elaboró un instrumento para medir la percepción que tiene el cliente sobre diferentes elementos que constituyen la calidad del servicio, distinguiendo entre los atributos aplicados al servicio como tal y las características que deben tener quienes prestan el servicio.

Mejía, Reyes y Maneiro (2006) realizaron un estudio cuyo objetivo es aplicar el modelo Servqualing, una versión modificada de Servqual para validar futuras aplicaciones en instituciones universitarias de Baja California. En este instrumento se consideran solo las percepciones y está adaptado al contexto universitario mexicano.

Pichardo, García, De La Fuente y Justicia (2009) llevaron a cabo un estudio donde analizan las diferentes líneas de investigación que tiene por objeto qué esperan los universitarios y lo que desea la universidad, de manera que se puedan establecer nuevas líneas de investigación sobre el tema.

El programa de Ingeniería Industrial de la Universidad de Valparaíso, Chile, cuenta con un procedimiento de evaluación de satisfacción del cliente, incorporado en el Sistema de Gestión de Calidad de la Escuela de Ingeniería Industrial, y se emplea para medir la satisfacción del

cliente a partir de la información que se recolecta mediante cuestionarios, con una periodicidad semestral.

A nivel Nacional

El Instituto Colombiano para el Fomento de la Educación Superior (ICFES) ha propiciado dos diagnósticos nacionales sobre el Bienestar Universitario. En 1973 la División de Planeación del ICFES hizo el estudio “Diagnóstico y criterios básicos sobre el Bienestar Universitario” que buscaba hacer del Bienestar un instrumento para generar óptimas condiciones de trabajo que mejorara el rendimiento académico y administrativo. El estudio aportó bases para implementar estrategias dirigidas a dos estamentos: estudiantil y docente superando la política de la reforma universitaria de 1971 que solamente tenía en cuenta el bienestar de los estudiantes. En 1998 con el apoyo de la Universidad del Valle, se hizo el segundo diagnóstico a nivel nacional para conocer la situación que presentaban las universidades respecto al Bienestar Universitario, encontrándose que los programas orientados al desarrollo físico, mental, espiritual y social de estudiantes, docentes, directivas y demás personas vinculadas a las instituciones de Educación Superior (ICFES-Universidad del Valle, 1998) no llegaba a toda la comunidad universitaria y no contaba con el apoyo institucional por falta de políticas internas, era un bienestar asistencialista y tradicional, con una relación con la academia distante.

Gutiérrez (1995) publicó el primer documento sobre el tema y el cual fue y es de consulta obligada para quienes tratan sobre el Bienestar Universitario. El autor presenta la evolución del bienestar en la universidad colombiana en los años anteriores a la publicación de su obra; resalta el sentido comunitario del Bienestar Universitario como creador de conciencia colectiva de pertenencia al Alma Máter; reconoce los límites y peligros de la universidad profesionalizante cuando señala que “... El libro es una señal en el camino que estamos recorriendo para lograr el

Bienestar integral de la comunidad universitaria... sus ideas y propuestas que deben ser profundizadas y complementadas” (1995, p. 9).

Lopera y Galvis (1997) publicaron uno de los primeros estudios específicos sobre la calidad en el bienestar en Colombia, cuyo instrumento diseñado para tal fin, se sigue aplicando con frecuencia.

Una de las investigaciones fundamentales que se ha realizado auspiciado por el ICFES “Reflexiones sobre el Bienestar Universitario” (González, Aguilar & Pezzano, 2002) enfocado principalmente a la modalidad a distancia y la jornada nocturna, es un referente teórico importante por los amplios planteamientos existentes sobre el bienestar universitario y el diagnóstico de bienestar que se hace en las universidades, identificando numerosas falencias que ameritan una solución efectiva.

Esta investigación hace una lectura crítica de las conclusiones de los diferentes Plenos Nacionales de Bienestar que ha realizado ASCUN y de documentos, boletines del ICFES y del Fondo de Bienestar Universitario. De este trabajo se retoma dos: “...objetivos fundamentales del bienestar universitario en general como es la satisfacción de necesidades y la formación integral” (p.39). El primero hace referencia al criterio de calidad de vida, bienestar, clima organizacional y el segundo se refiere a perfección humana. Los resultados de la investigación confirman la suposición inicial de que en estos programas el bienestar no está alcanzando sus objetivos. Se determina la importancia que se le da al bienestar, el conocimiento que se tiene del mismo y la utilización que hacen de él los diferentes estamentos de la comunidad universitaria, concebido el bienestar dentro de los parámetros convencionales de servicios prestados en las áreas de salud, deportes, cultura, crecimiento personal, ecología y medio ambiente, y promoción económica.

Martínez de Dueri y Vargas de Abella (2002) realizan un análisis de 142 investigaciones,

de los cuales ocho corresponden al tema de bienestar, y de estos siete fueron financiados por el ICFES y uno realizado por iniciativa de una universidad. Mencionan que sólo es a partir de los años 90, con la expedición de la Ley 30 de 1992, que el concepto de Bienestar Universitario queda registrado como tema de investigación en los estados del arte de la Educación Superior. Las autoras determinan que un estudio de la Misión Nacional para la Modernización de la Educación Pública estableció los fundamentos para un nuevo diseño del bienestar universitario, motivando al ICFES a promover las políticas de bienestar universitario, originando 120 proyectos, no investigativos, orientados a desarrollar tales políticas apoyadas por el Estado.

El Departamento Administrativo de Ciencia, Tecnología e Innovación (Colciencias) y ASCUN (2002, citado en Henao, Hernández, Hoyos, Pabón & Velásquez, 2002) publican un estudio que recopila los trabajos producto de las reflexiones del seminario permanente, donde se resalta el trabajo de Henao y Velásquez (2002) quienes dedican un corto espacio al Bienestar Institucional basado en la satisfacción de necesidades materiales, disponibilidad de espacios y servicios, así como a la coherencia entre el trabajo y las condiciones en que se desarrolló este trabajo. Y el trabajo de Hernández (2002) plantea que:

La formación académica y la formación ética, el desarrollo de la sensibilidad y el impulso al deseo y a la voluntad del saber son, desde esta perspectiva, las tareas centrales de un bienestar universitario que debe ir más allá de la satisfacción de las necesidades materiales más inmediatas (p. 129).

Ramírez, Rodríguez y Zapata (2005) realizaron un estudio aplicado a estudiantes universitarios de tres ciudades del país en el cual se evalúa la incidencia que tienen las diferencias individuales en la calidad del servicio. Se empleó para el estudio el modelo Servqual, considerando las percepciones del cliente.

El estudio de la Universidad Nacional de Colombia (2005) presenta los resultados y conclusiones de un proyecto de investigación realizado por el Observatorio de la Vida Universitaria. Se asume una postura conceptual sobre el bienestar, abordado desde el concepto de campo expuesto por Bourdieu (1983) el término vida universitaria nuclea la investigación y presenta un modelo de observación de la vida universitaria y, desde allí, se analiza el bienestar de la comunidad.

En el trabajo de Quintero y Cabrera (2008) se evalúa la calidad del programa de Ingeniería Industrial de la Universidad del Magdalena mediante una encuesta aplicando el modelo Servqual.

Puentes (2009) en un estudio llevado a cabo en la Pontificia Universidad Javeriana, hace una diferencia entre medio universitario como *genius loci*, ambiente, clima que permea a toda la Universidad y Medio Universitario como dependencia encargada de promover ese espíritu, a través de una estructura administrativa y orgánica, que es distintiva de la Javeriana.

La investigación de Contecha (2010) es un referente importante por su actualidad, reflexiones novedosas y estudio completo del tema.

Para el autor Contecha (2010) el bienestar universitario debe ser inherente a la misión y visión de las Instituciones de Educación Superior; el cual no se decreta, sino por el contrario se vive, se siente y se respira en la estructura, en la comunicación, en las relaciones laborales, en la cafetería, en el salón de clase.

“Se puede afirmar que, en los administrativos, docentes y estudiantes de las universidades objeto de estudio, el Bienestar Universitario está determinado por las expectativas, deseos e intereses de cada estamento”. (Contecha, 2010, p.180).

Se comparte con el profesor Contecha, que el bienestar actual es asistencialista,

normatizado con una concepción tradicionalista que no consulta a la comunidad universitaria:

Se logró identificar que el Bienestar Universitario está caracterizado por:

- Predominancia de una visión tradicional que no consulta las preferencias, la diversidad y la riqueza participativa de los usuarios.
- Una normatividad que ha generado diversos enfoques conceptuales.
- Un imaginario de protección estatal hacia las clases menos favorecidas.
- La influencia de experiencias y modelos de universidades norteamericanas en la construcción de las primeras estructuras y estrategias (2010, p.9).

La Oficina de Planeación y Desarrollo Institucional de la Universidad del Valle realizó un informe técnico sobre la “Medición de la satisfacción de usuarios” (2012) donde diseñó e implementó un estudio para medir la satisfacción de los usuarios estudiantes, egresados y docentes de los servicios académicos y no académicos que se le ofrece, utilizando un modelo contextualizado a la Universidad del Valle, a partir de los métodos SERVQUAL, SERVPERF y 5Qs, en función de la percepción y las expectativas del usuario.

Parece importante seguir enriqueciendo el análisis sobre la educación superior, el bienestar y el compromiso de la calidad, mediante la autoevaluación y evaluación de los servicios. Entidades como el MEN, el CNA y asociaciones como el Convenio Andrés Bello auspician grupos de académicos expertos en educación superior como Hernández, Niño, Escobar, Bernal y López (2013) que ya han empezado a reconocer el lugar preponderante del Bienestar:

El concepto de bienestar universitario o bienestar institucional en educación superior (denominación que amplía esta condición para todas las IES) ha superado la idea de un listado de actividades extracurriculares o de un servicio subsidiario ofrecido para paliar

algunos problemas de los estudiantes. En cambio, se incluye ahora como un eje de la calidad en las instituciones de educación superior, en tanto se inscribe como condición de la formación integral, como un vigía de la calidad de vida de quienes conviven en estas instituciones, como promotor de una perspectiva multidimensional e integral de sus miembros y como un espacio estratégico para potenciar la ciudadanía, los derechos humanos, la equidad y la construcción de comunidad. El bienestar institucional ha adquirido entonces un lugar protagónico que involucra diversas dimensiones de la vida de la comunidad educativa (económicas, culturales, psicológicas, sociales, etc.) y que resalta la importancia de entender que la educación superior existe en un proceso de co-producción, de tal manera que el bienestar influye en estudiantes, docentes y otros empleados, quienes participan en las instituciones de educación superior como productores de sus fines misionales y son a su vez producidos por lo que se genera y construye en estas instituciones. (2013, p.87).

En la Universidad Surcolombiana

Los autores Machado, Montaña y Ramírez (2002) realizaron un estudio donde aplicaron 780 encuestas a estudiantes de los últimos cuatro semestres tomando como base el modelo Servqual contextualizado al medio, identificando las percepciones y expectativas que tienen los clientes respecto a todos los servicios de la Universidad tanto académicos como no académicos.

En la investigación de Montaña, Ramírez y Ramírez (2004) aplicaron una metodología basado en el modelo Servperf para evaluar los servicios prestados por Electrificadora del Huila, Telehuila, Alcanos de Colombia y las Empresas Públicas de Neiva.

El estudio de Montaña, Ramírez y Ramírez (2004b) se constituyó como un referente importante para el presente trabajo, ya se aplicaron los modelos de Servqual y Servperf

contextualizados en la Universidad Surcolombiana, con un diseño metodológico similar a este.

El estudio Ramos, y Polanía (2014) utilizó el modelo SERVPERF de Cronin y Taylor (1992) para el diseño del instrumento y se aplicó las encuestas a los estudiantes y docentes de la Facultad de Salud.

En el trabajo de Barajas, Salamanca y Aroca (2014) se aplicó el modelo SERVQUAL adaptado a la Universidad Surcolombiana que sirvió de base para el formato EV-CAL-FO-07 Versión 5 vigencia 2015 “Encuesta de satisfacción del cliente y calidad de los servicios prestados” en el Sistema de Gestión de Calidad.

Para la realización de esta investigación se tuvo en cuenta que:

- El Sistema de Gestión de Calidad cuenta con el formato EV-CAL-FO-19 Versión 5 Vigencia 2014 “Encuesta de evaluación de la gestión del servicio prestado” cuyo encabezado dice: “Estimado cliente: Evalúenos, su opinión es importante para el mejoramiento continuo” y consta de tres preguntas con una escala también de tres opciones: Completamente, medianamente y no fue oportuno, no fue atendido, no satisfecho, respectivamente, que son depositados voluntariamente en los buzones de gestión. Esta encuesta es común a todos los 20 procesos del Sistema de Calidad de la Universidad.

- Está el formato EV-CAL-FO-11 Versión 4 Vigencia 2012 “Acta apertura de buzones de gestión”, el cual indica el número de “encuestas para evaluar la calidad de los servicios prestados y satisfacción del cliente” que se recogieron de los buzones y cuyos “resultados obtenidos serán enviados posteriormente al líder de cada proceso”.

- El Sistema de Gestión de Calidad, el Proceso de Bienestar Universitario cuenta con los formatos AP-MBU-BU-FO-01 y AP-MBU-BU-FO-02 Versión 4 del 2012, que corresponde a “Encuesta de satisfacción por servicios prestados” y “Encuesta de satisfacción de servicios de

salud” respectivamente, pero sin su correspondiente análisis.

- La Institución cuenta con un sistema que permite formular Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Consultas (PQRSDC), relacionados con la gestión o con temas de competencia de la Universidad Surcolombiana, cuyo reglamento interno para su trámite se aprobó mediante Resolución No.166 de 2013.

- Si bien el Sistema de Gestión de Calidad de la Universidad ha implementado buzones de sugerencias que evalúan la prestación del servicio prestados por las oficinas al momento en que un usuario se acerca a solicitar un servicio, éste no cumple con el objetivo de efectuar un análisis más estructurado que recoja las necesidades y evalúe la percepción de sus clientes y sirva de base para la toma de decisiones que contribuyan al mejoramiento continuo del Bienestar de la Universidad. El sistema de PQRSDC es un soporte, pero no evalúa sistemáticamente los servicios de Bienestar Institucional.

- La dependencia de Bienestar Institucional no cuenta con lineamientos ni procedimientos que permitan evaluar el nivel de satisfacción de las personas beneficiarias de los servicios y programas que se brindan en la Universidad. Tampoco cuenta con un instrumento metodológico que cumpla con el aspecto del literal f) Evaluación periódica de los servicios dentro del Factor 9 de Bienestar Institucional para la Acreditación de Alta Calidad de la Universidad Surcolombiana.

Diseño Metodológico

Tipo de Investigación

Teniendo en cuenta que el objetivo de la investigación es evaluar los servicios del Bienestar Institucional de la Universidad Surcolombiana mediante la percepción y expectativas que tiene un grupo determinado de personas (estudiantes, docentes y administrativos) para analizar esta realidad, se debe contar con un método deductivo cuyo diseño de investigación estructurado brinde datos confiables y estadísticamente representativos.

El presente proyecto se define como un estudio de enfoque cuantitativo, partiendo de fuentes como Hernández, Fernández y Baptista (2008) que plantean la importancia de este enfoque que

...utiliza la lógica o razonamiento deductivo, que comienza con la teoría y de ésta se derivan expresiones lógicas... que sigue rigurosamente el proceso y los datos generados poseen los estándares de validez y confiabilidad, las conclusiones derivadas contribuirán a la generación de conocimiento. Se necesita conocer o tener la mayor cantidad de información sobre la realidad objetiva. Conocemos la realidad del fenómeno y también los eventos que nos rodean a través de sus manifestaciones; para entender nuestra realidad (el porqué de las cosas), es necesario registrar y analizar dichos eventos. Desde luego el enfoque cuantitativo, lo subjetivo existe y posee un valor para los investigadores; pero de alguna manera este enfoque se aboca a demostrar qué tan bien se adecua a la realidad objetiva... que capturemos la relación “real” entre las motivaciones de un sujeto y su conducta (2008, p. 6).

Los procedimientos utilizados para lograr el objetivo general de la investigación y dar respuesta al problema planteado corresponden al tipo descriptivo. “Los estudios descriptivos

buscan especificar las propiedades, las características, y los perfiles de personas, grupos, comunidades, procesos, objetos o cualquier otro fenómeno que se someta a un análisis” (Danhke, 1989, p. 385).

El proyecto no es experimental, debido a que la información será recolectada directamente desde el lugar donde ocurre y la forma como se dan los hechos; no se manipulará la variable para ver si se producen cambios en ella. Hernández, Fernández y Baptista (2008) consideran la investigación no experimental, como la que permite observar fenómenos tal y como se dan en su contexto natural, para después analizarlos.

Es un estudio de tipo descriptivo de corte transversal, dado que presenta el estado de las variables en un solo momento y tiene como objetivo indagar la incidencia y los valores en que ella se manifiesta (dentro del enfoque cuantitativo) según lo señalan Hernández, Fernández y Baptista (2008).

Población y Muestra

La población del estudio, está constituido por los estudiantes a partir del cuarto (IV) semestre de los 26 programas de pregrado (4.770), docentes de tiempo completo y medio tiempo de planta (208), y los administrativos de planta (183) del Semestre I del 2018 de la Sede Central de la Universidad Surcolombiana de Neiva.

La muestra se obtuvo aplicando para ello la fórmula de muestro aleatorio simple así:

$$n = \frac{NZ^2 PQ}{(N-1)e^2 + Z^2 PQ}$$

Donde n = Tamaño de la muestra

N = Tamaño de la población

Z = Percentil de una distribución normal estándar correspondiente a una confiabilidad de 95%

PQ = Varianza poblacional

e = Error máximo admitido en las estimaciones

La varianza se asumió la máxima donde $P= 0.5$ y $Q= 0.5$

Con base a los criterios anteriores la muestra quedo conformada por 356 estudiantes, 135 docentes y 124 administrativos.

Técnicas e Instrumentos de Recolección de Información

Fuentes Primarias. Dada la metodología que se sigue en este estudio, se emplearon las técnicas de recolección de información siguientes:

Entrevista. Se usó el sistema de entrevista con los funcionarios encargados de las cinco áreas de Bienestar y del jefe de la dependencia, Dra. Bernarda Martínez de Gamboa. Las entrevistas se realizaron en las instalaciones de Bienestar, valiéndose para ello de un formulario previamente diseñado (Anexo A). En total fueron entrevistados 15 funcionarios. Permitió familiarizarse con el problema de estudio y de utilidad para la redacción del cuestionario. Los funcionarios entrevistados son profesionales en su campo con gran experiencia y conocimiento de su área laboral.

El objetivo de dichas entrevistas fue determinar los servicios que presta cada área y detectar los factores influyentes en las expectativas y percepciones de los servicios. Aportando una visión del servicio, importante para definir el cuestionario y delimitar la información a obtener.

Encuesta. La encuesta fue construida con base en el modelo SERVQUAL y de acuerdo a las áreas y aspectos aseverados por los entrevistados (Tabla 1). Elaborando un instrumento sobre

calidad y satisfacción de los servicios de Bienestar contextualizado para la Institución.

Tabla 1

Dimensiones y características basado en el modelo SERVQUAL para Bienestar Institucional

Dimensiones	Características	Definición
Elementos tangibles	Infraestructura Mantenimiento Seguridad Personal	Apariencia de las instalaciones físicas, equipos, empleados
Fiabilidad	Cumplimiento Disponibilidad	Habilidad de prestar el servicio de la forma prometida y precisa.
Capacidad de Respuesta	Capacidad de Respuesta Oportunidad en los horarios	Deseo de ayudar a los usuarios y servirles de forma rápida.
Atención al Usuario	Profesionalismo Cortesía Credibilidad	Conocimiento del servicio prestado y cortesía de los empleados, así como su habilidad para transmitir confianza al usuario.
Empatía	Comunicación Accesibilidad	Atención individualizada. Acceso a la información.

Para la ejecución del estudio de investigación se utilizaron tres encuestas estructuradas, una para cada estamento respectivamente, dividido en tres secciones:

1) Percepciones o expectativas. 22 afirmaciones sobre las percepciones o expectativas y respuestas en una escala de 1 a 5, donde 1 significa Totalmente en Desacuerdo, 2 en Desacuerdo, 3 ni en Desacuerdo ni en Acuerdo, 4 de Acuerdo y 5 significan Totalmente de Acuerdo.

2) Preguntas generales. Se indaga sobre la calidad global mediante un cuadro

contextualizado para las áreas de Bienestar Institucional que califica la atención recibida de 1 a 5, siendo 1 pésima, 2 mala, 3 regular, 4 buena y 5 excelente. Igualmente se pregunta sobre conocimiento de los servicios de Bienestar, preferencias y necesidades.

3) Información general. Aspectos demográficos de género y edad.

Como escala de medida se utilizó una escala Likert con una amplitud de 5. Un elemento de tipo Likert es una declaración que se le hace a los sujetos para que éstos lo evalúen en función de su criterio subjetivo; generalmente se pide a los encuestados que manifiesten su grado de acuerdo o desacuerdo. Normalmente hay 5 posibles respuestas o niveles, aunque algunos evaluadores prefieren utilizar 7 ó 9.

Fuentes secundarias. Para la formulación y desarrollo de este estudio se realizaron consultas de material bibliográfico, referencial, tesis y revistas para conocer el estado del arte sobre el tema y contextualizarlo al Bienestar de la Universidad Surcolombiana. Y bases de datos del Centro de Tecnologías de Información y Comunicaciones (CTIC) y de la Oficina de Personal para el censo poblacional objeto del estudio.

Procedimiento de la Investigación

Esta investigación se fundamentó en un estudio empírico realizado a partir de 491 encuestas aplicadas a los usuarios del Bienestar de la Universidad Surcolombiana (135 docentes y 356 estudiantes) con el objetivo de medir las percepciones que tienen sobre el bienestar y 124 encuestas aplicadas al personal administrativo de la Surcolombiana para determinar las expectativas, utilizando tres cuestionario estructurados para obtener la información (Anexo B).

Para diseñar el cuestionario final, se siguió el siguiente procedimiento:

1. Se tomó como base la encuesta SERVQUAL. Para contextualizar la encuesta, el investigador realizó un estudio bibliográfico sobre evaluación de la calidad de los servicios en

sectores de salud y universitario, en especial aquella bibliografía de estudios donde se evaluaban los servicios académicos y de bienestar universitario de importantes universidades a nivel nacional e internacional, en donde se encontró por Cronin y Taylor (1994, p.125) (alpha de Cronbach de 0.80 y la carga mínima aceptada 0.41).

2. Se diseñó el borrador de los cuestionarios, los cuales fueron sometidos a estudios exploratorios (prueba piloto) con 15 estudiantes, 11 docentes y 14 administrativos de la Universidad Surcolombiana en Neiva, Sede Central, a fin de considerar tiempo de diligenciamiento de la encuesta, errores de digitación, interpretación, diseño de las preguntas y fiabilidad.

3. Diseñado los cuestionarios se determinó la muestra como se dijo anteriormente, utilizando un muestreo aleatorio simple para cada estamento universitario fijando una confiabilidad del 95% para un error máximo admitido del 5%. La muestra fue de 356 estudiantes, 135 docentes para medir las percepciones y 124 administrativos para medir expectativas. A esta muestra se aplicó el instrumento procediendo al desarrollo de una investigación cuantitativa mediante la encuesta de satisfacción de usuarios.

Inicialmente la recolección de la información se basó en un censo de la población de estudiantes de la Universidad Surcolombiana matriculados en el primer semestre del 2018, el cual se obtuvo de una base de datos generada por el Centro de Tecnologías de Información y Comunicaciones (CTIC). Y de una base de datos de la Oficina de Personal para el censo de docentes y administrativos. Con base en estos listados se seleccionaron al azar los estudiantes, docentes y administrativos participantes en el estudio.

La recolección de información tuvo lugar en Neiva y se hizo en el mes de mayo (encuesta a usuarios para medir las percepciones) y en el mes de junio (encuesta al personal administrativo

para medir las expectativas) de 2018, por medio de 12 encuestadores idóneos a los cuales se le hizo una capacitación previa.

Análisis de Datos

El análisis de datos se hizo mediante el procesamiento de 615 encuestas (estudiantes, docentes y administrativos) con el paquete estadístico SPSS. Con este paquete se obtiene: fiabilidad, validez, procesamiento simple y cruzado, análisis factorial, alpha de Cronbach, regresión múltiple y cluster . La presentación de los datos se hace tomando como base los objetivos planteados. (Anexo C)

Fiabilidad y validez. Según Grande y Abascal (1999) la fiabilidad significa que siempre mida lo mismo y para medirla se aplicó el método del Alpha de Cronbach, que cuantifica las correlaciones entre todos los ítems de la muestra y es bueno cuando su valor es superior a 0.80 (Grande y Abascal, 1999). Teniendo en cuenta que la escala utilizada para medir la calidad del servicio Bienestar Institucional de la Universidad Surcolombiana en Neiva tiene un Alpha de Cronbach 0.895 y 0.947 para docentes y estudiantes respectivamente en la encuesta de percepciones; y de 0.972 para administrativos en la encuesta de expectativas, indica que la escala utilizada es fiable porque proporciona resultados excelentes (Tabla 2).

Tabla 2
Alpha de Cronbach

Estamento	Alpha de Cronbach
Docente	0,895
Estudiante	0,947
Administrativo	0,972

Para determinar la validez, Según Grande y Abascal (1999) la validez significa que la encuesta mida lo que tiene que medir, para ello se determinó la validez de contenido y la validez

pragmática.

La validez de contenido significa que los ítems que conforman la escala son los adecuados para hacer las mediciones y que en la construcción del instrumento se debe tener en cuenta el estado del arte sobre el tema en particular (Grande & Abascal, 1999). Para verificar la validez de contenido en las tres encuestas, se tuvo en cuenta la literatura especializada escrita en los últimos 15 años sobre diferentes estudios e investigaciones aplicadas a nivel nacional e internacional.

La validez pragmática significa que la escala sirve para hacer predicciones actuales o futuras y se clasifica en concurrente y predictiva (Grande & Abascal, 1999). Para medir la validez pragmática de la encuesta sobre percepciones, se utilizó el modelo de regresión lineal en donde:

En las percepciones de los estudiantes la variable dependiente es una de satisfacción (P16) y las independientes son las preguntas de calidad del servicio (P1-22). El modelo de regresión es $P16 = 0.014 + 1.003P1-22$. $r = 0.736$, probabilidad = 0.0000. Lo anterior significa que el modelo tiene validez predictiva.

En las percepciones de los docentes la variable dependiente es una de satisfacción (P16) y las independientes son las preguntas de calidad del servicio (P1-22). El modelo de regresión es $P16 = 0.288 + 0.957P1-22$. $r = 0.736$, probabilidad = 0.0000. Lo anterior significa que el modelo tiene validez predictiva.

En las expectativas de los administrativos la variable dependiente es una de satisfacción (P16) y las independientes son las preguntas de calidad del servicio (P1-22). El modelo de regresión es $P16 = 0.029 + 0.9992P1-22$. $r = 0.852$ probabilidad = 0.0000. Lo anterior significa que el modelo tiene validez predictiva.

Resultados

Características Demográficas

Las características demográficas para los estudiantes, y docentes son:

Docentes. Género: Masculino el 72.6% y femenino, el 27.4%;

Edad: Entre 18 y 35 años, el 4.4%; entre 36 y 55 años, el 51.9 % y más de 55 años, el 43.7%.

Estudiantes. Género: Masculino el 52.2% y femenino, el 47.8%;

Edad: Menores de 18 años, el 6.2%, entre 18 y 21 años, el 60.1%; entre 22 y 25 años, el 28.9% y entre 26 y 35 años el 4.8%.

Administrativos. Género: Masculino el 37.9% y femenino el 62.1%;

Edad: Entre 18 y 35 años, el 15.3%; entre 36 y 55 años, el 62.9 % y más de 55 años, el 21.8%.

La mayoría de los usuarios docentes de los servicios de Bienestar son hombres, y la mayoría de los docentes están entre los 36 y 55 años de edad. Los usuarios estudiantes aproximadamente son mitad mujer y mitad hombre estando la mayoría de estudiantes entre los 18 y 21 años. La mayoría de los administrativos encuestados son mujeres, y la mayoría de administrativos están entre los 36 y 55 años de edad.

Evaluación de la Calidad para el Bienestar Institucional

Para el análisis de estas dimensiones se tomaron como base los criterios definidos por Parasuraman, Zeithmal y Berry (1988) y Vásquez, Rodríguez del Bosque y Ruíz (1996), quienes indican que los factores de la calidad son 5: elementos tangibles, fiabilidad, seguridad (atención al usuario), capacidad de respuesta y empatía. La figura 1 presenta el promedio de las percepciones y expectativas de cada uno de los factores de la calidad.

El servicio de Bienestar Institucional de la Universidad Surcolombiana, fue calificado por los usuarios (estudiantes y docentes) con 3.5/5.0. La mejor percepción que tienen los usuarios sobre el servicio de Bienestar es la atención al usuario 3.7/5.0 y las demás dimensiones fluctuaron entre 3.3/5.0 y 3.6/5.0.

Las mejores expectativas de los administrativos de la Universidad Surcolombiana vienen dadas por los factores de tangibilidad, capacidad de respuesta, atención al usuario y empatía (4.7/5.0). La menor expectativa es la fiabilidad (4.6/5.0) (Figura 1).

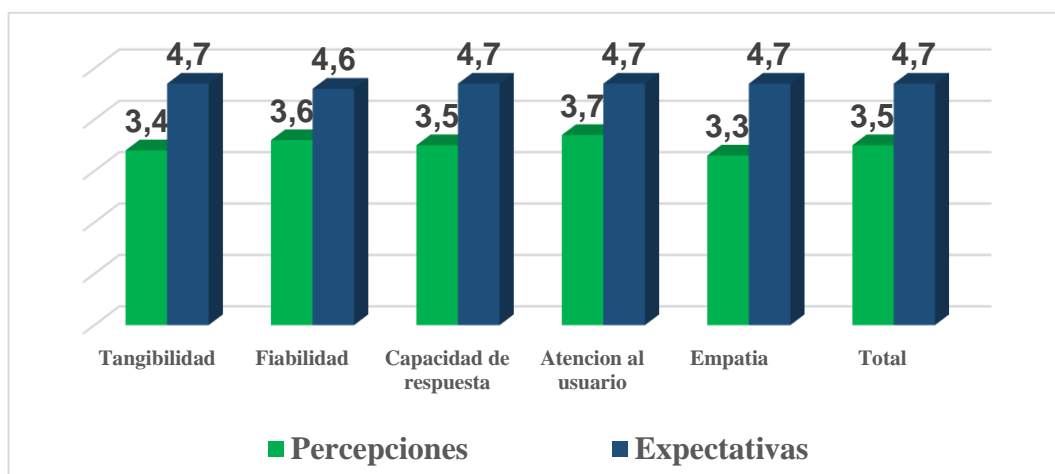


Figura 1. Promedio de percepciones y expectativas del servicio de Bienestar Institucional

Elementos tangibles. La tangibilidad viene dado por la apariencia de: instalaciones físicas, equipos, personal y materiales de comunicación (Parasuraman, Zeithmal y Berry, 1988). Contextualizado para la Universidad Surcolombiana como apariencia de Infraestructura y Personal, Mantenimiento y Seguridad de las instalaciones físicas de Bienestar. Fue calificada con 3.4/5.0 por los usuarios (estudiantes y docentes) y 4.7/5.0 por el personal administrativo. Entre el personal docente y estudiantes hay diferencias entre las percepciones de 3.7/5.0 y 3.2/5.0 respectivamente, y en las expectativas de administrativos de 4.7/5.0 (Tabla 3).

Para evaluar la tangibilidad sobre la percepción que tienen los usuarios (estudiantes y docentes) se formularon los siguientes enunciados:

P3. El estado de los escenarios deportivos, recreativos y áreas de Bienestar es el adecuado en cuanto a iluminación y disponibilidad de horarios.

P7. Las instalaciones de Bienestar Institucional son modernas, pulcras y limpias.

P9. La ubicación física de las dependencias de Bienestar Institucional es adecuada

P15. Los espacios físicos y escenarios para la prestación de los servicios de Bienestar Institucional son suficientes.

P17. Los funcionarios de Bienestar Institucional están bien presentados.

P21. Los escenarios deportivos, de recreación y espacios físicos para la prestación de los servicios de Bienestar Institucional son seguros contra robos, riñas y drogas.

Tabla 3
Promedio de tangibilidad en percepciones y expectativas.

Preguntas	Percepciones			Expectativas
	Docente	Estudiante	Total	Administrativo
P3	3,7	3,1	3,3	4,7
P7	3,6	3,1	3,3	4,7
P9	3,6	3,3	3,4	4,7
P15	3,4	3,0	3,1	4,6
P17	4,4	3,7	3,9	4,7
P21	3,4	3,1	3,2	4,7

Los administrativos tienen altas expectativas sobre la tangibilidad los cuales calificaron la mayoría de aspectos que se consideran en tangibilidad con 4.7/5.0 excepto la pregunta P15 la cuales calificaron en promedio de 4.6/5.0.

En tangibilidad el aspecto que los usuarios perciben más alto con 3.7/5.0 es que los funcionarios de Bienestar Institucional están bien presentados (P17); y perciben más bajo con

3.0/5.0 a los espacios físicos y escenarios para la prestación de los servicios de Bienestar Institucional son suficientes (P15). Además hay una gran diferencia entre las percepciones de los usuarios 3.4/5.0 y las expectativas de los administrativos 4.7/5.0.

Fiabilidad. Es la habilidad para realizar el servicio prometido de forma confiable (Parasuraman, Zeithmal y Berry, 1988), determinado por las características de Cumplimiento y Disponibilidad para este trabajo. Fue calificada con 3.6/5.0 en percepciones y 4.6/5.0 en expectativas. De acuerdo al tipo de población, los estudiantes perciben la fiabilidad en menor grado 3.2/5.0 que las de docentes 3.9/5.0 (Tabla 4).

Tabla 4
Promedio de la fiabilidad en percepciones y expectativas

Preguntas	Percepciones			Expectativas
	Docente	Estudiante	Total	Administrativo
P4	3,9	3,2	3,4	4,6
P5	4,1	3,1	3,6	4,5
P6	3,6	3,2	3,3	4,7
P11	3,9	3,3	3,5	4,6
P12	4,2	3,4	3,6	4,7
Total	3,9	3,2	3,6	4,6

Para evaluar la fiabilidad de las percepciones que tienen los docentes, estudiantes y administrativos se formularon los siguientes enunciados.

P4. Los tiempos de espera en la atención del servicio en Bienestar Institucional son los apropiados.

P5. El personal que labora en Bienestar Institucional es el suficiente para atender dichos servicios.

P6. El área de Bienestar Institucional cuenta con los implementos y equipos necesarios para atender a los usuarios.

P11. Los servicios que ofrece Bienestar Institucional son los más apropiados y demandados por los usuarios.

P12. Los servicios y programas que ofrece Bienestar Institucional contribuyen a la formación integral de los estudiantes.

En fiabilidad las mayores satisfacciones percibidas de los docentes son: los servicios y programas que ofrece Bienestar Institucional contribuyen a la formación integral de los estudiantes (4.2/5.0) y el personal que labora en Bienestar Institucional es el suficiente para atender dichos servicios (4.1/5.0).

En fiabilidad los aspectos en expectativas que los administrativos consideran que el bienestar le deben dar más importancia es en (P6) el área de Bienestar Institucional deben contar con los implementos y equipos necesarios para atender a los usuarios (4.7/5.0) y (P12) los servicios y programas que ofrece Bienestar Institucional deben contribuir a la formación integral de los estudiantes (4.7/5.0); y menos importancia a (P5) los funcionarios que laboran en Bienestar Institucional deben ser suficientes para atender dichos servicios (4.5/5.0).

Capacidad de respuesta. Para Parasuraman, Zeithmal y Berry (1988) es la disposición para ayudar a los clientes, y para prestarles un servicio rápido. Para Bienestar Institucional está determinado por las características de Capacidad de Respuesta y Oportunidad en los horarios de servicios. La calificación total en percepciones y expectativas fue de 3.5/5.0 y 4.7/5.0 respectivamente. Las percepciones que tienen los docentes y estudiantes de la Universidad Surcolombiana en Neiva fueron calificadas con 4.0/5.0 y 3.3/5.0 respectivamente. (Tabla 5).

Tabla 5

Promedio de la capacidad de respuesta en percepciones y expectativas

Preguntas	Percepciones			Expectativas
	Docente	Estudiante	Total	Administrativo
P1	4,2	3,6	3,8	4,8
P8	3,9	3,2	3,4	4,7
P16	4,0	3,3	3,5	4,7
P18	4,0	3,3	3,5	4,6
Total	4,0	3,3	3,5	4,7

Para evaluar la capacidad de respuesta de las percepciones que tienen los usuarios de los servicios de Bienestar Institucional en la Sede Central en Neiva se formularon los siguientes enunciados:

P1. El personal de Bienestar Institucional tiene disposición y voluntad para ayudar al usuario y proporcionar un buen servicio.

P8. Los horarios de atención para los usuarios de los servicios de Bienestar Institucional son oportunos.

P16. El área de Bienestar Institucional presta adecuadamente los servicios que ofrece.

P18. En Bienestar Institucional responden a sus necesidades, inquietudes y sugerencias en un tiempo razonable.

Para evaluar la capacidad de respuesta de las expectativas que tienen los administrativos se formularon los siguientes enunciados.

P1. Los funcionarios de Bienestar Institucional deben tener disposición y voluntad para ayudar al usuario y proporcionarle el servicio.

P8. Los horarios de atención para los usuarios de los servicios de Bienestar Institucional deben ser oportunos.

P16. Las áreas de Bienestar Institucional deben prestar adecuadamente los servicios que

ofrece.

P18. En Bienestar Institucional deben responder en un tiempo razonable a las necesidades, inquietudes y sugerencias de los usuarios.

En la capacidad de respuesta los docentes tienen la percepción más alta para (P1) el personal de Bienestar Institucional tiene disposición y voluntad para ayudar al usuario y proporcionar un buen servicio (4.2/5.0) y menor percepción a (P8) los horarios de atención para los usuarios de los servicios de Bienestar Institucional son oportunos (3.9/5.0); los estudiantes presentan esta misma tendencia de percepción así: el personal de Bienestar Institucional tiene disposición y voluntad para ayudar al usuario y proporcionar un buen servicio (3.6/5.0) y menor percepción a los horarios de atención para los usuarios de los servicios de Bienestar Institucional son oportunos (3.2/5.0).

En expectativas, los administrativos le dan importancia a (P1) los funcionarios de Bienestar Institucional deben tener disposición y voluntad para ayudar al usuario y proporcionarle el servicio (4.8/5.0) y en menor grado de importancia a (P18) el Bienestar Institucional deben responder adecuadamente a las necesidades, inquietudes y sugerencias de los usuarios (4.6/5.0).

Atención al usuario. La atención al usuario es de gran importancia porque este se convierte en pilar fundamental de existencia del Bienestar Institucional, determinado por el conocimiento del servicio prestado y cortesía de los empleados, así como su habilidad para transmitir credibilidad y confianza al usuario.

La atención al usuario viene dada por el profesionalismo, cortesía y credibilidad del personal en sus funciones. Fue calificada con 3.7/5.0 por los usuarios (estudiantes y docentes) y 4.7/5.0 por las expectativas de los administrativos. (Tabla 6).

Tabla 6
Promedio de la atención al usuario en percepciones y expectativas

Preguntas	Percepciones			Expectativas
	Docente	Estudiante	Total	Administrativo
P10	4,4	3,7	3,9	4,8
P13	4,1	3,4	3,6	4,7
P19	4,2	3,4	3,6	4,7
Total	4,2	3,5	3,7	4,7

Para evaluar la percepción que tiene tienen los docentes y estudiantes se formularon los siguientes enunciados.

P10. El personal de Bienestar Institucional es respetuoso, atento, amable y considerado con el usuario.

P13. El personal de Bienestar Institucional posee la formación y las destrezas requeridas para la ejecución del servicio.

P19. El comportamiento de los funcionarios de Bienestar Universitario genera confianza y seguridad.

Para evaluar la expectativas que tiene tienen el personal administrativo se formularon los siguientes enunciados.

P10. Los funcionarios de Bienestar Institucional deben ser respetuosos, atentos, amables y considerados con el usuario.

P13. Los funcionarios de Bienestar Institucional deben poseer la formación y las destrezas requeridas para la ejecución del servicio.

P19. Los funcionarios de Bienestar Institucional deben tener un comportamiento que genere confianza y seguridad en los usuarios.

En la atención al usuario entre el personal docente y estudiantes hay diferencias entre las percepciones calificadas de 4.2/5.0 y 3.5/5.0 respectivamente. Los docentes le dan mayor percepción a (P10) los funcionarios de Bienestar Institucional deben ser respetuosos, atentos, amables y considerados con el usuario (4.4/5.0) y la menor a (P13) el personal de Bienestar Institucional posee la formación y las destrezas requeridas para la ejecución del servicio (4.1/5.0); los estudiantes también le dan la más alta percepción a que los funcionarios de Bienestar Institucional deben ser respetuosos, atentos, amables y considerados con el usuario. (3.7/5.0) y menor a (P13) el personal de Bienestar Institucional posee la formación y las destrezas requeridas para la ejecución del servicio y a (P19) el comportamiento de los funcionarios de Bienestar Universitario genera confianza y seguridad, ambos aspectos con 3.4/5.0.

En expectativas, los administrativos presentan altas expectativas de tal manera que las califican aproximadamente igual importancia a los tres aspectos considerados para evaluar la atención al usuario (profesionalismo, cortesía, credibilidad) calificándolos con un promedio de 4.8/5.0, 4.7/5.0 y 4.7/5.0.

Empatía. Es el interés y nivel de atención individualizada que ofrecen las empresas a sus clientes (Parasuraman, Zeithmal y Berry, 1988). Para el presente estudio, está dado por la Comunicación o la disponibilidad e interés de escuchar a los usuarios, y por la Accesibilidad a una información actualizada y oportuna sobre los servicios de Bienestar. La calificación total en percepciones y expectativas fue de 3.3/5.0 y 4.7/5.0. Las percepciones que tienen los docentes y estudiantes fueron calificadas con 3.8/5.0 y 3.2/5.0 respectivamente. (Tabla 7).

Tabla 7

Promedio de la empatía en percepciones y expectativas

Preguntas	Percepciones			Expectativas
	Docente	Estudiante	Total	Administrativo
P2	3,9	3,1	3,3	4,6
P14	4,0	3,3	3,5	4,7
P20	3,6	3,0	3,2	4,7
P22	3,5	3,2	3,3	4,6
Total	3,8	3,2	3,3	4,7

Para evaluar la empatía de las percepciones que tienen los docentes y estudiantes de la Universidad Surcolombiana en Neiva se formularon los siguientes enunciados:

P2. Los medios utilizados para comunicar información acerca de los servicios que ofrece Bienestar Institucional son los adecuados.

P14. Los funcionarios que laboran en Bienestar Institucional tienen disponibilidad para escuchar a los usuarios.

P20. Los medios utilizados para mantener informado a los usuarios son claros.

P22. La información sobre Bienestar Institucional es de fácil acceso y se encuentra actualizada.

En empatía las mayores satisfacciones que tienen de percepción los docentes son: Los funcionarios que laboran en Bienestar Institucional tienen disponibilidad para escuchar a los usuarios (4.0/5.0) y los medios utilizados para comunicar información acerca de los servicios que ofrece Bienestar Institucional son los adecuados (3.9/5.0). Los estudiantes presentan menor satisfacción que los docentes y la de mayor satisfacción fue (P14) los funcionarios que laboran en Bienestar Institucional tienen disponibilidad para escuchar a los usuarios (3.3/5.0). Y la menor fue los medios utilizados para mantener informado a los usuarios son claros con un 3.0/5.0.

En las expectativas que tienen los administrativos de la Universidad Surcolombiana Sede Central en Neiva sobre el Bienestar Institucional se formularon los siguientes enunciados:

P2. Los medios utilizados para comunicar información acerca de los servicios que ofrece Bienestar Institucional deben ser adecuados.

P14. Los funcionarios que laboran en Bienestar Institucional deben tener disponibilidad para escuchar a los usuarios.

P20. Los medios utilizados para mantener informado a los usuarios deben ser oportunos.

P22. En Bienestar Institucional deben brindar información de fácil acceso y actualizada.

Con relación a las expectativas que presentan los administrativos es homogénea y altamente calificada ya que las preguntas sobre estas expectativas las calificaron entre 4.6/5.0 y 4.7/5.0.

Evaluación de las Áreas del Bienestar Institucional

Se evaluó la calidad de la atención recibida de los servicios prestados por el Bienestar Institucional. A continuación se presentan las percepciones por áreas del Bienestar Institucional.

Para el personal docente se le solicitó que evaluaran los tres servicios que utilizan que son: servicio médico, odontológico, psicológico; servicio de recreación y deportes; servicio de cultura y artística. Estos servicios fueron muy bien calificados por los docentes los cuales variaron entre 4.3/5.0 y 4.1/5.0 y presentan poca diferencia porque el servicio médico, odontológico y psicológico fue calificado en 4.3/5.0, el servicio de recreación y deporte 4,2/5.0 y el servicio de cultura y artística 4.1/5.0 (Figura 2 y Tabla 8).

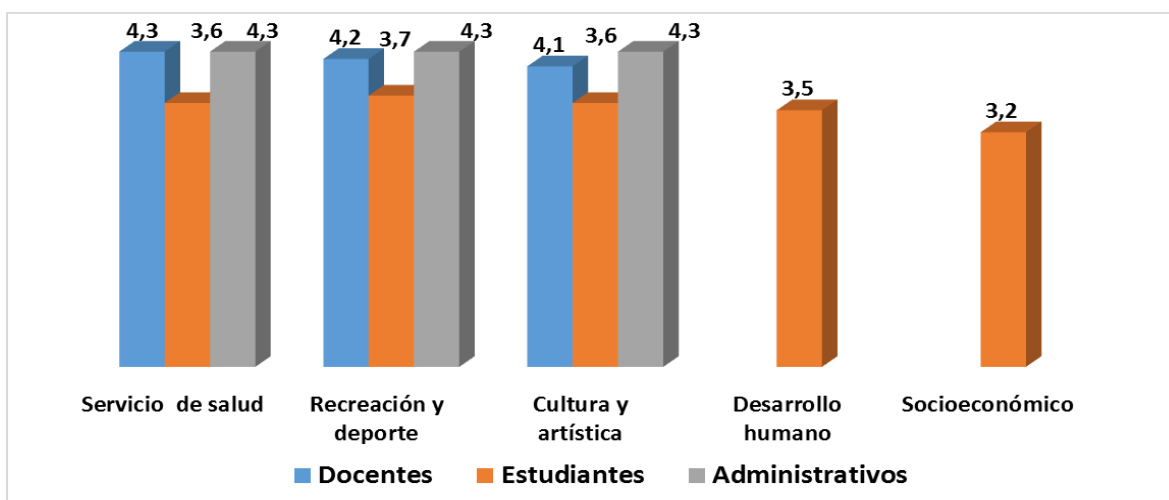


Figura 2. Promedio de la evaluación de los docentes, estudiantes y administrativos por áreas de los servicios de Bienestar Institucional

Tabla 8

Promedio de la evaluación de los docentes, estudiantes y administrativos por áreas de los servicios del Bienestar Institucional

Área	Docentes	Estudiantes	Administrativos
Servicio de Salud (Servicio médico, odontológico, psicológico)	4,3	3,6	4,3
Servicio de Recreación y Deporte (Torneos, interroscas, sala lúdica, eventos deportivos, torneos de Ascun, recreación)	4,2	3,7	4,3
Servicio de Cultura y Artística (Talleres artísticos, cursos de formación, grupos artísticos y culturales)	4,1	3,6	4,3
Servicio de Desarrollo Humano (Prevención en drogadicción, sexualidad responsable, universidad saludable, prevención de conflictos)		3,5	
Servicio Socioeconómico (Subsidio de alimentación, estudios socioeconómicos, exoneraciones, becas)		3,2	

A los estudiantes se le solicitó la calificación de los mismo servicios que utiliza los docentes pero adicionando los servicios de: desarrollo humano (prevención en drogadicción, sexualidad responsable, universidad saludable, prevención de conflictos) y servicio socioeconómico (subsido de alimentación, estudios socioeconómicos, exoneraciones, becas).

Los estudiantes son más críticos con estos servicios y los mejores servicios calificado por los estudiantes son los: servicio de recreación y deporte (Torneos, interroscas, sala lúdica, eventos deportivos, torneos de Ascun, recreación) con 3.7/5.0. Después sigue el servicio de salud (médico, odontológico, psicológico) con 3.6/5.0, al servicio de cultura y artística (talleres artísticos, cursos de formación, grupos artísticos y culturales) con 3.6/5.0; el servicio de desarrollo humano (prevención en drogadicción, sexualidad responsable, universidad saludable, prevención de conflictos) con 3.5/5.0 y el bajo calificado por los estudiantes es el servicio socioeconómico (subsido de alimentación, estudios socioeconómicos, exoneraciones, becas) con una calificación de 3.2/5.0.

Con respecto a los administrativos se les solicitó que calificaran los servicios del Bienestar Institucional en las mismas áreas que calificaron los docentes. Estas calificaciones son parecidas a la de los docentes ya que el servicio de salud, el servicio de recreación y deporte, el servicio de cultura y artística de los administrativos los calificaron con 4.3/5.0.

Nivel de Conocimiento de los servicios de Bienestar Institucional

En la evaluación de los servicios de Bienestar Institucional es importante primero determinar el conocimiento y la utilización de los servicios por parte de los usuarios y el personal administrativo. Observando la tabla 9, el 61.6% de la población de la Universidad Surcolombiana conoce los servicios del Bienestar Institucional, el 33.7% no los ha utilizado y 4.7% no lo conoce. Por segmentos de población, en los docentes el 54.8% lo conocen, 39.8% no

lo han utilizado y 5.4% no lo conocen. Con relación a los estudiantes, el 63.3% conocen el Bienestar Institucional, 31.6% no los han utilizado y 5.1% no lo conocen. Los administrativos, el 60.8% conocen el Bienestar, 37.3% no han utilizado los servicios y el 1.9% no conocen los servicios del Bienestar.

Analizando cada programa que ofrece el Bienestar Institucional los conocimientos sobre ellos están a continuación:

En el servicio de salud de médico, odontológico y psicológico, el 67% de la población universitaria conocen el servicio, 30.7% no han utilizado este servicio y 2.3% no conocen el servicio.

El servicio de recreación como torneos, interroscas, sala lúdica, eventos deportivos, torneos de Ascun y recreación, el 66.2% de la población universitaria conoce este servicio, 31.1% de esta población no ha utilizado el servicio y un 2.8% de la población universitaria no la conoce.

Al servicio de cultura y artística como talleres artísticos, cursos de formación, grupos artísticos y culturales, el 53.3% del personal universitario conoce el servicio, 42% no utiliza este servicio y el 4.7% no conoce el servicio.

El servicio de Bienestar ofrece programas a estudiantes sobre el desarrollo humano en prevención de la drogadicción, sexualidad responsable, universidad saludable, prevención de conflictos. Este servicio el 60.8% de los estudiantes lo conocen, 31.5% no han utilizado este programa y el 7.6% no lo conocen.

Con relación al programa del servicio socioeconómico como el subsidio de alimentación, estudios socioeconómicos, exoneraciones y becas para los estudiantes, el 59.4% conocen este programa, 31.5% no utilizan el programa y 9% no lo conocen.

Tabla 9
Conocimiento de los servicios de Bienestar Institucional por áreas de servicios y usuarios (%)

Área	Docente				Estudiantes				Administrativo			Total			Total	
	Lo conoce	No lo ha utilizado	No lo conoce	Total	Lo conoce	No lo ha utilizado	No lo conoce	Total	Lo conoce	No lo ha utilizado	No lo conoce	Total	Lo conoce	No lo ha utilizado		No lo conoce
Servicio de Salud (Servicio médico, odontológico o psicológico)	65,2	28,9	5,9	100,0	68,5	30,1	1,4	100,0	64,8	34,4	0,8	100,0	67,0	30,7	2,3	100,0
Servicio de recreación y deporte (Torneos, interroscas, sala lúdica, eventos deportivos, torneos de Ascun, recreación)	54,1	40,7	5,2	100,0	71,3	26,2	2,5	100,0	64,8	34,4	0,8	100,0	66,2	31,1	2,8	100,0
Servicio de cultura y artística (talleres artísticos, cursos de formación, grupos artísticos y culturales)	45,2	49,6	5,2	100,0	56,6	38,6	4,8	100,0	52,8	43,2	4,0	100,0	53,3	42,0	4,7	100,0
Servicio de desarrollo humano (prevención en drogadicción, sexualidad responsable, universidad saludable, prevención de conflictos)					60,8	31,5	7,6	100,0					60,8	31,5	7,6	100,0
Servicio Socio-económico (subsidio de alimentación, estudios socioeconómicos, exoneraciones, becas)					59,4	31,5	9,0	100,0					59,4	31,5	9,0	100,0
Total	54,8	39,8	5,4	100,0	63,3	31,6	5,1	100,0	60,8	37,3	1,9	100,0	61,6	33,7	4,7	100,0

Dimensiones de la Calidad del Servicio sobre Percepciones de los Usuarios (Docentes y Estudiantes)

Para evaluar las dimensiones de calidad del servicio en el Bienestar Institucional de la Universidad Surcolombiana, se utilizó la técnica del Análisis de Componentes Principales (ACP), que resume información de variables métricas y las explica por medio de factores afines, mediante tres criterios (quartimax, varimax y equimax). El quartimax identifica cada variable con al menos uno de los factores; el varimax identifica un grupo de variable con un solo factor; y el equimax combina los dos métodos anteriores (Garza, 2004).

Teniendo en cuenta la teoría sobre Calidad del Servicio de Parasuraman, Zeithaml y Berry (1988), se tiene que los factores de la calidad son cinco y por ello, los resultados del ACP, deben dar cinco factores y el procedimiento para su estimación se hace sobre las percepciones y consta de dos fases, a saber:

1. Cumplimiento de requisitos. Se evaluó por la observación de errores aleatorios en la encuesta de percepciones de los usuarios y los resultados fueron:

- Las variables originales deben estar correlacionadas (ver validez de contenido). Se cumple.
- El determinante de la matriz de correlaciones debe ser próximo a cero 0.0000009. Se cumple.
- El test de esfericidad de Bartlett debe ser grande y significativo (6635,73 con probabilidad 0.0000). Se cumple.
- El índice de Kaiser-Meyer-Olkin tienen un valor superior a 0.8 (0.97). Se cumple

Las correlaciones de la matriz de correlación anti-imagen de la diagonal deben ser altas (Superior a 0.76, se cumple) y las demás bajas (inferiores a 0.146). (Anexo C).

Se cumple.

Por consiguiente, se cumplen todos los requisitos previos para la aplicación del ACP.

2. Estimación de componentes principales de las percepciones. A partir de los datos originales de la encuesta sobre la evaluación de calidad y satisfacción de los servicios de Bienestar Institucional en los docentes y estudiantes (usuarios) se utilizó el método de varimax, el cual resumió las 22 preguntas de percepciones en 5 factores (Tabla 11) que explican el 68,70% de la varianza total y no se excluyó preguntas por ser significativas es decir tener altas comunalidades superiores a 0,58 (Anexo C). A continuación se explica cada factor con su respectivo peso de la tabla 10.

Tabla 10

Varianza total explicada para usuarios

Componente	Sumas de las saturaciones al cuadrado de la extracción			Sumas de las saturaciones al cuadrado de la rotación		
	Total	% de la Varianza	% Acumulado	Total	% de la Varianza	% Acumulado
1	11,11	50,51	50,51	5,82	26,46	26,46
2	1,28	5,83	56,34	3,17	14,43	40,89
3	1,10	4,99	61,33	3,15	14,33	55,22
4	0,85	3,85	65,18	1,89	8,59	63,80
5	0,78	3,52	68,70	1,08	4,90	68,70

Método de extracción: Análisis de componentes principales

Tabla 11

Estimación de componentes principales para usuarios (ACP)

Preguntas	Componente				
	1	2	3	4	5
P1	0,62514	0,04442	0,31062	0,44618	0,03229
P2	0,36946	0,3248	0,18847	0,64916	0,0156
P3	0,13881	0,19159	0,54563	0,50764	0,06237
P4	0,46024	0,11397	0,28529	0,50419	0,2024
P5	0,18046	0,10249	0,15732	0,08507	0,95153
P6	0,22883	0,24177	0,70271	0,29236	0,09945
P7	0,22498	0,18348	0,76973	0,19239	0,08902
P8	0,55727	0,1681	0,43451	0,19151	0,13535
P9	0,43366	0,25016	0,61656	-0,0609	0,07991
P10	0,77147	0,10177	0,21057	0,26745	0,05343
P11	0,60961	0,28458	0,46828	0,04412	0,07013
P12	0,67674	0,30995	0,31844	-0,0352	0,13836
P13	0,7453	0,25931	0,24019	0,07507	0,08034
P14	0,68194	0,3732	0,12249	0,25091	0,05542
P15	0,22308	0,5836	0,52252	0,18069	0,04718
P16	0,59743	0,39467	0,20578	0,3303	0,10811
P17	0,72558	0,16329	0,14732	0,17303	0,07956
P18	0,61305	0,46573	0,24154	0,19028	0,06972
P19	0,68122	0,38016	0,08788	0,3031	0,08815
P20	0,25384	0,73354	0,13463	0,35064	0,06277
P21	0,20763	0,71988	0,22887	-0,0081	0,02877
P22	0,3212	0,69955	0,22174	0,14326	0,09834

Factor 1. Eficiencia (50.51%). Hace referencia principalmente a las preguntas sobre capacidad de respuesta, fiabilidad, profesionalismo y corresponde a los siguientes aspectos:

P1. El personal de Bienestar Institucional tiene disposición y voluntad para ayudar al usuario y proporcionar un buen servicio.

P8. Los horarios de atención para los usuarios de los servicios de Bienestar Institucional son oportunos.

P10. El personal de Bienestar Institucional es respetuoso, atento, amable y considerado con el usuario.

P11. Los servicios que ofrece Bienestar Institucional son los más apropiados y demandados por los usuarios.

P12. Los servicios y programas que ofrece Bienestar Institucional contribuyen a la formación integral de los estudiantes.

P13. El personal de Bienestar Institucional posee la formación y las destrezas requeridas para la ejecución del servicio.

P14. Los funcionarios que laboran en Bienestar Institucional tienen disponibilidad para escuchar a los usuarios.

P16. El área de Bienestar Institucional presta adecuadamente los servicios que ofrece.

P17. Los funcionarios de Bienestar Institucional están bien presentados.

P18. En Bienestar Institucional responden a sus necesidades, inquietudes y sugerencias en un tiempo razonable.

P19. El comportamiento de los funcionarios de Bienestar Institucional genera confianza y seguridad.

Factor 2 Accesibilidad (5.83%). Hace referencia principalmente a las preguntas sobre infraestructura física e información que corresponde al siguiente aspecto:

P15. Los espacios físicos y escenarios para la prestación de los servicios de Bienestar Institucional son suficientes.

P20. Los medios utilizados para mantener informado a los usuarios son claros.

P21. Los escenarios deportivos, de recreación y espacios físicos para la prestación de los servicios de Bienestar Institucional son seguros contra robos, riñas y drogas.

P22. La información sobre Bienestar Institucional es de fácil acceso y se encuentra actualizada.

Factor 3. Disponibilidad (4.99%). Hace referencia principalmente a las preguntas sobre aspectos tangibles y corresponde a los siguientes aspectos:

P3. El estado de los escenarios deportivos, recreativos y áreas de Bienestar es el adecuado en cuanto a iluminación y disponibilidad de horarios.

P6. El área de Bienestar Institucional cuenta con los implementos y equipos necesarios para atender a los usuarios.

P7. Las instalaciones de Bienestar Institucional son modernas, pulcras y limpias.

P9. La ubicación física de las dependencias de Bienestar Institucional es adecuada.

Factor 4. Confiabilidad (3.85%). Hace referencia principalmente a las preguntas sobre fiabilidad e información y corresponde a los siguientes aspectos:

P2. Los medios utilizados para comunicar información acerca de los servicios que ofrece Bienestar Institucional son los adecuados.

P4. Los tiempos de espera en la atención del servicio en Bienestar Institucional son los apropiados.

Factor 5. Capacidad (3.52%). Hace referencia principalmente a la pregunta sobre fiabilidad en lo que tiene que ver con personal y corresponde al siguiente aspecto:

P5. El personal que labora en Bienestar Institucional es el suficiente para atender dichos servicios.

Dimensiones de la Calidad del Servicio sobre Expectativas de los Administrativos

Recordando la teoría sobre Calidad del Servicio de Parasuraman, Zeithaml y Berry (1988), se tiene que los factores de la calidad son cinco y por ello, los resultados del ACP, deben dar cinco factores. El procedimiento para su estimación se hace sobre las percepciones y consta de dos fases, a saber:

1. Cumplimiento de requisitos. Se evaluó por la observación de errores aleatorios en la encuesta de expectativas de los administrativos y los resultados fueron:

- Las variables originales deben estar correlacionadas (ver validez de contenido). Se cumple.
- El determinante de la matriz de correlaciones debe ser próximo a cero 0.0000000000012. Se cumple.
- El test de esfericidad de Bartlett debe ser grande y significativo (3110.1 con probabilidad 0.0000). Se cumple.
- El índice de Kaiser-Meyer-Olkin tiene un valor superior a 0.8 (0.92). Se cumple.
- Las correlaciones de la matriz de correlación anti-imagen de la diagonal deben ser altas (Superior a 0.76, se cumple); y las demás bajas (inferiores a 0.39). Se cumple (Anexo C).

Por lo tanto, se cumplen todos los requisitos previos para la aplicación del ACP.

2. Estimación de componentes principales de las expectativas. A partir de los datos originales de la encuesta sobre la evaluación de calidad y satisfacción de los servicios de Bienestar Institucional en administrativos, se utilizó el método de varimax, el cual resumió las 22 preguntas de las expectativas en cinco factores que explican el 82.24% de la varianza Total (Tabla 12). A continuación se explica cada factor con su respectivo peso (Tabla 13).

Tabla 12

Estimación de componentes principales para administrativos (ACP)

Preguntas	Componente				
	1	2	3	4	5
P1	0,19	0,24	0,18	0,86	0,17
P2	0,34	0,28	0,24	0,21	0,73
P3	0,34	0,20	0,67	0,38	0,26
P4	0,29	0,27	0,72	0,25	0,29
P5	0,35	0,24	0,84	0,00	0,04
P6	0,40	0,56	0,30	0,37	0,39
P7	0,27	0,57	0,37	0,27	0,28
P8	0,21	0,84	0,12	0,15	0,17
P9	0,41	0,71	0,30	0,19	0,20
P10	0,38	0,42	0,43	0,28	0,36
P11	0,57	0,68	0,28	0,07	-0,04
P12	0,67	0,34	0,18	0,17	0,26
P13	0,84	0,27	0,18	0,23	0,24
P14	0,79	0,24	0,18	0,14	0,35
P15	0,67	0,40	0,36	0,00	0,01
P16	0,79	0,30	0,32	0,03	0,19
P17	0,71	0,06	0,31	0,03	0,46
P18	0,77	0,33	0,33	0,10	0,21
P19	0,77	0,29	0,24	0,19	0,13
P20	0,79	0,22	0,20	0,32	0,10
P21	0,63	0,45	0,20	0,43	-0,04
P22	0,72	0,21	0,44	0,26	0,13

Tabla 13
Varianza total explicada de administrativos

Componente	Autovalores Iniciales			Sumas de las saturaciones al cuadrado de la extracción		
	Total	% de la Varianza	% Acumulado	Total	% de la Varianza	% Acumulado
1	14,28	64,91	64,91	14,28	64,91	64,91
2	1,36	6,18	71,09	1,36	6,18	71,09
3	0,99	4,50	75,59	0,99	4,50	75,59
4	0,84	3,82	79,42	0,84	3,82	79,42
5	0,62	2,82	82,24	0,62	2,82	82,24

Factor 1. Atención al usuario (64.91%). Hace referencia principalmente a las preguntas sobre atención al usuario, empatía, tangibilidad y corresponde los siguientes aspectos:

P12. Los servicios y programas que ofrece Bienestar Institucional deben contribuir a la formación integral de los estudiantes.

P13. Los funcionarios de Bienestar Institucional deben poseer la formación y las destrezas requeridas para la ejecución del servicio.

P14. Los funcionarios que laboran en Bienestar Institucional deben tener disponibilidad para escuchar a los usuarios.

P15. Los espacios físicos y escenarios para la prestación de los servicios de Bienestar Institucional deben ser suficientes.

P16. Las áreas de Bienestar Institucional deben prestar adecuadamente los servicios que ofrece.

P17. Los funcionarios de Bienestar Institucional deben estar bien presentados.

P18. En Bienestar Institucional deben responder en un tiempo razonable a las necesidades, inquietudes y sugerencias de los usuarios.

P19. Los funcionarios de Bienestar Institucional deben tener un comportamiento que genere confianza y seguridad en los usuarios.

P20. Los medios utilizados para mantener informado a los usuarios deben ser oportunos.

P21. Los escenarios deportivos, de recreación y espacios físicos para la prestación de los servicios de Bienestar Institucional deben ser seguros contra robos, delincuencia y drogas.

P22. En Bienestar Institucional deben brindar información de fácil acceso y actualizada.

Factor 2. Disponibilidad (6.18%). Hace referencia principalmente a las preguntas sobre tangibilidad, fiabilidad y corresponde los siguientes aspectos:

P6. Las áreas de Bienestar Institucional deben contar con los implementos y equipos necesarios para atender a los usuarios.

P7. Las instalaciones físicas de Bienestar Institucional deben tener una apariencia moderna, pulcra y limpia.

P8. Los horarios de atención para los usuarios de los servicios de Bienestar Institucional deben ser oportunos.

P9. Las dependencias de Bienestar Institucional deben tener una ubicación física adecuada.

P11. Los servicios que ofrece Bienestar Institucional deben ser los más apropiados y demandados por los usuarios.

Factor 3. Fiabilidad (4.50%). Hace referencia principalmente a las preguntas sobre fiabilidad, atención y corresponde los siguientes aspectos:

P3. Los escenarios deportivos, recreativos y áreas de Bienestar deben ser adecuados en iluminación y disponibilidad.

P4. Los tiempos de espera en la atención del servicio deben ser los apropiados.

P5. Los funcionarios que laboran en Bienestar Institucional deben ser suficientes para atender dichos servicios.

P10. Los funcionarios de Bienestar Institucional deben ser respetuosos, atentos, amables y considerados con el usuario.

Factor 4. Capacidad de respuesta (3.82%). Hace referencia principalmente a la pregunta sobre capacidad de respuesta y corresponde al siguiente aspecto:

P1. Los funcionarios de Bienestar Institucional deben tener disposición y voluntad para ayudar al usuario y proporcionarle el servicio.

Factor 5. Credibilidad (4.1%). Hace referencia principalmente a las preguntas sobre empatía y corresponde al siguiente aspecto:

P2. Los medios utilizados para comunicar información acerca de los servicios que ofrece Bienestar Institucional deben ser adecuados.

Análisis de Regresión Múltiple

Consiste en determinar a través de ecuaciones la participación de cada pregunta o variable de las percepciones y expectativas sobre la calidad del servicio. La ecuación viene expresada por una constante y por la suma de las preguntas con su respectiva participación a la calidad del servicio (satisfacción) total. Grande y Abascal (1999) consideran que un modelo de regresión múltiple es bueno cuando su coeficiente de correlación es superior a 0.70. A continuación, se presentan las acciones que más y menos aportan a la calidad del servicio (satisfacción) y la lealtad en las percepciones de los usuarios.

El modelo de regresión para la calidad del servicio (satisfacción) de los usuarios (docentes y estudiantes) de la universidad Surcolombiana con un coeficiente de correlación de 0.702 es el siguiente:

$$\begin{aligned} \text{Satisfacción P23} = & 2.71 - 0.03P1 - 0.01P2 - 0.04P3 - 0.02P4 - 0.01P5 + 0.01P6 - 0.03P7 \\ & - 0.03P8 + 0.03P9 - 0.001P10 - 0.02P11 - 0.05P12 - 0.02P14 + 0.01P15 \\ & - 0.04P16 + 0.06P17 - 0.04P18 - 0.02P19 + 0.001P20 - 0.05P21 - 0.05P22 \end{aligned}$$

El modelo de regresión indica que las acciones de los usuarios que más aportan a la

calidad del servicio (satisfacción) total de los usuarios son: Los funcionarios de Bienestar Institucional están bien presentados (P17); y la ubicación física de las dependencias de Bienestar Institucional es adecuada (P9); y la mayor insatisfacción es que los servicios y programas que ofrece Bienestar Institucional contribuyen a la formación integral de los estudiantes (P12).

El modelo de regresión para la calidad del servicio (satisfacción) de los administrativos de la universidad Surcolombiana con un coeficiente de correlación de 0.774 es el siguiente:

$$\begin{aligned} \text{Satisfacción P23} = & 1.47 - 0.67P1 + 1.34P2 + 0.42P3 + 0.12P4 - 0.21P5 + 0.13P6 \\ & - 0.49P7 + 0.58P8 - 0.59P9 + 0.78P10 + 0.25P11 + 0.73P12 \\ & - 1.09P14 + 0.35P15 - 0.42P16 - 0.44P17 + 0.65P18 + 0.53P19 \\ & + 0.03P20 - 0.06P21 + 0.20P22. \end{aligned}$$

En el modelo de regresión se observa que la acción que más aportan a la calidad del servicio (satisfacción) en las expectativas de los administrativos en la Universidad Surcolombiana es: los funcionarios de Bienestar Institucional deben ser respetuosos, atentos, amables y considerados con el usuario (P10) y la mayor insatisfacción es que los funcionarios de Bienestar Institucional deben tener disposición y voluntad para ayudar al usuario y proporcionarle el servicio (P1).

Análisis de Cluster

El objetivo del análisis Cluster es identificar grupos diferentes de estudiantes y docentes con base en las valoraciones de cada dimensión, utilizando los resultados del ACP. Para determinar el número de grupos se utilizó el procedimiento quick cluster (hacen pruebas con varios grupos, hasta encontrarlos significativos con base en la tabla de ANOVA

(Hair, Anderson, Tatham & Lack, 1999).

Los resultados del cluster para usuarios, indican que se constituyen tres grupos con tamaños de 120, 170 y 200 sujetos. De acuerdo a los resultados del cluster, a continuación se especifican las diferencias de cada grupo de acuerdo a las puntuaciones medias otorgadas para cada dimensión de la calidad del servicio (Tabla 14).

Tabla 14

Peso y calificación promedio de los Clusters para los usuarios de Bienestar Institucional

Variable	Grupo 1 (24,6%)	Grupo 2 (34,7%)	Grupo 3 (40,7%)
Tangibilidad	3,1	3,7	3,2
Fiabilidad	3,1	4,0	3,1
Capacidad de Respuesta	3,3	4,2	3,1
Atención al usuario	3,6	4,4	3,1
Empatía	3,1	3,9	3,2
Promedio de la calidad del servicio	3,2	4,0	3,1
Servicio de salud	3,6	4,3	3,3
Servicio de Recreación y Deporte	3,6	4,3	3,5
Servicio de Cultura y Artística	3,5	4,2	3,4
Servicio de Desarrollo Humano	3,4	4,1	2,6
Servicio Socioeconómico	3,2	3,8	2,3

Los cuadros resultantes del cluster para usuarios, indican tres grupos con las siguientes características:

Grupo 1. Medianamente Satisfechos (24.6%). Calificación promedio de 3.2/5.0 a los servicios prestados del Bienestar Institucional, este grupo los servicios individuales los califican medianamente entre 3.2/5.0 y 3.6/5.0. Para mejorar la satisfacción de los usuarios el Bienestar Institucional debe establecer nuevas estrategia que incremente la satisfacción a los usuarios.

Grupo 2. Satisfechos (34.7%). Calificación promedio de 4.0/5.0 a todos los servicios prestados por Bienestar Institucional y están satisfechos con cada área de servicio que presta el Bienestar con una calificación promedio entre 4.2/5.0 y entre 4.3/5.0.

Grupo 3. Pocos Satisfechos (40.7%). Calificación promedio de 3.1/5.0 a todos los servicios prestados del Bienestar Institucional. Por áreas de servicios el grupo los califican en promedio entre 2.3/5.0 y 3.5/5.0. Para mejorar la satisfacción en este grupo de usuarios deben reorganizar los servicios que presta en especial en el área de Servicio Socioeconómico (Subsidio de alimentación, estudios socioeconómicos, exoneraciones, becas) y Servicio de Desarrollo Humano (Prevención en drogadicción, sexualidad responsable, universidad saludable, prevención de conflictos).

Necesidades, Deseos y Preferencias de Docentes, Estudiantes y Administrativos

Para ampliar los servicios, programas y actividades que debe ofrecer el Bienestar Institucional al personal docente, estudiantes y administrativos, a esta población se les preguntó lo siguiente ¿Si Bienestar Institucional ofreciera los siguientes servicios, programas o actividades cuál es el que más prefiere? En la Tabla 15 y la Figura 3 se observa que el 31.9% de los docentes están interesados en un programa sobre caminatas

ecológicas, el 28.1% prefieren actividades de pilates, yoga y/o masajes terapéuticos y un 15.6% opinan que deben hacerse jornadas de conferencias.

Tabla 15

Servicios, programas y actividades que debe ofrecer el Bienestar Institucional según docentes, estudiantes y administrativos (%)

Docentes	100,0
Pilates, yoga y/o masajes terapéuticos	28,1
Caminatas ecológicas	31,9
Rumba terapia y baile	11,0
Jornadas de conferencias	15,6
Cineclub, tertulias literarias y talleres de escritura creativa	10,4
Otro	0
Ninguno	3,0
Estudiantes	100,0
Guardería infantil	14,6
Residencias estudiantiles	34,0
Capellanía y asesoría espiritual	3,4
Cuartos para descanso	34,0
Tienda universitaria (Venta de uniformes y artículos escolares)	9,3
Otro	0,8
Ninguno	3,9
Administrativos	100,0
Pilates, yoga y/o masajes terapéuticos	21,1
Caminatas ecológicas	24,4
Rumba terapia y baile	20,3
Jornadas recreo-deportivas	23,7
Talleres y cursos de artes y manualidades	8,9
Otro	0
Ninguno	1,6

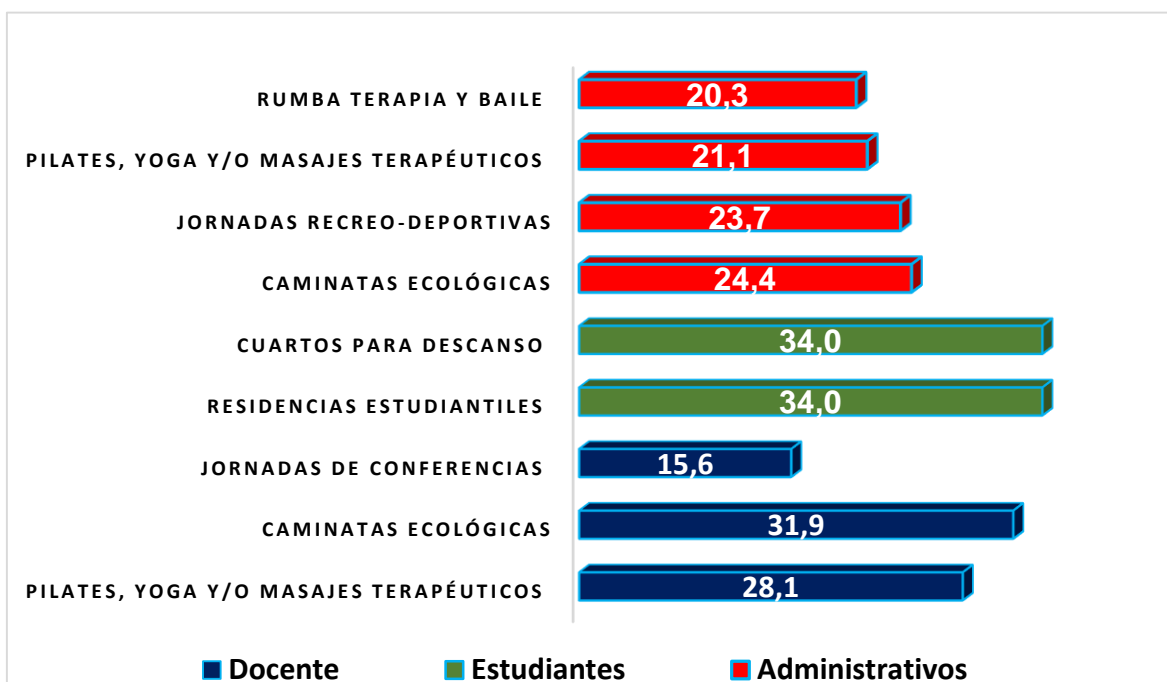


Figura 3. Principales servicios, programas y actividades que debe ofrecer el Bienestar Institucional según docentes, estudiantes y administrativos (%).

El personal estudiantil está interesado que el Bienestar Universitario preste el servicio de residencias estudiantiles (34%) y cuartos para descansos (34%). En una tercera opción está la guardería infantil con el 14.6%.

Con relación al personal administrativo la preferencia de nuevos servicios y actividades solicitadas son las siguientes: el 24.4% de los administrativo solicitan un programa sobre caminatas ecológicas, el 23.7% requieren jornadas recreo-deportivas, el 21.1% solicitan pilates, yoga y/o masajes terapéuticos y el 20.3% actividades de rumba terapia y baile.

Conclusiones

- Se diseñó un instrumento metodológico contextualizado, confiable y válido, para evaluación periódica de la calidad y satisfacción de los servicios de Bienestar Institucional.

- La calidad percibida de los usuarios (docentes y estudiantes) respecto a los servicios que brinda Bienestar Institucional es de 3.5/5.0, la cual se puede considerar como una calificación muy regular, dando la oportunidad de implementar estrategias para mejorar la calidad de estos servicios en un futuro.

- De acuerdo al análisis de cluster para usuarios (estudiantes, docentes y administrativos) se constituyen tres grupos: los que se encuentran satisfechos con los servicios que ofrece Bienestar Institucional del 34.7%; los que están mediamente satisfechos del 24.6% y los pocos satisfechos del 40.7%. Para mejorar la satisfacción de los usuarios de Bienestar Institucional se debe establecer nuevas estrategias que incremente su satisfacción, diversificando los servicios que se prestan y generando un portafolio de acuerdo a sus preferencias.

- La mejor percepción que tienen los usuarios sobre el servicio de Bienestar es el factor de atención al usuario 3.7/5.0 y las demás dimensiones fluctuaron entre 3.3/5.0 y 3.6/5.0. Lo que determinar que la percepción de los cinco factores de la calidad de los servicios que tienen los usuarios es regular, por lo cual se requiere diseñar el plan de mejoramiento del Proceso de Bienestar teniendo en cuenta estos resultados.

- Las mejores expectativas de los administrativos de la Universidad Surcolombiana vienen dadas por los factores de tangibilidad, capacidad de respuesta, atención al usuario y empatía (4.7/5.0). La menor expectativa es la fiabilidad (4.6/5.0). Los administrativos tienen muy altas expectativas en los servicios de Bienestar que implica que se debe

implementar acciones tendientes a su satisfacción.

- El modelo de regresión indica que las acciones de los usuarios que más aportan a la calidad del servicio (satisfacción) total de los usuarios son: “Los funcionarios de Bienestar Institucional están bien presentados” y “la ubicación física de las dependencias de Bienestar Institucional es adecuada” y la mayor insatisfacción es que “los servicios y programas que ofrece Bienestar Institucional contribuyen a la formación integral de los estudiantes”.

- En el modelo de regresión se observa que la acción que más aportan a la calidad del servicio (satisfacción) en las expectativas de los administrativos en la Universidad Surcolombiana es: “los funcionarios de Bienestar Institucional deben ser respetuosos, atentos, amables y considerados con el usuario” y la mayor insatisfacción es que “los funcionarios de Bienestar Institucional deben tener disposición y voluntad para ayudar al usuario y proporcionarle el servicio”.

- Los estudiantes es el estamento de la comunidad universitaria que más conoce y han utilizado los servicios de Bienestar, le sigue el administrativo y por último los docentes. Existe un porcentaje importante (33.7%) de la comunidad universitaria que no ha utilizado los servicios de Bienestar, dentro del cual el estamento de docentes ocupa el primer lugar, luego los administrativos y por último el de estudiantes, pero la causa no es atribuible al desconocimiento de los programas y servicios ya que el porcentaje es de solo 4.7% de la comunidad que desconocen dichos servicios.

- La atención recibida por las cinco áreas del Bienestar Institucional por los estudiantes fue calificada como regular (entre 3,2 y 3,7) sin embargo la atención recibida por las tres áreas de los servicios por los docentes (entre 4,1 y 4,3) y administrativos (4,3)

fue calificada como buena. Los estudiantes son muy críticos con los servicios que recibe por parte de las cinco áreas de Bienestar siendo la mejor calificada el área de Recreación y Deportes (3,7) y la más baja calificada el área Socioeconómica (3,2).

- El portafolio de servicios de Bienestar, de acuerdo a las necesidades, deseos y preferencias de la comunidad universitaria, debe contener Residencias Estudiantiles, Cuartos de Descanso y Guardería Infantil para los estudiantes; Caminatas Ecológicas y Pilates, Yoga, Masajes Terapéuticos para docentes y administrativos; además de jornadas de conferencias para docentes y jornadas recreo-deportivas, rumba terapia y baile para los administrativos.

Recomendaciones

- Institucionalizar la realización periódica de la evaluación de la calidad de los servicios de Bienestar Institucional, estableciendo responsables de su aplicación, recolección, procesamiento, análisis de los resultados y de su evolución.
- Comprometer a las directivas de la Institución en el mejoramiento de la calidad de Bienestar Institucional con decisiones políticas tendientes al desarrollo del Portafolio de Servicios, mediante financiación, infraestructura y personal requerido.
- Incorporar este instrumento de evaluación de los servicios de Bienestar dentro de los documentos del Sistema de Gestión de Calidad, como un formato del Proceso de Bienestar Institucional, que sirva de fundamento para el plan de mejoramiento de la dependencia, mediante la socialización de los resultados con todo el personal que labora en el área a fin de establecer una retroalimentación y compromiso en su desarrollo desde las diferentes áreas del Bienestar Institucional.
- Diseñar y desarrollar un portafolio de servicios de acuerdo a las necesidades, deseos y preferencias de estudiantes, docentes y administrativos respectivamente.
- Empoderar a los usuarios del Bienestar de la Universidad Surcolombiana mediante la sensibilización, socialización y reconocimiento de sus derechos, necesidades y responsabilidades para que decidan en el mejoramiento de su propio bienestar, superando el asistencialismo y enfocándose en su desarrollo humano integral.
- Siendo esta la primera investigación que se realiza sobre el Bienestar Institucional de la Universidad Surcolombiana, se hace necesario continuar con esta línea de estudio para aportar al estado del arte del tema y comparar los resultados con trabajos similares de otras Instituciones de Educación Superior.

Referencias

- Asociación Colombiana de Universidades. Acuerdo Rectoral de 2003 por el cual se adoptan las Políticas Nacionales de Bienestar Universitario. Ministerio de Educación, ASCUN 05.
- Barajas, E.H., Salamanca, G.C., & Aroca, L. (2014). *Calidad de los servicios prestados en la Universidad Surcolombiana Sede Neiva* (Tesis especialización). Universidad Surcolombiana, Neiva.
- Bourdieu, P. (1983). *Campo de poder y campo intelectual*. Buenos Aires: Folios Ediciones.
- Buttle, F. (1996). SERVQUAL: Review, critique, research agenda. *European Journal of Marketing*, 30(1), 8-32.
- Caetano, G. (2003). *Marketing en los servicios de educación: Modelos de percepción de calidad* (Tesis doctoral). Universidad Complutense de Madrid, Madrid. Recuperado de <https://eprints.ucm.es/4768/1/T26770.pdf>
- Carman, J.M. (1990). Consumer perceptions of service quality: An assessment of the SERVQUAL dimensions. *Journal of Retailing*, 66(1), 33-35.
- Consejo Superior Universitario. Acuerdo de 2014 por el cual se expide el Estatuto de Bienestar Universitario de la Universidad Surcolombiana, C.S.U. 015, Universidad Surcolombiana. (2014).
- Consejo Superior Universitario. Acuerdo de 2014 por el cual se adopta el Proyecto Educativo Universitario P.E.U., C.S.U. 026, Universidad Surcolombiana. (2014).
- Contecha, L. F. (2010). *Vida universitaria: El bienestar más allá de un servicio asistencial*. Armenia: Kinesis.
- Cottle, D.W. (1989). *El servicio centrado en el cliente*. Madrid: Ediciones Díaz de Santos.

- Cronin, J. & Taylor, S. (1992). Measuring service quality: A reexamination and extension. *Journal of Marketing*, (7), 55-68.
- Cronin, J. & Taylor, S. (1994). SERVPERF versus SERVQUAL: Reconciling performance-based and perceptions minus expectations measurement of service quality. *Journal of Marketing*, (58), 125-131.
- Danhke, G. L. (1989). Investigación y comunicación. En C. Fernández-Collado & G. L. Danhke (Eds.), *La comunicación humana: Ciencia social*. (p. 385). México: McGraw Hill.
- Darlaston-Jones, D., Pike, L., Cohen, L., Young, A., Haunold, S. & Drew, N. (2003). Are they being served? Students' expectations of higher education. *Issues in Educational Research*, 13(1), 31-52. Recuperado de:
<http://education.curtin.edu.au/iier/iier13/darlaston-jones.html>
- Drucker, P. (1990). *El ejecutivo eficaz*. Buenos Aires: Editorial Sudamericana.
- Fransi, E. (2002). *Conceptualización de la calidad de servicio al cliente percibida en el comercio electrónico* (Tesis doctoral). Universidad de Lleida, España.
Recuperado de
https://www.researchgate.net/...Conceptualizacion_de_la_calidad_de_servicio_al_cliente.
- Garza, A. (2004). *Manual de técnicas de investigación para estudiantes de ciencias sociales*. (6 Ed.) México: El Colegio de México.
- González, L. J., Aguilar, E. R., & Pezzano de Vengoechea, G. (2002). *Reflexiones sobre el bienestar universitario: Una mirada desde la educación a distancia y la jornada nocturna*. Recuperado de http://www.ses.unam.mx/curso_2014/pdf/

- Grande, I., & Abascal, E. (1999). *Fundamentos y técnicas de investigación comercial*. (4 Ed.). Madrid: Esic.
- Grönroos, C. (1994). *Marketing y gestión de servicios*. Madrid: Díaz de Santos.
- Gutiérrez, A. (1995). *El bienestar integral de la comunidad universitaria*. Santafé de Bogotá: Pontificia Universidad Javeriana.
- Hair, J., Anderson, R., Tatham, R., & Black, W. (2010). *Análisis multivariante*. (5 Ed.). Madrid: Pearson Prentice Hall.
- Henao, M. & Velásquez, M. (2002). La educación superior como objeto de reflexión e indagación. En M. Henao; C. Hernández; G. Hoyos; N. Pabón & M. Velásquez. *Educación superior, sociedad e investigación: cuatro estudios básicos*. Bogotá: Colciencias, Ascun.
- Hernández, C. A. (2002). Universidad y excelencia. En M. Henao; C. Hernández; G. Hoyos; N. Pabón & M. Velásquez. *Educación superior, sociedad e investigación: cuatro estudios básicos*. Bogotá: Colciencias, Ascun.
- Hernández, C. A., Niño, V., Escobar, M. E., Bernal, E., & López, J. (2013). *Seis temas centrales asociados a las condiciones básicas de calidad de instituciones y programas de educación superior*. Bogotá: MEN, SECAB
- Hernández, R., Fernández-Collado, C., & Baptista L. (2008). *Metodología de la investigación*. (4 Ed.) México: Mc-Graw Hill.
- Hill, F.M. (1995). Managing service quality in higher education: The role of the consumer as primary consumer. *Quality Assurance in Higher Education*, 3(3), 10-21.
- Hill, N., & Jim, A. (2004). *Manual de satisfacción del cliente y evaluación de la fidelidad*. Madrid: AENOR.

- Instituto Colombiano de Fomento de la Educación Superior. (ICFES). (1998). *Diagnóstico nacional de bienestar de las Instituciones de Educación Superior*. Bogotá: ICFES & Universidad del Valle.
- Instituto Colombiano de Normas Técnicas y Certificación - Icontec. (2015). *NTC-ISO 9001. Sistemas de gestión de la calidad- Requisitos*. Bogotá: Icontec. Recuperado de http://www.minvivienda.gov.co/Documents/Sobre%20el%20Ministerio/Sistemas-de-Gestion/NTC_ISO_9001_2015.pdf
- Lopera, I. M., & Galvis, E. A. (1997). *Percepción y expectativas de los servicios que presta la Dirección de Bienestar Universitario de la Universidad de Antioquia* (Tesis). Universidad de Antioquia, Medellín.
- Machado, E., Montaña, J., & Ramírez, E. (2002). *Evaluación de la calidad del servicio en la Universidad Surcolombiana*. Neiva: Universidad Surcolombiana.
- Martínez de Dueri, E., & Vargas de Avella, M. (2002). *La investigación sobre la Educación Superior en Colombia: Un estado del arte*. Bogotá: ICFES.
- Maslow, A. (1991). *Motivación y personalidad*. Madrid: Ediciones Díaz de Santos.
- Mejía, A., Reyes, O., & Maneiro, N. (2006). Calidad de los servicios en la educación superior mexicana: aplicación del Servqualing en Baja California. *Investigación y Ciencia*, 14(34), 36-41.
- Ministerio de Educación Nacional. Consejo Nacional de Acreditación. *Lineamientos para la acreditación institucional*. (2014). Bogotá: Sistema Nacional de Acreditación.
- Ministerio de Educación Nacional. (20016). *Lineamientos de política de bienestar para instituciones de educación superior*. Bogotá: MEN.
- Ministerio de Educación Nacional. Res. 29501 (2017) (Legislado). Recuperado de

<https://www.usco.edu.co/archivosUsuarios/18/publicacion/acreditacion/resolucion-29501-acreditacion-institucional.pdf>.

Montaña, J., Ramírez, E., & Ramírez, H. (2004). *Evaluación de la calidad percibida en los servicios públicos de Neiva*. Neiva: Universidad Surcolombiana.

Montaña, J., Ramírez, E., & Ramírez, H. (2004b). *Evaluación de la calidad del servicio, la lealtad y la satisfacción en el sector salud*. Neiva: Universidad Surcolombiana.

Montoya, D.A., Urrego, D., & Páez, E. (2014). Experiencia en la coordinación de bienestar universitario: La tensión entre el asistencialismo y el desarrollo humano de los estudiantes. *Revista Facultad Nacional de Salud Pública, Universidad de Antioquia*, 32(3), 355-363.

Narasimhan, K. (1997). Improving teaching and learning: The perceptions minus expectations gap analysis approach. *Training for Quality*, 5(3), 121-125.

Recuperado de <https://doi.org/10.1108/09684879710173389>.

Nussbaum, M. y Sen, A. (2002). *La calidad de vida*. México: Fondo de Cultura Económica.

Parasuraman A., Zeithaml, V. & Berry, L. (1985). A conceptual model of service quality and its implications for future research. *Journal of Marketing*, 49(4), 41-50.

Parasuraman A., Zeithaml, V., & Berry, L. (1988). SERVQUAL: A multiple-item scale for measuring consumer perceptions of services quality. *Journal of Retailing*, 64(1), 12-40.

Parasuraman A., Zeithaml, V., & Berry, L. (1991). Percived service quality as a customer bases performance measure: An empirical examination of organizational barriers using an extended Service Quality Model. *Human Resource Management*, 30(3), 335-364.

- Paz, M. A. (2004). *El concepto antropológico de cliente*. (2004). Recuperado de <http://www.monografias.com/trabajos16/el-cliente/el-cliente.shtml#ixzz4KvDCks5t>
- Pichardo, M. C., García, A. B., De La Fuente, A. B., & Justicia, F. (2009). El estudio de las expectativas en la Universidad: análisis de trabajos empíricos y futuras líneas de investigación. *Revista Electrónica de Investigación Educativa*, 9(1), 1-15.
- Puentes, C. (2009). *Medio universitario y bienestar universitario en la Pontificia Universidad Javeriana: Reflexiones en torno a los conceptos*. Bogotá: Universidad Pontificia Javeriana.
- Quintero, R., & Cabrera, L. (2008). *Diagnóstico de las expectativas y percepciones de la calidad del servicio en los estudiantes del programa de Ingeniería Industrial de la Universidad del Magdalena* (Tesis maestría). Fundación Universidad del Norte, Santa Marta.
- Ramírez, E., Rodríguez, A., & Zapata, E. (2005). Influencia de las diferencias individuales sobre la calidad, la satisfacción y la lealtad en los encuentros de servicios universitarios. *Revista Colombiana de Marketing*, 4(6), 7-28.
- Ramos, A., & Polanía, D.K. (2014). *Percepción de la calidad del servicio de los usuarios de la biblioteca especializada en salud "Gloria Gutiérrez Andrade" de la Universidad Surcolombiana* (Tesis especialización). Universidad Surcolombiana, Neiva.
- Reboloso, E., Salvador, C., Fernández, B., & Cantón, P. (2004). Análisis y ampliación del SERVQUAL en los servicios universitarios. *Revista de Psicología del Trabajo y de las Organizaciones*, 20(3), 355-373.
- Salvador, C. M. (2005). La percepción del cliente de los elementos determinantes de la

- calidad del servicio universitario: Características del servicio y habilidades profesionales. *Papeles del Psicólogo*, 26(90), 1-9.
- Sandhusen, R.L. (2002). *Mercadotecnia*. Buenos Aires: Compañía Editorial Continental.
- Schmenner, R.W. (1986). How can service businesses survive and prosper? *Sloan Management Review*, 27(3), 21-32.
- Stanton, W., Etzel, M., & Walker, B. (2004). *Fundamentos de marketing*. (13 Ed.). México: Mc-Graw Hill.
- Steenkamp, J-B. (1990). Modelo conceptual del proceso de percepción de Calidad. *Journal of Business Research*, 21(4), 309-333. Recuperado de: [https://doi.org/10.1016/0148-2963\(90\)90019-A](https://doi.org/10.1016/0148-2963(90)90019-A)
- Teas, R.K. (1994). Expectativas, evaluación del desempeño y las percepciones de calidad de los consumidores. *Journal of Marketing*, 57(4), 18-34.
- Universidad Nacional de Colombia. (2005). *Vida universitaria y bienestar. Estudios y reflexiones*. Bogotá: La Universidad.
- Universidad Surcolombiana. Res. 0134 (2010). Por el cual se actualizó y aprobó la versión II de la Documentación del Sistema de Gestión de Calidad. Recuperado de <https://www.usco.edu.co/es/la-universidad/sistema-de-gestion-de-calidad/>
- Vargas, L. M. (1994). Sobre el concepto de percepción. *Alteridades* 4(8), 47-53. Recuperado de <http://www.uam-antropología.info/alteridades/alt8-4-vargas.pdf>
- Vásquez, C., Rodríguez del Bosque, I., & Ruíz, A. (1996). Calidad de servicio de las empresas detallistas: Análisis de expectativas y percepciones. *Información Comercial Española, Revista de Economía*, (756), 115-131.

- Yanhong, R., & Kaye, M. (1999). Measuring service quality in the context of teaching: A study on the longitudinal nature of students' expectations and perceptions. *Innovations in Education and Training International*, 36(2), 145-154.
- Yanelys, A. (2014). *Teoría de la evaluación del servicio al cliente*. Recuperado de <http://www.gestiopolis.com/teoria-de-la-evaluacion-del-servicio-al-cliente/>.
- Zeithaml, V., & Bitner, M. J. (2002). *Marketing de servicios*. (2 Ed.). México: Mc-Graw Hill.

Anexos

Anexo A. Entrevista a funcionarios de Bienestar Institucional Universidad Surcolombiana – Sede Central

La presente entrevista hace parte del trabajo de investigación “EVALUACION DE LOS SERVICIOS DE BIENESTAR INSTITUCIONAL DE LA UNIVERSIDAD SURCOLOMBIANA SEDE CENTRAL” dentro de la Maestría de Educación, el cual busca la evaluación de los servicios ofrecidos por Bienestar, para determinar si la Universidad se ajusta a los lineamientos del Consejo Nacional de Acreditación en lo referente al Factor 9. Bienestar Institucional. Característica 24: Estructura y funcionamiento del Bienestar Institucional para la Acreditación Institucional de Alta Calidad. Igualmente, sus resultados servirán de sustento para el Plan de Mejoramiento de la dependencia dentro del Sistema de Gestión de Calidad.

Nombre del Funcionario: _____

Cargo o puesto: _____

Antigüedad en el cargo (Años): _____

1. Indique los servicios que ofrece desde su área a Estudiantes, Docentes y Administrativos:

ESTUDIANTES:

- 1)
- 2)
- 3)
- 4)
- 5)
- 6)

DOCENTES:

- 1)
- 2)
- 3)
- 4)
- 5)
- 6)

ADMINISTRATIVOS:

- 1)
- 2)
- 3)
- 4)
- 5)
- 6)

2. De acuerdo a su experiencia laboral y al contacto permanente con los usuarios de los servicios que Usted desarrolla, cuáles considera que son las cualidades o características que los estudiantes, docentes y administrativos esperan de los servicios.

ESTUDIANTES:

- 1)
- 2)
- 3)
- 4)
- 5)
- 6)

DOCENTES:

- 1)
- 2)
- 3)
- 4)
- 5)
- 6)

ADMINISTRATIVOS:

- 1)
- 2)
- 3)
- 4)
- 5)
- 6)

Muchas gracias por su importante colaboración.

Neiva, _____

Firma del Funcionario

Anexo B. Instrumentos para la evaluación de los servicios de bienestar institucional

**EVALUACION DE LOS SERVICIOS DE BIENESTAR INSTITUCIONAL**

Apreciado Estudiante: Por favor calificar cada una de las afirmaciones de 1 a 5, donde 1 significa Totalmente en Desacuerdo; 2 en Desacuerdo; 3 ni en Desacuerdo ni en Acuerdo; 4 de Acuerdo y 5 Totalmente de Acuerdo.

1. El personal de Bienestar Institucional tiene disposición y voluntad para ayudar al usuario y proporcionar un buen servicio.

Totalmente en desacuerdo 1 2 3 4 5 Totalmente de acuerdo

2. Los medios utilizados para comunicar información acerca de los servicios que ofrece Bienestar Institucional son los adecuados.

Totalmente en desacuerdo 1 2 3 4 5 Totalmente de acuerdo

3. El estado de los escenarios deportivos, recreativos y áreas de Bienestar es el adecuado en cuanto a iluminación y disponibilidad de horarios.

Totalmente en desacuerdo 1 2 3 4 5 Totalmente de acuerdo

4. Los tiempos de espera en la atención del servicio en Bienestar Institucional son los apropiados.

Totalmente en desacuerdo 1 2 3 4 5 Totalmente de acuerdo

5. El personal que labora en Bienestar Institucional es el suficiente para atender dichos servicios.

Totalmente en desacuerdo 1 2 3 4 5 Totalmente de acuerdo

6. El área de Bienestar Institucional cuenta con los implementos y equipos necesarios para atender a los usuarios.

Totalmente en desacuerdo 1 2 3 4 5 Totalmente de acuerdo

7. Las instalaciones de Bienestar Institucional son modernas, pulcras y limpias.

Totalmente en desacuerdo 1 2 3 4 5 Totalmente de acuerdo

8. Los horarios de atención para los usuarios de los servicios de Bienestar Institucional son oportunos.

Totalmente en desacuerdo 1 2 3 4 5 Totalmente de acuerdo

9. La ubicación física de las dependencias de Bienestar Institucional es adecuada

Totalmente en desacuerdo 1 2 3 4 5 Totalmente de acuerdo

10. El personal de Bienestar Institucional es respetuoso, atento, amable y considerado con el usuario.

Totalmente en desacuerdo 1 2 3 4 5 Totalmente de acuerdo

11. Los servicios que ofrece Bienestar Institucional son los más apropiados y demandados por los usuarios.

Totalmente en desacuerdo 1 2 3 4 5 Totalmente de acuerdo

12. Los servicios y programas que ofrece Bienestar Institucional contribuyen a la formación integral de los estudiantes.

Totalmente en desacuerdo 1 2 3 4 5 Totalmente de acuerdo

13. El personal de Bienestar Institucional posee la formación y las destrezas requeridas para la ejecución del servicio.

Totalmente en desacuerdo 1 2 3 4 5 Totalmente de acuerdo

14. Los funcionarios que laboran en Bienestar Institucional tienen disponibilidad para escuchar a los usuarios.

Totalmente en desacuerdo 1 2 3 4 5 Totalmente de acuerdo

15. Los espacios físicos y escenarios para la prestación de los servicios de Bienestar Institucional son suficientes.

Totalmente en desacuerdo 1 2 3 4 5 Totalmente de acuerdo

16. El área de Bienestar Institucional presta adecuadamente los servicios que ofrece.

Totalmente en desacuerdo 1 2 3 4 5 Totalmente de acuerdo

17. Los funcionarios de Bienestar Institucional están bien presentados.

Totalmente en desacuerdo 1 2 3 4 5 Totalmente de acuerdo

18. En Bienestar Institucional responden a sus necesidades, inquietudes y sugerencias, en un tiempo razonable.

Totalmente en desacuerdo 1 2 3 4 5 Totalmente de acuerdo

19. El comportamiento de los funcionarios de Bienestar Institucional genera confianza y seguridad.

Totalmente en desacuerdo 1 2 3 4 5 Totalmente de acuerdo

20. Los medios utilizados para mantener informado a los usuarios son claros.

Totalmente en desacuerdo 1 2 3 4 5 Totalmente de acuerdo

21. Los escenarios deportivos, de recreación y espacios físicos para la prestación de los servicios de Bienestar Institucional son seguros contra robos, riñas y drogas.

Totalmente en desacuerdo 1 2 3 4 5 Totalmente de acuerdo

22. La información sobre Bienestar Institucional es de fácil acceso y se encuentra actualizada.

Totalmente en desacuerdo 1 2 3 4 5 Totalmente de acuerdo

23. Califique los servicios de Bienestar Institucional de 1 a 5 la atención recibida (donde 1 es pésima, 2 mala, 3 regular, 4 buena y 5 excelente).

Componente	Calificación					No lo ha utilizado	No lo conoce
	1	2	3	4	5		
a. Servicio de Salud (Servicio médico, odontológico, o psicológico)							
b. Servicio de Recreación y Deporte (Torneos, interroscas, sala lúdica, eventos deportivos, torneos de Ascun, recreación)							
c. Servicio de Cultura y Artística (Talleres artísticos, cursos de formación, grupos artísticos y culturales)							
d. Servicio de Desarrollo Humano (Prevención en drogadicción, sexualidad responsable, universidad saludable, prevención de conflictos)							
e. Servicio Socioeconómico (Subsidio de alimentación, estudios socioeconómicos, exoneraciones, becas)							

24. Si Bienestar Institucional ofreciera los siguientes servicios, programas o actividades ¿cuál es el que más prefiere?:

- 1) Guardería infantil
- 2) Residencias estudiantiles
- 3) Capellanía y asesoría espiritual
- 4) Cuartos para descanso
- 5) Tienda universitaria (Venta de uniformes y artículos escolares)
- 6) Otro Cuál? _____
-
- 7) Ninguno

25. Sexo: 1) Femenino 2) Masculino

26. ¿En qué grupo de edad se encuentra usted?

- 1) Menor de 18 años 2) Entre 18 y 21 3) Entre 22 y 25
- 4) Entre 26 y 35 5) Entre 36 y 55 6) Más de 55 años

¡MUCHAS GRACIAS!



UNIVERSIDAD
SURCOLOMBIANA

EVALUACION DE LOS SERVICIOS DE BIENESTAR INSTITUCIONAL

Apreciado Docente: Por favor calificar cada una de las afirmaciones de 1 a 5, donde 1 significa Totalmente en Desacuerdo; 2 en Desacuerdo; 3 ni en Desacuerdo ni en Acuerdo; 4 de Acuerdo y 5 Totalmente de Acuerdo.

1. El personal de Bienestar Institucional tiene disposición y voluntad para ayudar al usuario y proporcionar un buen servicio.

Totalmente en desacuerdo 1 2 3 4 5 Totalmente de acuerdo

2. Los medios utilizados para comunicar información acerca de los servicios que ofrece Bienestar Institucional son los adecuados.

Totalmente en desacuerdo 1 2 3 4 5 Totalmente de acuerdo

3. El estado de los escenarios deportivos, recreativos y áreas de Bienestar es el adecuado en cuanto a iluminación y disponibilidad de horarios.

Totalmente en desacuerdo 1 2 3 4 5 Totalmente de acuerdo

4. Los tiempos de espera en la atención del servicio en Bienestar Institucional son los apropiados.

Totalmente en desacuerdo 1 2 3 4 5 Totalmente de acuerdo

5. El personal que labora en Bienestar Institucional es el suficiente para atender dichos servicios.

Totalmente en desacuerdo 1 2 3 4 5 Totalmente de acuerdo

6. El área de Bienestar Institucional cuenta con los implementos y equipos necesarios para atender a los usuarios.

Totalmente en desacuerdo 1 2 3 4 5 Totalmente de acuerdo

7. Las instalaciones de Bienestar Institucional son modernas, pulcras y limpias.

Totalmente en desacuerdo 1 2 3 4 5 Totalmente de acuerdo

8. Los horarios de atención para los usuarios de los servicios de Bienestar Institucional son oportunos.

Totalmente en desacuerdo 1 2 3 4 5 Totalmente de acuerdo

9. La ubicación física de las dependencias de Bienestar Institucional es adecuada

Totalmente en desacuerdo 1 2 3 4 5 Totalmente de acuerdo

10. El personal de Bienestar Institucional es respetuoso, atento, amable y considerado con el usuario.

Totalmente en desacuerdo 1 2 3 4 5 Totalmente de acuerdo

11. Los servicios que ofrece Bienestar Institucional son los más apropiados y demandados por los usuarios.

Totalmente en desacuerdo 1 2 3 4 5 Totalmente de acuerdo

12. Los servicios y programas que ofrece Bienestar Institucional contribuyen a la formación integral de los estudiantes.

Totalmente en desacuerdo 1 2 3 4 5 Totalmente de acuerdo

13. El personal de Bienestar Institucional posee la formación y las destrezas requeridas para la ejecución del servicio.

Totalmente en desacuerdo 1 2 3 4 5 Totalmente de acuerdo

14. Los funcionarios que laboran en Bienestar Institucional tienen disponibilidad para escuchar a los usuarios.

Totalmente en desacuerdo 1 2 3 4 5 Totalmente de acuerdo

15. Los espacios físicos y escenarios para la prestación de los servicios de Bienestar Institucional son suficientes.

Totalmente en desacuerdo 1 2 3 4 5 Totalmente de acuerdo

16. El área de Bienestar Institucional presta adecuadamente los servicios que ofrece.

Totalmente en desacuerdo 1 2 3 4 5 Totalmente de acuerdo

17. Los funcionarios de Bienestar Institucional están bien presentados.

Totalmente en desacuerdo 1 2 3 4 5 Totalmente de acuerdo

18. En Bienestar Institucional responden a sus necesidades, inquietudes y sugerencias, en un tiempo razonable.

Totalmente en desacuerdo 1 2 3 4 5 Totalmente de acuerdo

19. El comportamiento de los funcionarios de Bienestar Institucional genera confianza y seguridad.

Totalmente en desacuerdo 1 2 3 4 5 Totalmente de acuerdo

20. Los medios utilizados para mantener informado a los usuarios son claros.

Totalmente en desacuerdo 1 2 3 4 5 Totalmente de acuerdo

21. Los escenarios deportivos, de recreación y espacios físicos para la prestación de los servicios de Bienestar Institucional son seguros contra robos, riñas y drogas.

Totalmente en desacuerdo 1 2 3 4 5 Totalmente de acuerdo

22. La información sobre Bienestar Institucional es de fácil acceso y se encuentra actualizada.

Totalmente en desacuerdo 1 2 3 4 5 Totalmente de acuerdo

23. Califique los servicios de Bienestar Institucional de 1 a 5 la atención recibida (donde 1 es pésima, 2 mala, 3 regular, 4 buena y 5 excelente).

Componente	Calificación					No lo ha utilizado	No lo conoce
	1	2	3	4	5		
a. Servicio de Salud (Servicio médico, odontológico, o psicológico)							
b. Servicio de Recreación y Deporte (Torneos, interroscas, sala lúdica, eventos deportivos, torneos de Ascun, recreación)							
c. Servicio de Cultura y Artística (Talleres artísticos, cursos de formación, grupos artísticos y culturales)							

24. Si Bienestar Institucional ofreciera los siguientes servicios, programas o actividades ¿cuál es el que más prefiere?:

- 1) Pilates, yoga y/o masajes terapéuticos
- 2) Caminatas ecológicas
- 3) Rumba terapia y baile
- 4) Jornadas de conferencias
- 5) Cineclub, tertulias literarias y talleres de escritura creativa
- 6) Otro Cuál? _____
-
- 7) Ninguno

25. Sexo: 1) Femenino 2) Masculino

26. Edad: 1) Entre 18 y 35 2) Entre 36 y 55 3) Más de 55

¡MUCHAS GRACIAS!



EVALUACION DE LOS SERVICIOS DE BIENESTAR INSTITUCIONAL

Apreciado Administrativo: Por favor calificar cada una de las afirmaciones de 1 a 5, donde 1 significa Totalmente en Desacuerdo; 2 en Desacuerdo; 3 ni en Desacuerdo ni en Acuerdo; 4 de Acuerdo y 5 Totalmente de Acuerdo.

1. Los funcionarios de Bienestar Institucional deben tener disposición y voluntad para ayudar al usuario y proporcionarle el servicio.

Totalmente en desacuerdo 1 2 3 4 5 Totalmente de acuerdo

2. Los medios utilizados para comunicar información acerca de los servicios que ofrece Bienestar Institucional deben ser adecuados.

Totalmente en desacuerdo 1 2 3 4 5 Totalmente de acuerdo

3. Los escenarios deportivos, recreativos y áreas de Bienestar deben ser adecuados en iluminación y disponibilidad.

Totalmente en desacuerdo 1 2 3 4 5 Totalmente de acuerdo

4. Los tiempos de espera en la atención del servicio deben ser los apropiados.

Totalmente en desacuerdo 1 2 3 4 5 Totalmente de acuerdo

5. Los funcionarios que laboran en Bienestar Institucional deben ser suficientes para atender dichos servicios.

Totalmente en desacuerdo 1 2 3 4 5 Totalmente de acuerdo

6. Las áreas de Bienestar Institucional deben contar con los implementos y equipos necesarios para atender a los usuarios.

Totalmente en desacuerdo 1 2 3 4 5 Totalmente de acuerdo

7. Las instalaciones físicas de Bienestar Institucional deben tener una apariencia moderna, pulcra y limpia.

Totalmente en desacuerdo 1 2 3 4 5 Totalmente de acuerdo

8. Los horarios de atención para los usuarios de los servicios de Bienestar Institucional deben ser oportunos.

Totalmente en desacuerdo 1 2 3 4 5 Totalmente de acuerdo

9. Las dependencias de Bienestar Institucional deben tener una ubicación física adecuada

Totalmente en desacuerdo 1 2 3 4 5 Totalmente de acuerdo

10. Los funcionarios de Bienestar Institucional deben ser respetuosos, atentos, amables y considerados con el usuario.

Totalmente en desacuerdo 1 2 3 4 5 Totalmente de acuerdo

11. Los servicios que ofrece Bienestar Institucional deben ser los más apropiados y demandados por los usuarios.

Totalmente en desacuerdo 1 2 3 4 5 Totalmente de acuerdo

12. Los servicios y programas que ofrece Bienestar Institucional deben contribuir a la formación integral de los estudiantes.

Totalmente en desacuerdo 1 2 3 4 5 Totalmente de acuerdo

13. Los funcionarios de Bienestar Institucional deben poseer la formación y las destrezas requeridas para la ejecución del servicio.

Totalmente en desacuerdo 1 2 3 4 5 Totalmente de acuerdo

14. Los funcionarios que laboran en Bienestar Institucional deben tener disponibilidad para escuchar a los usuarios.

Totalmente en desacuerdo 1 2 3 4 5 Totalmente de acuerdo

15. Los espacios físicos y escenarios para la prestación de los servicios de Bienestar Institucional deben ser suficientes.

Totalmente en desacuerdo 1 2 3 4 5 Totalmente de acuerdo

16. Las áreas de Bienestar Institucional deben prestar adecuadamente los servicios que ofrece.

Totalmente en desacuerdo 1 2 3 4 5 Totalmente de acuerdo

17. Los funcionarios de Bienestar Institucional deben estar bien presentados.

Totalmente en desacuerdo 1 2 3 4 5 Totalmente de acuerdo

18. En Bienestar Institucional deben responder en un tiempo razonable a las necesidades, inquietudes y sugerencias de los usuarios.

Totalmente en desacuerdo 1 2 3 4 5 Totalmente de acuerdo

19. Los funcionarios de Bienestar Institucional deben tener un comportamiento que genere confianza y seguridad en los usuarios.

Totalmente en desacuerdo 1 2 3 4 5 Totalmente de acuerdo

20. Los medios utilizados para mantener informado a los usuarios deben ser oportunos.

Totalmente en desacuerdo 1 2 3 4 5 Totalmente de acuerdo

21. Los escenarios deportivos, de recreación y espacios físicos para la prestación de los servicios de Bienestar Institucional deben ser seguros contra robos, delincuencia y drogas.

Totalmente en desacuerdo 1 2 3 4 5 Totalmente de acuerdo

22. En Bienestar Institucional deben brindar información de fácil acceso y actualizada.

Totalmente en desacuerdo 1 2 3 4 5 Totalmente de acuerdo

23. Califíque los servicios de Bienestar Institucional de 1 a 5 la atención recibida (donde 1 es pésima, 2 mala, 3 regular, 4 buena y 5 excelente).

Componente	Calificación					No lo ha utilizado	No lo conoce
	1	2	3	4	5		
a. Servicio de Salud (Servicio médico, odontológico, o psicológico)							
b. Servicio de Recreación y Deporte (Torneos, interroscas, sala lúdica, eventos deportivos, torneos de Ascun, recreación)							
c. Servicio de Cultura y Artística (Talleres artísticos, cursos de formación, grupos artísticos y culturales)							

24. Si Bienestar Institucional ofreciera los siguientes servicios, programas o actividades ¿cuál es el que más prefiere?:

- 1) Pilates, yoga y masajes terapéuticos
- 2) Caminatas ecológicas
- 3) Rumba terapia y baile
- 4) Jornadas recreo-deportivas
- 5) Talleres y cursos de artes y manualidades
- 6) Otro Cuál? _____
-
- 7) Ninguno

25. Sexo: 1) Femenino 2) Masculino

26. Edad: 1) Entre 18 y 35 2) Entre 36 y 55 3) Más de 55

¡MUCHAS GRACIAS!

Anexo C. Análisis estadístico

Metodología

El anexo que se presenta a continuación tiene como objetivo soportar los resultados cuantitativos aplicando métodos multivariados para la descripción expuesto en el documento. El objetivo de este estudio era evaluar la calidad del servicio que presta el Bienestar Institucional de la Universidad Surcolombiana. La aplicación de metodologías multivariadas de análisis de datos resulta en información valiosa para la calidad del servicio prestado.

En primer lugar el cuestionario para los usuarios y administrativos fue evaluado con una muestra con el fin de justificar la fiabilidad que analiza la consistencia interna de la escala, es decir, si los individuos encuestados han contestado de forma coherente y consistente a todos los indicadores. Esta fiabilidad interna del instrumento se mide a través del procedimiento de Alfa de Cronbach.

Determinada la fiabilidad interna de los instrumentos, se aplicaron los instrumentos a la muestra definitiva para que nuevamente se determinara la fiabilidad a la muestra definitiva de usuarios y administrativo. Luego se aplicó un Análisis Factorial Exploratorio de componentes principales con rotación Varimax con el total de los ítems que constituyen la prueba. Este método es tratar de identificar a partir de un conjunto de p variables, reducirlo a un conjunto menor de k ($k < p$) variables no directamente observables, denominadas factores. Cuando se aplica este método hay que validarlo para justificar si los datos son apropiados para realizar un análisis factorial. A continuación se describen algunas pruebas para la validación:

Calcular el estadístico KMO varía entre 0 y 1. Los valores pequeños indican que el análisis factorial puede no ser una buena idea, dado que las correlaciones entre los pares de variables no pueden ser explicadas por otras variables. Los menores que 0,5 indican que no debe utilizarse el análisis factorial con los datos muestrales que se están analizando.

La prueba de esfericidad de Bartlett por otra parte contrasta la siguiente hipótesis nula: la matriz de correlaciones es una matriz identidad. Esto significa que no existirían correlaciones significativas entre las variables y por tanto el modelo factorial no sería pertinente. Un resultado significativo es (Sig. < 0,05) lo que indica que la matriz de correlaciones no es una matriz de identidad.

Una vez reducido el grupo de variables se procedió a agrupar las personas y determinar los perfiles de cada grupo. Esta agrupación se obtiene aplicando el método multivariado denominado análisis de cluster con el procedimiento “K mean cluster”.

Otra técnica es la comunalidad. La comunalidad de cada variable representa la proporción de varianza explicada por el conjunto de los factores finales resultantes.

La comunalidad puede oscilar entre cero y uno. Cuando obtenemos una comunalidad de cero quiere decir que los factores comunes no tienen ningún poder explicativo de la variabilidad de una variable. En cambio, si la comunalidad es uno, entonces la variable está totalmente explicada por los factores comunes que aparecen en la matriz factorial.

Para las técnicas aplicadas anteriormente, se utilizó el Paquete Estadístico para Ciencias Sociales (SPSS), versión 23 para Windows.

PRUEBA PILOTO

Muestra piloto de administrativos para la fiabilidad. Alpha de Cronbach

Variable	Alfa de Cronbach
P1	0,986
P2	0,985
P3	0,986
P4	0,986
P5	0,988
P6	0,985
P7	0,986
P8	0,985
P9	0,986
P10	0,985
P11	0,985
P12	0,986
P13	0,985
P14	0,985
P15	0,985
P16	0,985
P17	0,986
P18	0,985
P19	0,985
P20	0,985
P21	0,985
P22	0,985
Total	0,986

Muestra piloto de docentes para la fiabilidad. Alfa de Cronbach

Variable	Alfa de Cronbach
P1	0,707
P2	0,714
P3	0,706
P4	0,708
P5	0,942
P6	0,709
P7	0,707
P8	0,705
P9	0,706
P10	0,703
P11	0,704
P12	0,702
P13	0,698
P14	0,699
P15	0,703
P16	0,699
P17	0,699
P18	0,702
P19	0,702
P20	0,708
P21	0,708
P22	0,704
Total	0,721

Muestra piloto de estudiante para la fiabilidad. Alfa de Cronbach

Variable	Alfa de Cronbach
P1	0,940
P2	0,941
P3	0,943
P4	0,941
P5	0,939
P6	0,939
P7	0,940
P8	0,939
P9	0,942
P10	0,941
P11	0,939
P12	0,939
P13	0,942
P14	0,943
P15	0,940
P16	0,938
P17	0,941
P18	0,939
P19	0,941
P20	0,939
P21	0,940
P22	0,940
Total	0,943

ANALISIS FACTORIAL DE USUARIOS

KMO y prueba de Bartlett		
Medida de adecuación muestral de Kaiser-Meyer-Olkin.		0,97
Prueba de esfericidad de Bartlett		6635,73
	gl	231,00
	Sig.	0,00
Alfa de Cronbach	0,944	
Determinante = 9,58E-007		

Varianza total explicada de estudiantes y docentes

Componente	Sumas de las saturaciones al cuadrado de la extracción			Suma de las saturaciones al cuadrado de la rotación		
	Total	% de la varianza	% acumulado	Total	% de la varianza	% acumulado
1	11,11	50,51	50,51	5,82	26,46	26,46
2	1,28	5,83	56,34	3,17	14,43	40,89
3	1,10	4,99	61,33	3,15	14,33	55,22
4	0,85	3,85	65,18	1,89	8,59	63,80
5	0,78	3,52	68,70	1,08	4,90	68,70

Método de extracción: Análisis de Componentes principales.

Comunalidades

Variable	Extracción
P1	0,689
P2	0,699
P3	0,615
P4	0,601
P5	0,980
P6	0,700
P7	0,722
P8	0,583
P9	0,641
P10	0,724
P11	0,679
P12	0,676
P13	0,692
P14	0,685
P15	0,698
P16	0,676
P17	0,611
P18	0,692
P19	0,716
P20	0,748
P21	0,615
P22	0,672

Matriz de correlacion anti-imagen para docentes y estudiantes

	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18	P19	P20	P21	P22
P1	0,957	-0,296	-0,042	-0,062	-0,012	0,009	-0,116	-0,035	-0,030	-0,256	-0,131	0,062	-0,087	0,016	0,034	-0,100	-0,036	0,005	-0,083	0,107	-0,022	0,082
P2	-0,296	0,956	-0,092	-0,043	0,024	-0,143	0,094	-0,047	0,032	0,024	0,005	0,024	-0,019	-0,110	-0,032	-0,101	0,002	0,060	0,007	-0,218	0,057	-0,079
P3	-0,042	-0,092	0,965	-0,106	-0,020	-0,122	-0,142	-0,041	-0,024	0,040	0,021	-0,027	-0,008	-0,041	-0,177	0,008	-0,041	0,094	-0,035	-0,077	-0,027	0,108
P4	-0,062	-0,043	-0,106	0,971	-0,092	-0,129	-0,006	-0,201	0,058	-0,097	-0,045	0,044	0,031	-0,047	0,078	-0,126	-0,006	-0,090	-0,010	-0,037	-0,012	0,050
P5	-0,012	0,024	-0,020	-0,092	0,984	-0,039	-0,048	-0,038	-0,015	0,016	-0,008	-0,071	-0,030	0,017	-0,017	-0,021	-0,015	0,017	-0,034	0,025	0,014	-0,037
P6	0,009	-0,143	-0,122	-0,129	-0,039	0,954	-0,339	0,032	-0,085	-0,052	-0,080	-0,086	0,088	0,050	-0,112	0,004	-0,001	-0,052	0,055	0,040	-0,033	-0,057
P7	-0,116	0,094	-0,142	-0,006	-0,048	-0,339	0,945	-0,103	-0,088	0,014	-0,061	0,088	-0,064	0,053	-0,202	-0,001	-0,040	-0,008	0,043	0,020	0,041	-0,064
P8	-0,035	-0,047	-0,041	-0,201	-0,038	0,032	-0,103	0,967	-0,292	-0,074	-0,032	-0,105	0,023	-0,094	0,066	0,029	-0,007	-0,027	-0,040	-0,046	0,014	-0,006
P9	-0,030	0,032	-0,024	0,058	-0,015	-0,085	-0,088	-0,292	0,963	-0,029	-0,112	-0,102	-0,017	0,056	-0,063	-0,065	-0,027	-0,011	0,103	-0,026	0,021	-0,126
P10	-0,256	0,024	0,040	-0,097	0,016	-0,052	0,014	-0,074	-0,029	0,964	-0,016	-0,024	-0,077	-0,157	0,017	-0,001	-0,165	-0,087	-0,194	0,124	0,074	-0,060
P11	-0,131	0,005	0,021	-0,045	-0,008	-0,080	-0,061	-0,032	-0,112	-0,016	0,979	-0,192	-0,147	-0,004	-0,098	0,010	-0,042	-0,058	-0,030	0,018	-0,105	0,025
P12	0,062	0,024	-0,027	0,044	-0,071	-0,086	0,088	-0,105	-0,102	-0,024	-0,192	0,972	-0,220	-0,087	0,007	-0,085	-0,059	-0,092	-0,020	-0,019	-0,006	0,001
P13	-0,087	-0,019	-0,008	0,031	-0,030	0,088	-0,064	0,023	-0,017	-0,077	-0,147	-0,220	0,973	-0,184	-0,029	-0,080	-0,110	-0,029	-0,077	0,062	-0,024	-0,014
P14	0,016	-0,110	-0,041	-0,047	0,017	0,050	0,053	-0,094	0,056	-0,157	-0,004	-0,087	-0,184	0,972	-0,020	-0,024	0,027	-0,211	-0,128	0,007	-0,027	-0,093
P15	0,034	-0,032	-0,177	0,078	-0,017	-0,112	-0,202	0,066	-0,063	0,017	-0,098	0,007	-0,029	-0,020	0,958	-0,044	0,146	-0,166	-0,064	-0,104	-0,191	-0,083
P16	-0,100	-0,101	0,008	-0,126	-0,021	0,004	-0,001	0,029	-0,065	-0,001	0,010	-0,085	-0,080	-0,024	-0,044	0,980	-0,128	-0,126	-0,096	-0,108	0,055	-0,124
P17	-0,036	0,002	-0,041	-0,006	-0,015	-0,001	-0,040	-0,007	-0,027	-0,165	-0,042	-0,059	-0,110	0,027	0,146	-0,128	0,973	-0,070	-0,200	0,027	-0,042	-0,018
P18	0,005	0,060	0,094	-0,090	0,017	-0,052	-0,008	-0,027	-0,011	-0,087	-0,058	-0,092	-0,029	-0,211	-0,166	-0,126	-0,070	0,973	-0,072	-0,182	-0,041	0,034
P19	-0,083	0,007	-0,035	-0,010	-0,034	0,055	0,043	-0,040	0,103	-0,194	-0,030	-0,020	-0,077	-0,128	-0,064	-0,096	-0,200	-0,072	0,972	-0,164	-0,048	-0,020
P20	0,107	-0,218	-0,077	-0,037	0,025	0,040	0,020	-0,046	-0,026	0,124	0,018	-0,019	0,062	0,007	-0,104	-0,108	0,027	-0,182	-0,164	0,947	-0,111	-0,276
P21	-0,022	0,057	-0,027	-0,012	0,014	-0,033	0,041	0,014	0,021	0,074	-0,105	-0,006	-0,024	-0,027	-0,191	0,055	-0,042	-0,041	-0,048	-0,111	0,963	-0,199
P22	0,082	-0,079	0,108	0,050	-0,037	-0,057	-0,064	-0,006	-0,126	-0,060	0,025	0,001	-0,014	-0,093	-0,083	-0,124	-0,018	0,034	-0,020	-0,276	-0,199	0,959

ANALISIS FACTORIAL DE ADMINISTRATIVOS

KMO y prueba de Bartlett	
Medida de adecuación muestral de Kaiser-Meyer-Olkin.	0,921
Prueba de esfericidad de Bartlett	3110,086
Alpha de cronbach 0,972	
Determinante = 1,17E-012	

Cuadro Varianza total explicada de administrativos

Componente	Autovalores iniciales			Sumas de las saturaciones al cuadrado de la extracción					
	Total	% de la varianza	% acumulado	Total	% de la varianza	% acumulado	Total	% de la varianza	% acumulado
1	14,28	64,91	64,91	14,28	64,91	64,91	7,49	34,06	34,06
2	1,36	6,18	71,09	1,36	6,18	71,09	3,78	17,16	51,22
3	0,99	4,50	75,59	0,99	4,50	75,59	3,23	14,67	65,89
4	0,84	3,82	79,42	0,84	3,82	79,42	1,85	8,39	74,28
5	0,62	2,82	82,24	0,62	2,82	82,24	1,75	7,96	82,24

COMUNALIDADES

Variables	Extracción
P1	0,890
P2	0,838
P3	0,814
P4	0,818
P5	0,886
P6	0,847
P7	0,687
P8	0,820
P9	0,839
P10	0,716
P11	0,872
P12	0,698
P13	0,923
P14	0,868
P15	0,743
P16	0,854
P17	0,823
P18	0,871
P19	0,786
P20	0,821
P21	0,831
P22	0,845

Matriz de correlacion anti-imagen para administrativos

	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18	P19	P20	P21	P22
P1	0,90	-0,06	-0,14	-0,26	0,18	-0,17	-0,08	-0,02	0,26	-0,26	-0,09	-0,01	-0,04	0,04	0,15	0,06	0,17	-0,05	0,10	-0,31	-0,14	0,16
P2	-0,06	0,95	-0,07	0,03	0,03	-0,28	-0,06	-0,12	0,05	-0,18	0,08	0,00	-0,21	0,11	0,03	-0,02	-0,16	0,10	-0,08	0,15	0,22	-0,09
P3	-0,14	-0,07	0,94	-0,18	-0,29	-0,18	-0,24	0,00	0,07	0,13	0,12	0,12	-0,05	0,14	0,08	-0,07	-0,20	0,05	0,02	0,16	-0,20	-0,26
P4	-0,26	0,03	-0,18	0,92	-0,47	-0,14	-0,04	-0,14	-0,19	0,13	0,17	0,07	-0,13	0,16	-0,06	-0,17	-0,25	0,21	0,06	0,10	0,13	-0,12
P5	0,18	0,03	-0,29	-0,47	0,92	0,18	0,06	0,14	-0,03	-0,25	-0,21	-0,08	0,18	-0,04	-0,11	0,03	0,05	-0,13	0,00	-0,13	0,03	0,05
P6	-0,17	-0,28	-0,18	-0,14	0,18	0,95	-0,09	0,02	-0,43	-0,08	-0,04	0,09	-0,01	-0,23	-0,07	0,14	0,05	-0,09	0,08	0,08	-0,13	0,05
P7	-0,08	-0,06	-0,24	-0,04	0,06	-0,09	0,93	-0,10	-0,11	-0,13	0,06	-0,32	0,31	-0,14	-0,09	0,05	0,21	-0,21	-0,33	0,04	0,03	0,09
P8	-0,02	-0,12	0,00	-0,14	0,14	0,02	-0,10	0,90	-0,19	-0,13	-0,58	-0,02	-0,20	0,20	0,20	0,11	-0,05	0,02	0,11	0,02	0,02	0,15
P9	0,26	0,05	0,07	-0,19	-0,03	-0,43	-0,11	-0,19	0,92	-0,23	-0,03	-0,19	0,17	-0,10	-0,05	0,00	0,25	-0,24	0,03	-0,26	-0,19	0,26
P10	-0,26	-0,18	0,13	0,13	-0,25	-0,08	-0,13	-0,13	-0,23	0,93	0,08	0,12	0,02	-0,08	-0,07	0,01	-0,12	0,22	-0,13	0,13	0,13	-0,42
P11	-0,09	0,08	0,12	0,17	-0,21	-0,04	0,06	-0,58	-0,03	0,08	0,90	-0,04	0,39	-0,18	-0,32	-0,32	0,03	-0,21	-0,04	-0,06	-0,33	-0,01
P12	-0,01	0,00	0,12	0,07	-0,08	0,09	-0,32	-0,02	-0,19	0,12	-0,04	0,94	-0,34	-0,02	0,16	-0,15	-0,17	0,30	0,11	0,11	-0,02	-0,26
P13	-0,04	-0,21	-0,05	-0,13	0,18	-0,01	0,31	-0,20	0,17	0,02	0,39	-0,34	0,88	-0,40	-0,40	-0,26	0,18	-0,41	-0,20	-0,27	-0,43	0,24
P14	0,04	0,11	0,14	0,16	-0,04	-0,23	-0,14	0,20	-0,10	-0,08	-0,18	-0,02	-0,40	0,92	0,21	-0,24	-0,53	0,23	0,26	-0,15	0,06	-0,05
P15	0,15	0,03	0,08	-0,06	-0,11	-0,07	-0,09	0,20	-0,05	-0,07	-0,32	0,16	-0,40	0,21	0,94	-0,04	0,09	-0,02	-0,06	0,09	0,13	-0,09
P16	0,06	-0,02	-0,07	-0,17	0,03	0,14	0,05	0,11	0,00	0,01	-0,32	-0,15	-0,26	-0,24	-0,04	0,94	0,13	-0,11	-0,30	0,31	0,22	-0,16
P17	0,17	-0,16	-0,20	-0,25	0,05	0,05	0,21	-0,05	0,25	-0,12	0,03	-0,17	0,18	-0,53	0,09	0,13	0,89	-0,49	-0,14	-0,12	0,07	0,15
P18	-0,05	0,10	0,05	0,21	-0,13	-0,09	-0,21	0,02	-0,24	0,22	-0,21	0,30	-0,41	0,23	-0,02	-0,11	-0,49	0,91	0,04	0,04	0,23	-0,38
P19	0,10	-0,08	0,02	0,06	0,00	0,08	-0,33	0,11	0,03	-0,13	-0,04	0,11	-0,20	0,26	-0,06	-0,30	-0,14	0,04	0,94	-0,40	-0,17	0,15
P20	-0,31	0,15	0,16	0,10	-0,13	0,08	0,04	0,02	-0,26	0,13	-0,06	0,11	-0,27	-0,15	0,09	0,31	-0,12	0,04	-0,40	0,91	0,18	-0,43
P21	-0,14	0,22	-0,20	0,13	0,03	-0,13	0,03	0,02	-0,19	0,13	-0,33	-0,02	-0,43	0,06	0,13	0,22	0,07	0,23	-0,17	0,18	0,92	-0,37
P22	0,16	-0,09	-0,26	-0,12	0,05	0,05	0,09	0,15	0,26	-0,42	-0,01	-0,26	0,24	-0,05	-0,09	-0,16	0,15	-0,38	0,15	-0,43	-0,37	0,91

CLUSTER

ANOVA CLUSTER USUARIOS

Clúster			Error			
Media cuadrática	GI	Media cuadrática	GI	F	Sig.	
P1	96,843	2	0,496	484	195,097	0,000
P2	103,719	2	0,609	484	170,358	0,000
P3	71,402	2	0,772	484	92,487	0,000
P4	97,364	2	0,606	484	160,778	0,000
P5	108,700	2	0,675	484	161,073	0,000
P6	96,779	2	0,664	484	145,717	0,000
P7	84,365	2	0,682	484	123,697	0,000
P8	134,438	2	0,654	484	205,555	0,000
P9	96,270	2	0,596	484	161,574	0,000
P10	122,201	2	0,516	484	236,907	0,000
P11	99,625	2	0,428	484	232,530	0,000
P12	106,620	2	0,534	484	199,673	0,000
P13	98,849	2	0,469	484	210,903	0,000
P14	124,479	2	0,530	484	234,866	0,000
P15	106,390	2	0,610	484	174,360	0,000
P16	113,008	2	0,466	484	242,394	0,000
P17	98,446	2	0,544	484	180,999	0,000
P18	134,870	2	0,438	484	307,935	0,000
P19	132,804	2	0,474	484	280,376	0,000
P20	106,365	2	0,653	484	162,961	0,000
P21	70,048	2	0,870	484	80,478	0,000
P22	76,560	2	0,584	484	131,103	0,000

Las pruebas F sólo se deben utilizar con fines descriptivos porque los clústeres se han elegido para maximizar las diferencias entre los casos de distintos clústeres. Los niveles de significación observados no están corregidos para esto y, por lo tanto, no se pueden interpretar como pruebas de la hipótesis de que los medias de clúster son iguales.

ANOVA CLUSTER ADMINISTRATIVOS

	Clúster		Error		F	Sig.
	Media cuadrática	Gl	Media cuadrática	Gl		
P1	2,911	2	0,182	120	16,023	0,000
P2	8,593	2	0,154	120	55,821	0,000
P3	9,586	2	0,162	120	59,105	0,000
P4	14,874	2	0,233	120	63,910	0,000
P5	15,419	2	0,361	120	42,709	0,000
P6	11,348	2	0,113	120	100,402	0,000
P7	8,542	2	0,157	120	54,562	0,000
P8	9,951	2	0,283	120	35,156	0,000
P9	10,430	2	0,090	120	115,731	0,000
P10	6,655	2	0,077	120	86,860	0,000
P11	11,564	2	0,171	120	67,595	0,000
P12	7,989	2	0,109	120	73,382	0,000
P13	10,705	2	0,087	120	122,825	0,000
P14	9,568	2	0,106	120	90,174	0,000
P15	11,621	2	0,194	120	59,866	0,000
P16	10,192	2	0,085	120	119,314	0,000
P17	7,880	2	0,110	120	71,470	0,000
P18	12,251	2	0,093	120	131,788	0,000
P19	7,633	2	0,083	120	92,330	0,000
P20	7,769	2	0,092	120	84,267	0,000
P21	11,585	2	0,212	120	54,595	0,000
P22	10,421	2	0,101	120	102,927	0,000

Las pruebas F sólo se deben utilizar con fines descriptivos porque los clústeres se han elegido para maximizar las diferencias entre los casos de distintos clústeres. Los niveles de significación observados no están corregidos para esto y, por lo tanto, no se pueden interpretar como pruebas de la hipótesis de que los medias de clúster son iguales.