



CARTA DE AUTORIZACIÓN

CÓDIGO

AP-BIB-FO-06

VERSIÓN

1

VIGENCIA

2014

PÁGINA

1 de 1

Neiva, 24 de enero de 2019

Señores

CENTRO DE INFORMACIÓN Y DOCUMENTACIÓN

UNIVERSIDAD SURCOLOMBIANA

Ciudad

El (Los) suscrito(s):

Gilma Constanza Salamanca Díaz con C.C. No. 55166482, **Rosa Elena Salazar Londoño** con C.C. No. 38.667.122 Autores de la tesis y/o trabajo de grado **Evaluación de la Calidad de los Servicios de Salud de Bienestar Institucional de la Universidad Surcolombiana**, presentado y aprobado en el año 2019 como requisito para optar al título de **MAGISTER EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**.

Autorizo (amos) 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:

EL AUTOR/ESTUDIANTE:

Firma:

Vigilada Mineducación



TÍTULO COMPLETO DEL TRABAJO: Evaluación de la Calidad de los Servicios de Salud de Bienestar Institucional de la Universidad Surcolombiana

AUTOR O AUTORES:

Primero y Segundo Apellido	Primero y Segundo Nombre
Salamanca Díaz	Gilma Constanza
Salazar Londoño	Rosa Elena

DIRECTOR Y CODIRECTOR TESIS:

Primero y Segundo Apellido	Primero y Segundo Nombre
Ramírez Plazas	Elías

ASESOR (ES):

Primero y Segundo Apellido	Primero y Segundo Nombre
----------------------------	--------------------------

PARA OPTAR AL TÍTULO DE: Magister en Administración de Empresas

FACULTAD: Economía y Administración

PROGRAMA O POSGRADO: Maestría en Administración de Empresas

CIUDAD: Neiva **AÑO DE PRESENTACIÓN:** 2019 **NÚMERO DE PÁGINAS:**

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



CÓDIGO	AP-BIB-FO-07	VERSIÓN	1	VIGENCIA	2014	PÁGINA	2 de 3
---------------	---------------------	----------------	----------	-----------------	-------------	---------------	---------------

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. Calidad de Servicio	1. Quality of service	6. Estratégico	6. Strategic
2. Bienestar	2. Wellness	7. Sostenibilidad	7. Sustainability
3. Odontología	3. Odontology		
4. Medicina General	4. General medicine		
5. Psicología	5. Psychology		

RESUMEN DEL CONTENIDO: (Máximo 250 palabras)

Este proyecto de grado titulado Calidad de los Servicios de Bienestar Institucional de la Universidad Surcolombiana tiene como objetivo principal determinar la percepción de la calidad de los servicios de Bienestar Universitario que tienen los estudiantes de pregrado de la Universidad Surcolombiana Sede Neiva en los servicios de odontología, medicina general y psicología. El proyecto está enmarcado dentro del tipo de estudios descriptivos porque evalúa a través del modelo de calidad del servicio (SERVPERF) propuesto por Cronin & Taylor (1992), la percepción de la calidad de los servicios de Bienestar Universitario. La población de este estudio corresponde a 382 estudiantes de pregrado de la Universidad Surcolombiana Sede Neiva. La encuesta utilizada se procesó la información con el programa SPSS (v20), la cual tiene fiabilidad y validez. Los análisis estadísticos se hicieron con regresión múltiple, factorial y clúster.

ABSTRACT: (Máximo 250 palabras)

Vigilada mieducación



This project of degree entitled Quality of the Institutional Welfare Services of the Surcolombiana University has as main objective to determine the perception of the quality of the University Welfare services on the part of the undergraduate students at Universidad Surcolombiana in Neiva. Some important variables were identified through statistical analysis. They allowed us to present a proposal to improve the quality of the evaluated services. The project is framed within the type of descriptive studies because it evaluates through the service quality model (SERVPERF) proposed by Cronin & Taylor (1992), the way in which the health service is offered (General Medicine, Dentistry and Psychology) on the part of the Institutional Welfare Division.

The population of this study is made up of all the members of the university community, in particular undergraduate students of the Universidad Surcolombiana in Neiva. For the gathering of information, a Likert scale survey was administered. Once this instrument was applied, the information was processed with the SPSS program; then through different statistical calculations some results were obtained in order to comply with the proposed objectives in the present study.

APROBACION DE LA TESIS

Nombre Presidente Jurado: Humberto Rueda Ramírez

Firma:

Nombre Jurado: Rafael Méndez Lozano

Firma:

Nombre Jurado: Fernando Fierro Celis

Firma:

**Evaluación de la Calidad de los Servicios de Salud de Bienestar Institucional de
la Universidad Surcolombiana**

**Gilma Constanza Salamanca Díaz
Rosa Elena Salazar Londoño**

**Universidad Surcolombiana
Facultad de Economía y Administración
Maestría en Administración de Empresas
Neiva
2018**

**Evaluación de la Calidad de los Servicios de Salud de Bienestar Institucional de
la Universidad Surcolombiana**

**Gilma Constanza Salamanca Díaz
Rosa Elena Salazar Londoño**

**Tesis de grado presentada como requisito parcial para optar el título de Magister
en Administración de Empresas**

**Director
Elías Ramírez Plazas
Doctor en Administración**

**Universidad Surcolombiana
Facultad de Economía y Administración
Maestría en Administración
Neiva
2018**

Contenido

<i>Contenido</i>	3
<i>Lista de Cuadros</i>	6
<i>Lista de Tablas</i>	7
<i>Resumen</i>	9
<i>Abstract</i>	10
<i>Capítulo 1. Formulación del Problema</i>	11
<i>1.1 Descripción del Problema</i>	11
<i>1.2 Antecedentes</i>	13
<i>1.3 Justificación</i>	15
<i>1.4. Delimitación del Problema</i>	17
<i>1.5. Formulación del Problema</i>	17
<i>1.6. Objetivos</i>	17
<i>1.6.1. Objetivo general</i>	17
<i>1.6.2. Objetivos específicos</i>	17
<i>Capítulo 2. Marco Referencial y estudios previos</i>	19
<i>2.1. Marco Referencial</i>	19
<i>2.1.1 El concepto de calidad del servicio</i>	19
<i>2.1.2 Calidad de servicio percibida y satisfacción</i>	21
<i>2.1.3 Modelos para evaluar la calidad del servicio</i>	23

<i>2.1.4 Dimensiones de la calidad de servicio</i>	24
<i>2.1.5 La calidad del servicio en la educación superior por Zineldin.</i>	26
<i>2.1.6 La calidad del servicio en la educación superior.</i>	27
<i>2.2 Estudios Previos</i>	31
<i>Capítulo 3. Universidad Surcolombiana</i>	41
<i>3.1 Reseña Histórica</i>	41
<i>3.2 Misión</i>	43
<i>3.3 Visión</i>	43
<i>3.4 Principios Institucionales</i>	44
<i>3.5 Propósitos Institucionales</i>	45
<i>3.6 Identidad e Imagen Institucional</i>	45
<i>Capítulo 4. Marco Metodológico</i>	47
<i>4.1 Tipo de Investigación</i>	47
<i>4.2 Población</i>	47
<i>4.3 Muestra</i>	48
<i>4.4 Diseño del Instrumento</i>	49
<i>Capítulo 5. Resultados</i>	56
<i>5.1. Características de la Muestra</i>	56
<i>5.2 Alfa de Cronbach</i>	56
<i>5.3 Calidad del Servicio</i>	57

5.4 <i>Análisis Factorial</i>	61
5.4.1 Factorial de calidad del servicio	62
5.5 <i>Análisis Clúster</i>	65
5.5.1 Clúster de tangibilidad	65
5.5.2 Clúster de fiabilidad	67
5.5.3 Clúster de capacidad de respuesta	68
5.5.4 Clúster de seguridad	69
5.5.5 Clúster de empatía	70
5.6 <i>Regresión Múltiple</i>	70
5.7 <i>Análisis Chi-Cuadrado</i>	72
5.7.1 Medicina general	72
5.7.2 Odontología	74
5.7. 3 Psicología	75
<i>Capítulo 6. Plan de Mejora</i>	77
<i>Capítulo 7. Conclusiones</i>	79
<i>Referencias</i>	83
<i>Anexos</i>	90

Lista de Cuadros

<i>Cuadro 1. Dimensiones y variables</i>	<i>25</i>
<i>Cuadro 2. Dimensiones de la calidad</i>	<i>26</i>
<i>Cuadro 3. Distribución del peso en cada programa.....</i>	<i>48</i>
<i>Cuadro 4. Análisis comparativo dimensión Tangibilidad.....</i>	<i>58</i>
<i>Cuadro 5. Análisis comparativo dimensión Fiabilidad</i>	<i>58</i>
<i>Cuadro 6. Análisis comparativo dimensión Capacidad de Respuesta.....</i>	<i>59</i>
<i>Cuadro 7. Análisis comparativo dimensión Seguridad.....</i>	<i>60</i>
<i>Cuadro 8. Análisis comparativo dimensión Empatía.....</i>	<i>60</i>
<i>Cuadro 9. Análisis factorial</i>	<i>63</i>
<i>Cuadro 10. Clúster dimensión Tangibilidad.....</i>	<i>66</i>
<i>Cuadro 11. Clúster dimensión Fiabilidad.....</i>	<i>67</i>
<i>Cuadro 12. Clúster dimensión Capacidad de Respuesta</i>	<i>68</i>
<i>Cuadro 13. Clúster dimensión Seguridad</i>	<i>69</i>
<i>Cuadro 14. Clúster dimensión Empatía</i>	<i>70</i>
<i>Cuadro 15. Factores a fortalecer en el plan de mejoramiento</i>	<i>77</i>

Lista de Tablas

<i>Tabla 1. Características de la muestra</i>	<i>56</i>
<i>Tabla 3. Pruebas de Chi-cuadrado P40 VS P50.....</i>	<i>72</i>
<i>Tabla 4. Pruebas de Chi-cuadrado P10 VS P51.....</i>	<i>73</i>
<i>Tabla 5. Pruebas de Chi-cuadrado P12 VS P52.....</i>	<i>73</i>
<i>Tabla 6. Pruebas de Chi-cuadrado P43 VS P50.....</i>	<i>74</i>
<i>Tabla 7. Pruebas de Chi-cuadrado P4 VS P51.....</i>	<i>74</i>
<i>Tabla 8. Pruebas de Chi-cuadrado P38 VS P52.....</i>	<i>75</i>
<i>Tabla 9. Pruebas de Chi-cuadrado P14 VS P50.....</i>	<i>75</i>
<i>Tabla 10. Pruebas de Chi-cuadrado P30 VS P51.....</i>	<i>75</i>
<i>Tabla 11. Pruebas de Chi-cuadrado P46 VS P52.....</i>	<i>76</i>
<i>Tabla 12. Coeficientes de la variable independiente</i>	<i>93</i>

Lista de Anexos

<i>Anexo A. Instrumento</i>	90
<i>Anexo B. Tablas</i>	93

Resumen

Este proyecto de grado titulado Calidad de los Servicios de Bienestar Institucional de la Universidad Surcolombiana tiene como objetivo principal determinar la percepción de la calidad de los servicios de Bienestar Universitario que tienen los estudiantes de pregrado de la Universidad Surcolombiana Sede Neiva en los servicios de odontología, medicina general y psicología. El proyecto está enmarcado dentro del tipo de estudios descriptivos porque evalúa a través del modelo de calidad del servicio (SERVPERF) propuesto por Cronin & Taylor (1992), la percepción de la calidad de los servicios de Bienestar Universitario. La población de este estudio corresponde a 382 estudiantes de pregrado de la Universidad Surcolombiana Sede Neiva. La encuesta utilizada se procesó la información con el programa SPSS (v20), la cual tiene fiabilidad y validez. Los análisis estadísticos se hicieron con regresión múltiple, factorial y clúster.

Palabras clave: calidad del servicio, bienestar odontología, medicina general y psicología.

Abstract

This project of degree entitled Quality of the Institutional Welfare Services of the Surcolombiana University has as main objective to determine the perception of the quality of the University Welfare services on the part of the undergraduate students at Universidad Surcolombiana in Neiva. Some important variables were identified through statistical analysis. They allowed us to present a proposal to improve the quality of the evaluated services. The project is framed within the type of descriptive studies because it evaluates through the service quality model (SERVPERF) proposed by Cronin & Taylor (1992), the way in which the health service is offered (General Medicine, Dentistry and Psychology) on the part of the Institutional Welfare Division.

The population of this study is made up of all the members of the university community, in particular undergraduate students of the Universidad Surcolombiana in Neiva. For the gathering of information, a Likert scale survey was administered. Once this instrument was applied, the information was processed with the SPSS program; then through different statistical calculations some results were obtained in order to comply with the proposed objectives in the present study.

Keywords: quality of service, institutional welfare, evaluation

Capítulo 1. Formulación del Problema

1.1 Descripción del Problema

En las últimas décadas el cliente ha tomado gran importancia dentro de las organizaciones, lo cual ha sido producto de la misma necesidad de las empresas en mejorar sus procesos, ser competitivos y generar rentabilidad a la organización; entonces se habla de generar un factor diferenciador en el servicio, dentro del cual el cliente tiene un alto nivel de influencia.

En Colombia la educación con relación a la calidad del servicio ha ido tomando matices distintos a través de los años, el gobierno nacional a través del Ministerio de Educación ha instaurado diferentes políticas que permiten a las instituciones educativas mantener y mejorar la calidad del servicio educativo mediante los procesos de evaluación y mejoramiento de la calidad del servicio orientados a la excelencia, igualmente la certificación o acreditación de calidad de las instituciones; pero aún sigue siendo un reto grande y urgente el logro de mayor calidad en el servicio. La educación superior en Colombia actualmente cuenta con el apoyo del Ministerio de Educación para garantizar educación con calidad, para lo cual la Universidad Surcolombiana se postuló para el acompañamiento en acreditación institucional.

La Universidad Surcolombiana cuenta con el departamento de Bienestar Institucional el cual se creó dando cumplimiento a la ley 30 de 1992 según lo estipulado en su artículo 117 en el cual se estableció que todas las instituciones de educación superior deben adelantar programas de bienestar entendidos como el conjunto de actividades que se orientan al desarrollo físico, psico-afectivo, espiritual y social de los estudiantes, docentes y personal administrativo. De este modo la Universidad Surcolombiana inició brindando el servicio médico y odontológico, con el pasar del tiempo fue ampliando los servicios a beneficio de los estudiantes

y actualmente cuenta con servicios de Servicio Médico, Servicio Odontológico, Servicio Psicológico, Jóvenes en Acción, Universidad Saludable, Fondo de Bienestar Social, Tablet Usco, Permanencia y Graduación, Apoyo a Actividades Estudiantiles (seminarios, simposios y otros), Servicios de Restaurante y Meriendas y Extensión Cultural, dirigido a estudiantes, administrativos, docentes y egresados de la organización.

La Universidad Surcolombiana ha implementado su programa de Bienestar Institucional con base en la normatividad vigente y actualmente cuenta con un servicio de PQR, con buzón de sugerencias y la realización de encuestas de los servicios prestados a los usuarios. Estas encuestas se analizan por la dependencia de calidad de la institución; basado en los resultados, Bienestar Institucional toma las acciones pertinentes con el fin de mejorar sus servicios; sin embargo, no existe una metodología adecuada para la medición de la calidad del servicio prestado por Bienestar Universitario de La Universidad Surcolombiana que garantice una mejora continua de la calidad de sus servicios.

La población estudiantil ha crecido de manera considerable en los últimos años con la implementación de nuevos programas de pregrado principalmente, sin desconocer que a nivel de posgrado también ha habido un aumento considerable. Lo anterior implica un incremento potencial en la demanda de los servicios de bienestar institucional. Sumado al anterior aumento, la institución mantiene prácticamente la misma infraestructura física y logística lo que podría repercutir negativamente en la atención adecuada de los servicios de bienestar solicitados en un momento dado.

1.2 Antecedentes

“El surgimiento de la calidad como ciencia de la gestión se remonta a los años 1920 dentro del mundo empresarial y administrativo. Las empresas acuñaron diferentes formas de medir y evaluar la calidad. Este fenómeno atravesó diferentes paradigmas a través del tiempo entre los que se incluyen la inspección de la calidad, el control de la calidad y el aseguramiento de la calidad, donde se plantearon modelos para los problemas que representaba, hasta llegar a la gestión de la calidad total de las empresas modernas” (Sangüesa, Mateo & Ilzarbe, 2006, p.19, citado por Tumino & Poitevin, 2013). La calidad es un factor trascendental que impacta directamente al cliente y su entorno. Su trascendencia es tal que se dice que un producto o un servicio de alta calidad se “vende solo”.

El primer interés por la calidad se centró en los productos y luego se expandió a los servicios en muchas ramas, incluyendo al ámbito educativo. Llegó así a convertirse en un “factor competitivo estratégico” (Sangüesa Mateo & Ilzarbe, 2006, citado por Tumino & Poitevin, 2013). Se debe entender a la calidad como “un concepto abstracto tan amplio en definición y aplicación que cada organización puede entenderlo desde sus propios intereses” (Traba, Barletta & Velázquez, 2010, p. 41, citado por Tumino & Poitevin, 2013). “El concepto abarca el modo en que la empresa satisface todas las especificaciones de sus clientes y todo contacto con ellos, ya que contribuye a la imagen que se forman los clientes en sus mentes sobre la empresa”

“La percepción de la calidad en el servicio debe estar respaldada por una estructura y gestión organizacional, de tal forma que se cree una filosofía de servicio que busque superar las expectativas de los clientes” (Botero & Piña, 2006, p. 218, citado por Tumino & Poitevin, 2013).

Según Koenes (1996, citado por Tumino & Poitevin, 2013) la mejor forma de conocer las expectativas reales de los consumidores es preguntándoselo a ellos pues la única forma concreta, precisa y fiable de obtenerlas. Las instituciones educativas no están ajenas a esta mirada y deben tener en cuenta la percepción que el cliente tiene acerca del producto o servicio en cuestión.

La alta competitividad y creciente globalización es un fenómeno que representa grandes retos para la educación en general y en particular para la educación superior. Ante la variada y amplia oferta educativa de programas tanto en pregrado como postgrado, las universidades deben competir con programas de alta calidad, pero esta calidad no debe reflejarse solo en lo académico, sino también en todos los demás aspectos que implica este proceso educativo. Para el Consejo Nacional de Acreditación (CNA, 2014: p6) “El concepto de calidad aplicado al bien público de la educación superior hace referencia a la síntesis de características que permiten reconocer un programa académico específico o una institución de determinado tipo y hacer un juicio sobre la distancia relativa entre el modo como en esa institución o en ese programa académico se presta dicho servicio y el óptimo que corresponde a su naturaleza”

Ante estos grandes retos, el Ministerio Nacional de Educación mediante la Ley 30 de 1992 creó el Sistema Nacional de Acreditación cuyo propósito dar “respuesta a la necesidad de fomentar y fortalecer la calidad de la educación superior y al propósito de hacer reconocimiento público del logro de altos niveles de calidad, buscando preservar así derechos legítimos que en esta materia tienen los usuarios del sistema de educación superior y la sociedad” (CNA, 2014: p1). De este sistema hace parte el CNA que tiene la responsabilidad de dar fe pública de los altos niveles de calidad de las instituciones de educación superior y sus programas académicos.

Las políticas y planes para el desarrollo de la Educación Superior son, primeramente, propuestos por el Consejo Nacional de Educación Superior (Cesu), organismo con funciones de coordinación, planificación, recomendación y asesoría, integrado por representantes de todas las instancias relacionadas con la educación superior. En consonancia con esta exigencia, la Universidad Surcolombiana desde algunos años atrás viene adelantando el proceso de acreditación de alta calidad. La idea es cumplir con los estándares establecidos por el CNA para una serie de factores entre los cuales está el Bienestar Institucional. La función que cumple esta dependencia o unidad es tan fundamental en la vida universitaria que pasó de una actividad asistencial a una actividad formativa para todos los estamentos universitarios.

Recientemente, la División de Bienestar Universitario presentó el Informe de autoevaluación con fines de acreditación institucional. El informe de alguna manera constituye un diagnóstico de la situación actual de los servicios que brinda a la comunidad universitaria. Sin embargo, es indispensable y necesario que se dé otra mirada al desempeño de la División y en ese sentido, se requiere que los directamente beneficiados sean los que determinen, desde su óptica, el nivel de calidad de los servicios.

1.3 Justificación

La Universidad Surcolombiana es una institución de educación superior pública del orden nacional. Su principal actividad es la de brindar servicios educativos del nivel superior a la región Surcolombiana principalmente. La Universidad está vigilada y controlada por el MEN ICFES. Tiene como funciones principales la docencia, la investigación y la proyección social. Estas tres funciones se desarrollan entre el cuerpo docente y la comunidad estudiantil, con el apoyo del estamento administrativo. Dentro de las diferentes unidades académicos-administrativas, la Institución cuenta con la División de Bienestar Universitario que propende

en términos generales por el desarrollo humano, la formación integral, la calidad de vida de la comunidad universitaria en general. Para alcanzar lo anterior, esta División está conformada por las áreas de recreación y deporte, área de salud, área de cultura, área socioeconómica y de desarrollo humano.

El estamento estudiantil, además de los anteriores servicios, goza de otro como el de alimentación, principalmente dirigido a población estudiantil vulnerable o pertenecientes a los estratos sociales 1 y 2.

Para el normal y adecuado desarrollo de las actividades académicas la universidad debe brindar a comunidad estudiantil una serie de condiciones y servicios que le permitan el mejor desempeño de los estudiantes. A través de la División de Bienestar Universitario, la Institución brinda una serie de servicios como los de salud, cultura, recreación y alimentación. Estos servicios se orientan a todos los miembros de la comunidad estudiantil, aunque en algunos de ellos se destinan principalmente a estudiantes en condición de vulnerabilidad. Los servicios que tienen más impacto en la comunidad estudiantil son los de salud y alimentación.

La universidad cuenta con cinco subáreas las cuales corresponden a programas, proyectos y servicios. La primera corresponde a Salud el cual se aplica a estudiantes, profesores, personal administrativo y directivo. La segunda es Desarrollo Humano, el cual es transversal a todas las áreas. La tercera es Apoyo Socioeconómico, está dirigido a los estudiantes. La cuarta corresponde a Cultura, brinda apoyo para eventos que fomenten, estimulen, formen y desarrollen aptitudes artísticas, y está dirigido a los programas o facultades y a estudiantes que los promueven. La Quinta subárea es Recreación y Deportes, se orienta a los miembros de la comunidad universitaria, incluyendo egresados, profesores y personal administrativo.

La presente investigación favorece en gran parte al estamento estudiantil, pues es la población más representativa de la Universidad Surcolombiana y que directamente se afectan por la calidad de la prestación de los servicios. Dicha calidad se gesta desde los estamentos administrativos; quienes diseñan, administran y ejecutan los diferentes programas.

1.4. Delimitación del Problema

Este estudio se circunscribe a la población estudiantil de la Universidad Surcolombiana respecto a la calidad de los servicios que tiene instaurados actualmente la organización en cuanto a bienestar institucional, identificando debilidades, fortalezas, oportunidades y amenazas para construir un plan de mejoramiento de la calidad de los servicios de bienestar universitario.

No se pretende identificar nuevos servicios, sino identificar falencias y posibles mejoras a los servicios ya establecidos, teniendo en cuenta el nivel de satisfacción de los usuarios de los diferentes programas y/o sub-áreas de bienestar institucional.

1.5. Formulación del Problema

¿Qué percepción sobre la calidad de los servicios de salud de bienestar institucional tienen los estudiantes de pregrado de la Universidad Surcolombiana de la sede Neiva?

1.6. Objetivos

1.6.1. Objetivo general.

Determinar la percepción de la calidad de los servicios de salud de Bienestar Universitario que tienen los estudiantes de pregrado de la Universidad Surcolombiana Sede Neiva.

1.6.2. Objetivos específicos.

- Evaluar la calidad de los servicios prestados por la oficina de bienestar institucional de la Universidad Surcolombiana en el área de salud.
- Estimar la satisfacción de los servicios prestados por la oficina de bienestar institucional de la Universidad Surcolombiana en el área de salud.
- Proponer acciones de mejoramiento para la calidad de los servicios de bienestar Institucional de la Universidad Surcolombiana.

Capítulo 2. Marco Referencial y estudios previos

2.1. Marco Referencial

2.1.1 El concepto de calidad del servicio.

La calidad es un término definido ampliamente, pero que puede variar dependiendo desde el punto de vista de cada cliente o usuario; al respecto para Pujol (1999, citado en Colmenares & Saavedra, 2007), la calidad del servicio “es el conjunto de los requisitos técnicos y psicológicos que debe reunir para cumplir con el papel satisfactorio en el mercado”

Fegenbaun (1994, citado en Colmenares & Saavedra, 2007), define la calidad como la totalidad de los rasgos y características de un producto o servicio respecto de su capacidad para satisfacer las necesidades establecidas o implícitas. La calidad está basada en la experiencia real del cliente con el producto o servicio.

La calidad de los servicios ha sido un tema que ha revolucionado en las últimas décadas; tomando gran importancia, puesto que actualmente se asocian diferentes factores a la calidad de los servicios y existen diferentes conceptos al respecto; donde va desde la calidad de la producción del servicio hasta cuando se entrega al cliente; donde el cliente es quien finalmente tiene la última palabra sobre la calidad del producto o servicios generando un concepto integrador desde las características específicas del producto hasta cómo se le es entregado, evaluando factores de servicio y atención.

Respecto a la calidad de los servicios podemos encontrar diferentes conceptos, y se evidencia que en oportunidades se asocia la calidad de los servicios con la satisfacción de los clientes, si bien es cierto no son elementos similares, si se asocian puesto que la relación existente entre los dos, ya que hay quienes argumentan que la calidad lleva a la satisfacción de los clientes, y otros piensan que la satisfacción conlleva a la calidad de los servicios. De acuerdo a lo anterior

se puede traer a coalición el aporte de Hoffman y Bateson (2002, citados en Colmenares & Saavedra, 2007, p. 45) “la satisfacción contribuye a los consumidores a formular sus percepciones acerca de la calidad de los servicios”

Hoffman y Bateson (2002, citados en Colmenares & Saavedra, 2007) afirman que la calidad de los servicios es un concepto escurridizo y abstracto, difícil de definir y medir; es por esta razón, que se le ha dado importancia a la estandarización de los servicios para proveer una calidad consistente. La importancia de la medición de la calidad percibida hace que sea un tema recurrente en el campo del marketing de servicios. La forma de obtener las evaluaciones del consumidor sobre el grado de excelencia del servicio preocupa tanto a académicos como a directivos.

La calidad tiene dos características importantes que están enmarcadas bajo los conceptos de calidad subjetiva que está centrada básicamente lo que el cliente desea del producto, bien o servicio, y la calidad objetiva centrada en las propiedades del producto bien o servicio que generan calidad en el producto, bien o servicio y en la perspectiva del productor. Además, se pueden apreciar otros aportes a la calidad de los servicios, dentro de los cuales están: Imai (1998, citado en Duque, 2005) plantea que la calidad se refiere, no solo a productos o servicios terminados, sino también a la calidad de los procesos que se relacionan con dichos productos o servicios. La calidad pasa por todas las fases de actividad de la empresa, es decir, por todos los procesos de desarrollo, diseño, producción, venta y mantenimiento de los productos o servicios.

Gronros (1990, citado en Ramírez, Ramírez & Montaña, s.f.) considera que las principales características de los servicios son cinco, a saber:

1. Intangibilidad: Los servicios no pueden ser tocados, probados o vistos antes de ser comprados y por ello los usuarios deberán utilizar señales externas como imagen, instalaciones, personal, promociones, precios, folletos, comentarios, para juzgar la calidad del servicio.

2. Inseparabilidad: Entre producción y consumo. Se establecen diferencias entre la fachada (señales tangibles) y la parte técnica.

3. Heterogeneidad: Dado que hay diferencias entre clientes, se capacita a empleados.

4. Percibibilidad: Los servicios dejados de prestar no se pueden recuperar; por ello se deben hacer promociones en temporadas bajas.

5. El usuario, cliente o consumidor es el único juez de la calidad.

2.1.2 Calidad de servicio percibida y satisfacción.

Para entender las diferencias entre calidad de servicio percibida y satisfacción, a continuación, se explica cada constructo y luego se identifican las diferencias. Oliver (1997) define la satisfacción como una reacción emocional inherente a una adquisición de producto y/o una experiencia de consumo. Gonzáles y Brea, (2006), definen la calidad de servicio percibida como una representación de un juicio global o actitud.

Es necesario indicar que existen discrepancias en el orden de cada concepto. Bolton y Lemon (1999) y Bitner (1995) consideran que la satisfacción antecede a la calidad que influirá en la evaluación de la calidad de servicio percibida. Parasuraman, Zeithaml y Berry (1988) y Cronin y Taylor (1992) opinan que la satisfacción es consecuencia de la calidad de servicio, y que mejorando calidad de servicio se conseguirá una mayor satisfacción del cliente.

Parasuraman, Zeithaml y Berry (1993) definen la calidad del servicio como un juicio global, como una actitud relativa a la superioridad del servicio que resulta de la comparación entre lo que el cliente espera recibir (expectativas) y lo que recibe (percepciones). Las expectativas son

confirmadas cuando el servicio es prestado como se esperaba, por el contrario, son negadas cuando el servicio no resulta como se esperaba; y positivamente confirmadas cuando el servicio resulta mucho mejor de lo que se esperaba (Gil, 1995).

Frente a la satisfacción por parte de un consumidor se pueden encontrar tres situaciones (Kotler, Bowen & Makens, 1996): Insatisfecha, producida cuando lo esperado es superior a lo recibido; satisfecha, cuando ha recibido lo que esperaba y muy satisfecha cuando el producto o servicio le ha brindado beneficios superiores a los esperados.

De los conceptos planteados se establece que la calidad de servicio es un juicio global referido a un servicio; valoración que debe considerarse como una actitud y que la satisfacción es una evaluación realizada después de una conducta de compra concreta. También queda claro que ambos conceptos se abordan desde una perspectiva centrada en la percepción o punto de vista del consumidor-cliente; además se debe tener en cuenta que conocer el juicio realizado por los clientes y la valoración de un mismo objeto varía dependiendo de la persona que lo realice.

Por otro lado, Cronin y Taylor (1992) establecieron una escala más concisa que SERVQUAL y la llamaron SERVPERF. Esta nueva escala está basada exclusivamente en la valoración de las percepciones, con una evaluación similar a la escala SERVQUAL, la cual tiene en cuenta tanto las expectativas como las percepciones.

Cronin y Taylor (1992) se basan en Carman (1990) para afirmar que la escala SERVQUAL (teoría de gaps de Parasuraman, Zeithaml y Berry [1985]) no presentaba mucho apoyo teórico y evidencia empírica como punto de partida para medir la calidad de servicio percibida. Estos autores desarrollan su escala tras una revisión de la literatura existente y, de hecho, ésta ofrece un considerable apoyo teórico (Bolton y Drew, 1991; Churchill y Suprenant, 1982; Woodruff, Cadotte y Jenkins, 1983).

Esta escala intenta superar las limitaciones de utilizar las expectativas en la medición de la calidad percibida, sin definir concretamente el tipo y el nivel de expectativas a utilizar (expectativas de desempeño, experienciales, predictivas, normativas, etc.); Por tanto, la escala SERVPERF se fundamenta únicamente en las percepciones, eliminando las expectativas y reduciendo entonces a la mitad las preguntas planteadas.

El razonamiento que fundamenta el SERVPERF está relacionado con los problemas de interpretación del concepto de expectativa, en su variabilidad en el transcurso de la prestación del servicio, y en su redundancia respecto a las percepciones.

2.1.3 Modelos para evaluar la calidad del servicio.

Los modelos más utilizados para evaluar la calidad de los servicios son el modelo SERVQUAL y el SERVPERF.

Modelo SERVQUAL: Es un instrumento en forma de cuestionario, elaborado por Parasuraman, Zeithaml y Berry, el cual permite evaluar la calidad del servicio ofrecida por una organización a lo largo de cinco dimensiones: Fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad, empatía y elementos tangibles. El cuestionario comprende dos partes: la primera compuesta por 22 afirmaciones que tratan de identificar las expectativas generales de los clientes sobre un servicio en concreto. Y la segunda dedicada a las percepciones, formada por las mismas 22 afirmaciones anteriores, donde la única diferencia es que no hacen referencia a un servicio específico sino a lo que reciben de una empresa que ofrece tal servicio.

Modelo SERVPERF: Cronin y Taylor (1992), proponen el modelo alternativo, el SERVPERF, basado en el desempeño, donde se mide solamente las percepciones que tienen los consumidores acerca del rendimiento del servicio, para lo cual se emplea el mismo instrumento utilizado en el modelo SERVQUAL, pero descartando la identificación de las

expectativas. La escala de SERVPERF produce como resultado un puntaje acumulado de la calidad general de un servicio, lo cual puede representarse mediante una gráfica relativa al tiempo y a subgrupos específicos de consumidores. El modelo emplea veintidós (22) afirmaciones identificadas por el método SERVQUAL, simplificando a la mitad las mediciones con respecto al SERVQUAL.

2.1.4 Dimensiones de la calidad de servicio.

Existe diversidad de teorías acerca de las dimensiones que se deben tomar en cuenta a la hora de medir la calidad de servicio. Para este estudio se tomó en cuenta el planteamiento realizado por Parasuraman y sus colaboradores (1985,1988,1991), los cuales lograron determinar que, cuando el cliente percibe el servicio que recibe, básicamente lo hace tomando en cuenta cinco dimensiones (ver cuadro No. 1).

- **Tangibilidad o elementos tangibles:** aquellos elementos físicos que van acompañados con la prestación del servicio, se refieren a la apariencia de las instalaciones físicas, equipos, material de comunicación y personal, de los cuales el cliente podría eventualmente emitir un juicio parcial acerca de la calidad del servicio de la empresa.

Confiabilidad: habilidad que posee la empresa para suministrar el servicio en el momento preciso, cuando sea requerido y de manera correcta.

- **Capacidad de respuesta:** actitud que muestra la organización en el momento de ofrecer soluciones a los clientes y proporcionarles servicios rápidos; dependerá del cumplimiento a tiempo del compromiso contraído con el cliente y también de qué tan accesible es entrar en contacto con la compañía. En pocas palabras, disposición y voluntad para ayudar a los usuarios y proporcionar un servicio rápido.

Cuadro 1. Dimensiones y variables

Nombre	Variables
Elementos tangibles	1. La empresa de servicios educativos tiene equipos de apariencia moderna.
	2. Instalaciones físicas de la empresa de servicios educativos son visualmente atractivas.
	3. Los empleados de la empresa de servicios educativos tienen apariencia pulcra.
	4. Los elementos materiales (folletos, estados de cuenta y similares) son visualmente atractivos.
Fiabilidad	5. Cuando la empresa de servicios educativos promete hacer algo en cierto tiempo lo cumple.
	6. Cuando un cliente tiene un problema, la empresa muestra un sincero interés en solucionarlo.
	7. La empresa realiza bien el servicio la primera vez.
	8. La empresa concluye el servicio en el tiempo prometido.
Capacidad de respuesta	9. La empresa de servicios educativos insiste en mantener registros exentos de errores.
	10. Los empleados comunican a los clientes o usuarios cuando concluirá la realización del servicio.
	11. Los empleados de la empresa ofrecen un servicio rápido a sus clientes.
	12. Los empleados de la empresa de servicios educativos siempre están dispuestos a ayudar a sus usuarios.
Seguridad	13. Los empleados nunca están demasiado ocupados para responder a las preguntas de sus clientes.
	14. El comportamiento de los empleados de la empresa de servicios transmite confianza a sus clientes.
	15. Los clientes se sienten seguros en sus transacciones con la empresa de servicios educativos.
	16. Los empleados de la empresa de servicios educativos son siempre amables con los usuarios.
Empatía	17. Los empleados tienen conocimientos suficientes para responder a las preguntas de los usuarios.
	18. La empresa de servicios educativos da a sus clientes una atención individualizada.
	19. La empresa de servicios tiene horarios de trabajo convenientes para todos sus usuarios.
	20. La empresa de servicios educativos tiene empleados que ofrecen una atención personalizada a sus clientes.
	21. La empresa de servicios educativos se preocupa por los mejores intereses de sus clientes.
	22. La empresa de servicios comprende las necesidades específicas de sus usuarios.

Fuente: Parasuraman, Zeithalm & Berry (1985, 1988,1991).

-Seguridad: Esta dimensión consiste en la credibilidad que poseen los clientes de cómo las empresas solucionan sus problemas y el interés demostrados por ésta para satisfacer sus necesidades. Los factores a considerar por una organización Para transmitir seguridad son: crear y mantener una buena reputación del nombre de la compañía, capacitar al personal que está en contacto con el cliente, transmitir confianza y evitar cualquier interacción agresiva con el mismo.

- Empatía: atención individualizada, amable, proporcionada por la empresa a sus clientes, en otras palabras, se refiere al contacto directo entre la organización y el cliente. Para

que la empatía ocurra debe necesariamente existir una buena comunicación entre la empresa y el cliente, informándolo de todos aquellos aspectos del servicio.

2.1.5 La calidad del servicio en la educación superior por Zineldin.

Zineldin propone un modelo Zineldin's 5 Qs: A Multidimensional TRM based Model of Higher Education attributes and Students Satisfaction (HS), bajo la hipótesis de que la satisfacción de los estudiantes es necesaria para lograr los objetivos de las instituciones de educación superior (Zineldin, 2007). Para Zineldin, la interacción entre los que proveen y reciben los servicios educativos, está influenciada por un ambiente específico de cooperación. De igual forma, el ambiente está influenciado por las características de las personas involucradas y la naturaleza de la interacción misma. El ambiente puede afectar la percepción de la calidad del servicio para mejorarlo o perjudicarlo. Zineldin (2007) amplía la funcionalidad técnica de un modelo de calidad en el marco de cinco dimensiones 5Qs: Total Quality es una función ($q_1+q_2+q_3+q_4+q_5$), donde $q_1 \dots q_5$ representan las cinco dimensiones de calidad, como se muestra en el cuadro No.2.

Cuadro 2. Dimensiones de la calidad

Dimensiones de la calidad	
Q1	Calidad del objeto (educación o la misma investigación): calidad en el programa académico y contenido del curso, contenidos relevantes y actualizados. Mide la educación en sí misma, la principal razón por la cual los estudiantes están estudiando en la universidad.
Q2	Calidad del proceso: como se entrega el objeto (conferencias, seminarios, de manera individual, flexibilidad, creatividad, trabajo de campo, exámenes, etc). Mide que también se implementan las actividades educativas.
Q3	Calidad de la infraestructura: mide los recursos básicos que se necesitan para realizar los servicios educativos: recursos técnicos y humanos, tecnología, el saber cómo hacer las cosas, las relaciones, las actividades internas y como estas actividades son manejadas, cooperadas y coordinadas.
Q4	Calidad de la interacción y la comunicación: entre estudiantes y la Universidad y vice versa, entre el personal y los estudiantes, entre el mismo personal, etc. Mide la habilidad de la institución para manejar y satisfacer las necesidades de los estudiantes, así como la accesibilidad a información permanente, actual y a tiempo.
Q5	Calidad de la atmósfera: confianza, seguridad, alta proyección y posicionamiento que refleje la institución como un todo

Fuente: Tomado de Zineldin (2007).

El modelo 5Qs consiste en dos componentes integrados. Un componente mide el nivel de satisfacción del estudiante (SS), otro mide la percepción de los estudiantes en las dimensiones de calidad (5Qs), las cuales se asumen como aclaratorias de la variación en la satisfacción del estudiante. Cada dimensión de calidad es representada en el cuestionario por un número de ítems que intentan representar cada factor de calidad de forma profunda y fidedigna, tanto como sea posible. Las preguntas deben ser lo suficientemente específicas para proporcionar información básica que ayude en la toma de decisiones para el mejoramiento de la calidad.

Usando la filosofía de un enfoque por procesos que incluya las 5Qs y visualizando la organización como una colección de sistemas y procesos interdependientes, los directivos pueden entender cómo ocurren los problemas y comprender la organización como un todo. Las mediciones del proceso y sus elementos, permitirán obtener indicadores acerca del funcionamiento de las actividades de educación y su impacto sobre las percepciones de los usuarios. El vincular la infraestructura e indicadores del ambiente de la Institución, a la calidad de los elementos que participan en la experiencia de aprendizaje, permite a los directivos de la Universidad documentar cuáles cambios en los servicios mejoran la satisfacción total del estudiante, para obtener resultados óptimos. El modelo es entonces completo, y provee un método para determinar los cambios que más eficientemente aumentarían el valor de las variables objetivo (Zineldin, 2007, citado por Velásquez, 2011).

2.1.6 La calidad del servicio en la educación superior.

Desafortunadamente no hay unanimidad conceptual en torno a una metodología para la medición de la calidad del servicio en el ámbito de la educación superior, y particularmente en lo relacionado de manera específica con la escala que debería emplearse (Torres & Araya-

Castillo, 2010). Por un lado, un grupo de investigadores mide la calidad de servicio en instituciones de educación superior mediante el uso de la escala SERVQUAL (Stodnick & Rogers, 2008), mientras que otros aplican la misma escala con ciertas modificaciones (Smith, Smith & Clarke, 2007). Igualmente, otros autores se han decidido por el uso de la escala SERVPERF (Bhatt & Bhatt, 2012).

En trabajos sobre el tema, en los últimos años, se han adelantado investigaciones que se centran en comparar la capacidad predictiva de las escalas que se enfocan en determinar la diferencia entre las expectativas y percepciones con aquellas otras escalas que únicamente tienen en cuenta percepciones (Rodríguez, Barkur, Varambally & Golrooy, 2011). Los resultados en relación a la temática se contradicen (Araya-Castillo, 2013). Así mismo, se argumenta que las escalas SERVQUAL y SERVPERF no son aplicables a todo tipo de servicios y que, por consiguiente, es necesario adaptarlas a la naturaleza del objeto de estudio (Capelleras, Segura & Veciana, 2004).

Existen algunos autores que han creado escalas con el fin de medir la calidad del servicio en este sector educativo (Araya-Castillo, 2013). Como principal conclusión de los estudios realizados, se puede determinar que la calidad de servicio en educación superior tiene una naturaleza multidimensional (Jain, Sahney & Sinha, 2011), además de no existir unanimidad de conceptos en cuanto a las mismas dimensiones (Torres & Araya-Castillo, 2010), dado que algunos estudios se centran principalmente en el profesor (Marsh & Roche, 1993), mientras que otros tienen en cuenta diferentes aspectos relacionados con la enseñanza y el aprendizaje (Tan & Kek, 2004), la organización de los cursos (Marzo, Pedraja & Rivera, 2005), el personal administrativo (Abdullah, 2006), las instalaciones (Capelleras, Segura & Veciana, 2004), la vida social y las actividades de recreación (Angell, Heffernan & Megicks, 2008, citado por

Araya-Castillo, Escobar-Farfán, Bertoló & Barrientos, 2016), la malla curricular y las oportunidades laborales (Jain, Sinha & Sahney, 2011) y el apoyo en general (Elliot & Healy, 2001), entre otros.

Es importante anotar que los estudios más recientes incluyen también la dimensión de servicios en línea, que considera aspectos como el sitio web, los servicios electrónicos, la conectividad a internet y los sistemas de información, entre otros (Akbariyeh, 2012). La mayor parte de estos estudios se enfocan solamente en los aspectos de la calidad de servicio en línea, sin tener en cuenta este servicio en relación con otras dimensiones de la educación superior.

Abdulla (2005) en un estudio de calidad de Servicio en Educación Superior combinó dos escalas, HEDPERF-SERVPERF, emergiendo una nueva estructura dimensional de calidad del servicio a partir de los ítems de ambas, encontrándose en los resultados cuatro factores que se enuncian a continuación:

Factor 1, Aspectos no Académicos, variables esenciales para permitir a los estudiantes cumplir con sus obligaciones y deberes estudiantiles. Hace referencia a la capacidad y voluntad de la administración de mostrar respeto, igualdad de trato y confidencialidad de la información. Factor 2, Aspectos Académicos, representa la responsabilidad de los académicos y poner en valor atributos tales como una actitud positiva, buena comunicación. Estos elementos se centran en la reputación académica de la institución. Factor 3, Fiabilidad, consiste en dar énfasis a la capacidad de proveer los servicios comprometidos sobre el tiempo exacto y con seguridad, y por último el Factor 4, Empatía, este factor se relaciona con la entrega de atención individualizada y personalizada a los estudiantes, con un claro entendimiento de sus necesidades específicas y crecientes.

Hill (1995, citado en Melchor & Bravo, 2012) muestra un interesante estudio donde presenta las expectativas y percepciones sobre el servicio universitario de una cohorte de estudiantes de pregrado en una universidad del Reino Unido; concluyó sobre la estabilidad de las expectativas de los estudiantes durante el tiempo de su experiencia universitaria y sugirió que probablemente eran formados antes de la llegada a la universidad. Además, las percepciones del servicio experimentado demostraron ser menos estables a lo largo del tiempo. Propuso medir las expectativas de los estudiantes antes de que ingresen universidad y no durante su estancia. Brenders, Hope y Ninnan (1999, citado en Melchor & Bravo, 2012) también encontraron apropiado medir las expectativas solo en el inicio de los estudios universitarios. Al considerar estas conclusiones y de acuerdo con lo discutido anteriormente, la investigación se puede enfocar en las percepciones.

Owlia y Aspinwall (1996, citado en Melchor & Bravo, 2012) propusieron seis dimensiones de calidad en la educación superior: tangibilidad (adecuada equipos e instalaciones); competencia (experiencia docente, práctica y conocimiento teórico); actitud (comprensión de los estudiantes necesidades, cortesía, atención personal, disposición a ayudar, etc.); contenido (relevancia práctica del currículo, siendo multidisciplinario, flexibilidad de conocimiento, etc.); entrega (presentación efectiva, comentarios de estudiantes, alentar a los estudiantes, etc.); confiabilidad (confiabilidad, manejar quejas, resolver problemas). Estas dimensiones son altamente relacionadas con la relación profesor-alumno y no lo consideran explícitamente otras características del campus de la universidad especialmente la comunicación proceso (entre los actores involucrados en el entorno universitario) y apoyo administrativo. A pesar de esto, algunas instituciones consideran este marco apropiado para medir la calidad de la universidad servicio (Mishra 2007, citado en Melchor & Bravo, 2012).

Actualmente, las universidades tienen que asegurar sus productos y servicios, como los elementos descritos anteriormente. Al interior de las Instituciones de Educación Superior está la gestión de bienes, servicios y actividades desde una fase de insumos, desarrollo de procesos, hasta la fase de salida de la producción. Los procesos de aseguramiento de la calidad reconocen la necesidad de la universidad de aceptar la responsabilidad de sus propios procesos de gestión. Por tanto, el aseguramiento de la calidad es un proceso total, holístico, orientado a asegurar la integridad de sus resultados (Onocha, 2002).

Es así como el aseguramiento de la calidad puede ser descrito como todos los planes y sistemáticas actividades que entregan adecuada confianza de que el producto o servicio está satisfaciendo determinados requisitos de calidad (Reid, 2010).

En este sentido, podemos señalar que el aseguramiento de la calidad es un término holístico, el cual es dirigido hacia la educación como una organización. Conlleva elementos tales como los proveedores y consumidores y diversas actividades puestas en un lugar para generar productos y servicios (Ogbodo & Nwaoku, 2007).

2.2 Estudios Previos

Una vez hecha la revisión bibliográfica, en seguida se reseñan diferentes estudios encontrados en varias bases de datos nacionales e internacionales sobre el tema objeto de estudio: medición de la calidad. En total se encontraron 29 artículos de los cuales 11 están relacionados con la evaluación de la calidad de los servicios en instituciones de educación superior. Los cuales podemos mencionar a continuación:

Medición de la percepción de la calidad del servicio de educación por parte de los estudiantes de la UPTC DUITAMA (Duque & Chaparro, 2011). Describe el desarrollo de la construcción de un instrumento de 24 ítems basado en la disciplina del marketing del servicio,

usado para medir la percepción de la calidad del servicio de educación por parte de los estudiantes.

Calidad de los servicios prestados en la Universidad Surcolombiana (Aroca, Barajas & Salamanca, 2014). Diseñar un instrumento o modelo que permita evaluar la calidad de los servicios prestados por la universidad hacia sus estudiantes.

Medición de la percepción de la calidad del servicio de educación en las universidades privadas de la ciudad de Tunja: caso Fundación Universitaria Juan de Castellanos. (Vega,2014). Pretende determinar qué tan satisfechos se encuentran los estudiantes de pregrado de la Universidad Juan de Castellanos, respecto a la calidad de los servicios académicos y administrativos que presta esta universidad.

El impacto del sistema de aseguramiento de la calidad en el servicio entregado por las universidades privadas en Chile (Rodríguez, Pedraja, Araneda, González & Rodríguez, 2011). Analizan la relación entre los sistemas de aseguramiento de la calidad de las universidades y el servicio entregado por éstas. Para este propósito se desarrolla un marco conceptual que vincula ambas variables, y posteriormente se analiza la pertinencia de la hipótesis planteada trabajando con una muestra de veinte universidades privadas que han participado de procesos de acreditación institucional. Los resultados muestran que el sistema de aseguramiento de la calidad, medido por los años de acreditación, tiene una capacidad explicativa del 41,5% de la calidad del servicio en las universidades analizadas. Por lo tanto, se concluye que los procesos de aseguramiento de la calidad de las instituciones de educación terciaria son un elemento constitutivo y determinante de la calidad del servicio de estas instituciones.

Calidad del servicio en universidades públicas mexicanas: Perspectiva de análisis desde las dimensiones (Alvarado & Diaz, 2015). El objetivo fue analizar las dimensiones de la calidad del servicio prestado por el personal administrativo de las universidades objeto de estudio. En cuanto al enfoque metodológico, la investigación asumió el paradigma cuantitativo; se tipificó como un estudio de alcance descriptivo y diseño de campo. Se describen algunas posturas de las dimensiones del constructo teórico. La población fue conformada por 367 sujetos entre el personal docente, investigadores y estudiantes de licenciatura y posgrado. Para la recolección de datos se empleó un cuestionario cuya validación se hizo mediante el método del coeficiente Alfa de Cronbach. Los resultados indican una atención más cordial por parte del personal administrativo en algunas unidades académicas de las universidades participantes en el estudio; sin embargo, existen situaciones de trato injusto e indiferente por parte de algunos funcionarios públicos, lo que genera preocupación por los usuarios ante esta realidad que afecta el servicio universitario. Se concluye que en algunas unidades académicas existe una mayor aceptación por el usuario-ciudadano cuando recibe el servicio.

Medición de la calidad del servicio en el área financiera de una universidad pública: Desarrollo y validación del instrumento (Alcantar, Maldonado y Arcos 2015). Tiene como objetivo analizar la validez y confiabilidad de un instrumento constituido por 17 ítems que evalúan la calidad del servicio del área financiera de una universidad pública mediante cuatro variables: Tangibilidad, Confiabilidad, Capacidad de Respuesta y Empatía. Es una investigación aplicada, descriptiva con diseño no experimental y con un enfoque cuantitativo aplicada. La muestra está conformada por 152 usuarios del servicio obteniendo un coeficiente de confiabilidad de 0.943. Los resultados revelan que los ítems tienen buena claridad en relación al concepto específico, no obstante, se precisó la reubicación de los ítems y

renombramiento de variables resultando válido y confiable como instrumento para medir la calidad del servicio en el contexto estudiado.

Para la recolección de los datos, se diseñó un cuestionario que asegurara la validez del concepto calidad del servicio. En general, los resultados revelan que las cuatro variables propuestas para el presente estudio en su mayoría presentan cargas factoriales satisfactorias, las cuales son aptas para ser incluidas como factores integrantes del instrumento. En conclusión, el análisis de evaluación constató que el instrumento desarrollado posee características psicométricas adecuadas, por lo que, unido a su brevedad y fácil aplicación, puede servir como base para la realización de futuras investigaciones empíricas y convertirse en una herramienta importante, para monitorear la Calidad del Servicio de los departamentos de Tesorería de los distintos campus, en este caso, de la universidad pública sujeto de estudio.

DuAqual: Calidad percibida por docentes y alumnos en la gestión universitaria (Correia & Miranda, 2012). La investigación tuvo como objetivo poner a prueba la estructura del SERVQUAL mediante la evaluación la calidad de los servicios universitarios percibida por profesores y estudiantes en un ámbito universitario. Para tal propósito, a partir de la escala SERVQUAL, se elaboró un cuestionario para analizar las características del servicio prestado en la secretaría de un departamento universitario. El inicio de la validación de la escala se ha hecho con datos recogidos en un Departamento de una Universidad Pública de la región Centro de Portugal. Se realizó un pre-test a un grupo de 8 profesores y 36 alumnos aleatoriamente seleccionados a primeros de enero de 2008. El análisis cualitativo de los resultados del pre-test permitió depurar la escala, haciéndola más fácil de entender para los encuestados.

Dentro de los resultados se encontró que el análisis de la escala se inicia con la realización de un análisis factorial por componentes principales, con rotación Varimax, con la

intención de extraer factores. El valor de KMO (0,958) y del test de esfericidad de Barlett ($\chi^2 = 5006,879$; $p < 0,001$) muestran la existencia de una correlación buena entre las variables lo que nos permite abordar el análisis factorial. Como conclusión se establece que el análisis factorial permitió extraer tres dimensiones de la calidad: credibilidad, profesionalidad e información. Las dos primeras ejercen una influencia mayor en la evaluación global de la calidad y en la satisfacción que la dimensión información. Además, se identifica un nuevo factor, al que se denomina información, que no consta en la escala SERVQUAL de Parasuraman et al. (1991).

Propuesta de modelo para calidad de servicio en escuelas de negocios en Chile (Araya, Escobar, Bertoló y Barrientos, 2016). Estudio cuyo objetivo fue proponer un modelo sobre calidad de servicio en escuelas de negocios. Para esto, se utilizan las dimensiones consideradas en escalas que miden la calidad de servicio en educación superior tradicional y la literatura existente en escuelas de negocios. La metodología utilizada es de carácter exploratorio y de corte transversal. Se utilizaron 200 cuestionarios semiestructurados, 24 entrevistas en profundidad, 4 focus group a estudiantes de escuelas de negocios y la opinión de 6 expertos en educación superior y 5 altos directivos de escuelas de negocios.

Los resultados obtenidos cumplen con los requisitos de la validez de contenido, que señalan que existen 9 dimensiones que componen esta propuesta de modelo: 1. Competencias de los profesores, 2. Actitud y comportamiento de los profesores, 3. Competencias del personal administrativo, 4. Actitud y comportamiento personal administrativo, 5. Servicios administrativos, 6. Plan de estudios, 7. Organización de los cursos, 8. Apoyo a la institución y 9. Servicios en línea. Los resultados indican que se mantuvo la dimensión Apoyo institución, por cuanto es la que presenta la mayor frecuencia absoluta. Esta dimensión considera aspectos

relacionados con la reputación de la institución, el arancel, las actividades de recreación y los programas de intercambio. Los estudiantes señalaron que un aspecto de importancia en la elección de una escuela de negocios es la reputación académica, porque las carreras que se ofrecen en las escuelas de negocios son masivas en el contexto nacional, razón por la cual las expectativas de desarrollo profesional se ven afectadas por la imagen de las instituciones. En cuanto al arancel, se observa que son los estudiantes en régimen vespertino quienes le atribuyen mayor importancia. Asimismo, los estudiantes, en particular los que estudian en régimen diurno, valoran la posibilidad de tener vida de campus universitario y de realizar programas de intercambio en el extranjero.

Como principal conclusión se tiene que la presente investigación responde a la necesidad que tienen los directivos de las escuelas de negocios de medir la calidad del servicio ofrecido con instrumentos adecuados, porque los estudios que desarrollan escalas de calidad de servicio lo hacen principalmente para la universidad en su conjunto. Además, los estudios que se enfocan en las escuelas de negocios hacen uso de la escala Servqual o Servperf en su formato original o con modificaciones. Los estudios que desarrollan escalas particulares para las escuelas de negocios consideran dimensiones diferentes y carecen de rigurosidad académica en la formulación de los modelos.

Evaluación de la actividad docente en el espacio europeo de educación superior (Pozo, Bretones, Martos y Alonso, 2011). Un estudio comparativo de indicadores de calidad en universidades europeas, le apuntaron a conocer la interrelación existente entre los distintos indicadores y procedimientos utilizados por diversas universidades de conocido prestigio académico a nivel europeo para evaluar la calidad de la labor docente de su profesorado. El estudio utilizó el Programa de Apoyo a la Evaluación de la Actividad Docente del Profesorado

—DOCENTIA— de ANECA (2007) como un intento por aunar criterios para la evaluación de la calidad docente en las Universidades españolas.

La población estuvo constituida por cinco universidades del continente europeo, presentando la información más significativa en cuanto al uso de indicadores de medida de la calidad docente universitaria. Como conclusión se tiene que la calidad de la docencia se ha convertido en uno de los objetivos prioritarios para cualquier universidad europea que quiera mantener sus títulos y garantizar que sus egresados estarán preparados para competir con el resto de titulados. Ello implica una revisión, actualización y adaptación de las metodologías docentes, así como el establecimiento de técnicas y prácticas que faciliten la evaluación del proceso de aprendizaje-enseñanza. Del mismo modo, resulta relevante que, desde el contexto de la educación basada en la innovación, se investigue cómo los profesores desarrollan competencias y adaptan sus conocimientos a los requerimientos exigidos desde el EEES. Sin lugar a dudas, el esfuerzo que supone la asunción de nuevos modelos europeos integrales de evaluación de la calidad docente del profesorado universitario, constituye una oportunidad para elaborar políticas educativas que, a la vez que dan respuesta a las necesidades de los estudiantes y de la sociedad, en general, favorecen la creación de una cultura de calidad, reconociendo y reforzando de manera continua las habilidades y competencias del personal docente universitario.

Percepción de la calidad de los servicios prestados por la Universidad Militar Nueva Granada (Arciniegas y Mejías, 2017). La investigación tuvo como propósito validar el instrumento SERVQUALing para medir el impacto que poseen las variables establecidas que afectan la calidad de los servicios en dicha institución. El estudio es de tipo cuantitativo, se empleó muestreo no probabilístico por conveniencia y se aplicó la técnica de encuesta para el

levantamiento de la información, las que fueron analizadas mediante estadística multivariante, con evaluación de factores y análisis de regresión múltiple. La muestra estuvo conformada por 198 estudiantes a los cuales se les aplicó el instrumento. Dadas las características de este estudio (exploratorio) y de los sujetos encuestados, el tamaño de la muestra fue seleccionado bajo un criterio que validara la aplicación del método de regresión lineal múltiple.

Como resultado se estableció que la mayor parte del cuerpo estudiantil se siente conforme con los servicios que les son brindados en el Programa de Ingeniería Industria. Igualmente, que debido al índice de consistencia arrojado (alfa de Cronbach de 0,9384), el instrumento utilizado se considera fiable para medir la calidad del servicio en el Departamento de Ingeniería Industrial de la UMNG.

Como conclusión se estableció que gran parte de investigaciones existentes sobre la medición de la calidad de servicio y, que fueron recopiladas y revisadas para el presente estudio, tienen como referencia al modelo SERVQUAL, razón suficiente para considerarlo el más adecuado al momento de realizar un programa de medición de calidad de servicio. La calidad del servicio percibida por los estudiantes se pudo dimensionar en cinco factores, relacionados con eficiencia, elementos tangibles y atención personalizada.

La aplicación del sistema de escala SERVQUALing facilita la lectura y comprensión de la percepción que tienen los estudiantes frente a la calidad de los servicios ofertados por la UMNG. Finalmente, la mayor parte del cuerpo estudiantil se siente conforme con los servicios que les son brindados, esto se ha concluido al calcular el promedio de la respuesta a los 29 ítems en toda la muestra de participantes, lo cual arrojó cuatro como valor promedio. No obstante, aún los servicios prestados por la UMNG no son catalogados como excelentes. En consecuencia, existen puntos del servicio prestado, sujetos a ser mejorados. En este orden de

ideas, se abre la oportunidad para plantear, a futuro, acciones y planes de mejora relacionados con la gestión de calidad de la UMNG.

Evaluación institucional y mejoramiento de la calidad educativa en tres universidades privadas argentinas (De Vicenci, 2013). Estudia los cambios producidos en la calidad educativa de las universidades privadas argentinas y su relación con el proceso de evaluación institucional. Es una investigación cualitativa de abordaje descriptivo-evaluativo mediante la estrategia de estudio de casos comparativos. Se realizan análisis documentales de los informes de autoevaluación y evaluación externa de tres universidades que llevaron a cabo su evaluación institucional entre los años 2000 y 2005. Para analizar los documentos de autoevaluación y evaluación externa se definieron los siguientes componentes de cada una de las dimensiones institucionales: superestructura, estructura e infraestructura.

El procesamiento de los documentos con base en las dimensiones y componentes definidos se realiza a través de la herramienta informática Atlas-ti. Como técnica para recolección de información, en el año 2011 se realizaron entrevistas semiestructuradas a sus rectores. Entre los resultados se tiene que la debilidad identificada en el nivel de la superestructura en los tres casos estudiados, se vincula con el tipo de estructura de organización académica de las universidades y su incidencia en el nivel de participación de los profesores en la vida académica institucional.

Las universidades mediana y grande contemplaban en sus informes de autoevaluación la creación de departamentos transversales como mecanismo para mejorar la coordinación horizontal entre las facultades y carreras. Sin embargo, la expansión de la oferta académica de ambas instituciones y la dispersión geográfica de sus edificios condicionaron la concreción de este objetivo. Las autoridades de ambas universidades reconocen la necesidad de mejorar la

integración entre las facultades y están evaluando otros mecanismos para favorecer la articulación horizontal.

Respecto de la percepción que los rectores tienen acerca de los cambios organizacionales, cabe destacar que éstos coinciden en destacar la validez de la evaluación institucional, aunque reconocen que dicho proceso sólo se realiza cuando es demandado por el Estado.

Como conclusiones se establece que los cambios organizacionales no pueden ser considerados de modo lineal como una suerte de correspondencia biunívoca o causa-efecto de los procesos de evaluación institucional. Los cambios responden a diferentes factores, tales como las dimensiones políticas, socioculturales y económicas del contexto, el modelo institucional, las percepciones sobre la calidad educativa que tienen los actores institucionales y las regulaciones que impone el Estado para estos procesos.

Resulta también significativo rescatar la percepción que tienen los rectores acerca del proceso de evaluación institucional: si bien aceptan la validez de la evaluación reconocen que sólo la realizan en forma sistemática cuando el Estado la demanda.

Por último, los cambios identificados en la calidad educativa de las universidades, se han operado en todas las funciones: docencia, investigación y extensión. Sin embargo, varios de estos cambios responden a estrategias adaptativas de las universidades, a criterios y estándares de calidad definidos por el Estado.

Capítulo 3. Universidad Surcolombiana

3.1 Reseña Histórica

El 17 de diciembre de 1968, mediante la Ley 55 se crea el Instituto Técnico Universitario Surcolombiano, ITUSCO, con la misión de preparar y calificar los profesionales que requerían la región y el conocimiento de su realidad concreta.

Inició labores académicas el 30 de marzo de 1970, con tres programas de Tecnología, en Administración de Empresas, en Administración Educativa y en Contaduría Pública, con 305 alumnos y cuatro profesores de tiempo completo.

Mediante la Ley 13 de 1976 se transformó el ITUSCO en Universidad Surcolombiana, con estructura similar a la de la Universidad Nacional de Colombia, excepto en la conformación del Consejo Superior; en consecuencia, limitó la competencia de la Universidad al ofrecimiento sólo de programas académicos establecidos por la Universidad Nacional. La Universidad Surcolombiana nunca atendió este mandato legal y creó otros programas que luego oficializó ante el ICFES. Vale decir que, durante la primera década de existencia, varios programas nacieron sin tener un norte específico y sin el aval de la Universidad Nacional. Sólo en el transcurso de su desarrollo se fueron creando las facultades y oficializando los programas a nivel profesional ante el ICFES.

En 1973 se trasladó a la sede de la Avenida Pastrana Borrero, Carrera 1°, con los mismos programas, más Lingüística y Literatura, todos a nivel de tecnología. En 1974 se creó el Programa de Enfermería.

Hasta 1980, la Universidad Surcolombiana aún no había iniciado la cultura de la planeación y la autoevaluación y ya ofrecía nueve programas educación: Preescolar, Lingüística y Literatura, Administración Educativa, Educación Física, Matemáticas y Física, Contaduría

Pública, Administración de Empresas, Ingeniería Agrícola y Enfermería; tenía 1.879 estudiantes, noventa y nueve profesores de tiempo completo y algunos de medio tiempo y cátedra. Hasta esa fecha, no se ofrecía ningún programa de postgrado.

En 1983, se crearon cuatro nuevos programas: Medicina, Ingeniería de Petróleos, Tecnología Agropecuaria y Licenciatura en Tecnología Educativa, estos dos últimos en la modalidad a distancia.

En 1984 se ofreció el primer Postgrado en la Universidad Surcolombiana, de Especialización en Matemáticas, en convenio con la Universidad Nacional de Colombia.

En 1989 ya se ofrecían once programas presenciales en Neiva: los nueve programas arriba mencionados, más Medicina e Ingeniería de Petróleos. Además, tres fueron creados en convenio con el Instituto Huilense de Cultura; seis a distancia en las sedes: Licenciatura en Tecnología Educativa, creada por Resolución 2123 de octubre de 1989; Tecnología Agropecuaria, Resolución 0626 de marzo de 1988; Tecnología en Gestión Bancaria y Financiera, en convenio con la Universidad del Tolima, Resolución 2419 de noviembre de 1989; Tecnología en Obras Civiles, en convenio con la Universidad del Quindío, según Resolución 190 de febrero de 1990; Tecnología en Administración Municipal, en convenio con la ESAP y Licenciatura en Educación Básica Primaria, en convenio con la Universidad del Quindío, Resolución 191 de febrero de 1990, y dos postgrados de Especialización en Gestión del Desarrollo Regional, según Acuerdo 191 de noviembre de 1989 y en Sistemas, en convenio con la Universidad Nacional de Colombia, abril de 1989. Todas las resoluciones y acuerdos mencionados fueron expedidos por el ICFES. En los veintidós programas, 201 profesores de tiempo completo, 29 de medio tiempo y un número oscilante de catedráticos atendían 4.275

estudiantes. Una sola cohorte del Programa de Educación Básica Primaria a Distancia, atendía 1082 estudiantes.

Los años 1993 y 1994 marcan la aplicación de la Ley 30 de 1992 y la designación del rector por parte de la comunidad universitaria, de acuerdo con los nuevos procedimientos normativos.

Otro hecho importante para el desarrollo de la Universidad se produjo entre 1993 y 1994 con la definición, por parte del Consejo Superior, de la primera Teleología Institucional, plasmada en el Estatuto General.

3.2 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.

3.3 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.

3.4 Principios Institucionales

Autonomía: Facultad de la institución y de sus miembros de determinar las políticas, acciones y metas para cumplir su misión, visión, y sus proyectos de vida.

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.

Epistemología: Reconoce la importancia de las condiciones que hacen posible la apropiación transferencia, transformación y producción del conocimiento perteneciente a las distintas culturas; más que exclusiones entre conocimientos científicos y ancestrales se propiciará entre ellos diálogos y encuentros.

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, respeto entre semejantes, tolerancia, igualdad de oportunidades ante la ley, solidaridad y aceptación de un trato diferencial en beneficio de los más necesitados o desprotegidos.

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.

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.

3.5 Propósitos Institucionales

- Lograr que las comunidades alcancen niveles superiores de salud, afectividad, conciencia, eticidad, capacidad cognitiva, capacidad comunicativa, sensibilidad estética y participación en la construcción de una sociedad libre, justa, pluralista, democrática y pacífica, que armonice con la naturaleza.

- Desarrollar una cultura académica fundamentada en la rigurosidad científico – técnica y humanista y la apertura intelectual, mediante el ejercicio permanente de Practicar en su desempeño académico la racionalidad globaly la apertura intelectual, mediante el ejercicio permanente de la crítica, el diálogo y la productividad, enmarcada en un ambiente solidario de eticidad y tolerancia cultural.

- Orientar la acción de la Universidad hacia la solución de los problemas prioritarios de la región Surcolombiana y del país a través del desarrollo de las potencialidades y competencias de las personas, el conocimiento humanístico, científico, tecnológico, artístico y cultural, y la adecuación de las organizaciones sociales a los requerimientos del desarrollo integral, equitativo y sostenible.

- Crear el clima organizacional y el ambiente académico adecuados para la práctica de los principios institucionales en cumplimiento de la misión, caracterizados por las diferentes expresiones de la flexibilidad, la autonomía, la articulación y la descentralización de decisiones.

3.6 Identidad e Imagen Institucional

La gestión de la comunicación en la Universidad como un eje estratégico le permite la construcción solida de vínculos con su entorno, soportados en el desarrollo de procesos que

contribuyen a generar un reconocimiento institucional coherente con sus propósitos misionales y que fomentan la confianza y credibilidad de la comunidad hacia la institución.

Para la Universidad Surcolombiana la comunicación debe propender por la articulación y visibilización interna y externa de sus procesos académicos, investigativos, administrativos y de proyección social, generando mayor nivel de conocimiento, posicionamiento, sentido de pertenencia e identidad.

Como se establece en la Política de Comunicaciones de la institución, aprobada por el Consejo Superior Universitario mediante acuerdo 030 de 2013 "La imagen, como un activo intangible de la Universidad Surcolombiana que genera percepciones en los actores del entorno, debe ser gestionada y salvaguardada por todos los miembros de la institución, garantizando el uso adecuado y controlado de los signos y símbolos que la componen".

Capítulo 4. Marco Metodológico

4.1 Tipo de Investigación

Dado que el estudio busca inicialmente identificar una realidad o establecer el estado actual de un hecho, evento o proceso el mismo está enmarcado dentro del tipo de estudios descriptivos. Según Hernández, Fernández y Baptista (2006, pag 117) “los estudios descriptivos buscan especificar las propiedades, las características y los perfiles de personas, grupos, comunidades, procesos, objetos o cualquiera otro fenómeno que se someta a análisis”. Igualmente, para Hurtado (2010, pag 133) la investigación descriptiva “consiste en la identificación de las características del evento en estudio”. Se trata entonces de determinar con detalle los rasgos característicos de un hecho o situación particular. En este caso específico, el estudio busca conocer la forma como se está brindando el servicio de SALUD que ofrece la Oficina de Bienestar Institucional en la Universidad Surcolombiana, es decir, el nivel de satisfacción de los mismos por parte de los estudiantes de pregrado de la sede Neiva.

4.2 Población

Dentro de la unidad de análisis que es la Universidad Surcolombiana, se desarrolla una dinámica entre miembros de la comunidad académica, es decir personas con intereses, necesidades, aspiraciones, etc., que están directamente relacionadas con el caso de la unidad del servicio de Bienestar Institucional en análisis. El presente estudio se centra en la calidad de los servicios de Bienestar institucional, específicamente en el servicio de Salud brindado a Estudiantes de pregrado de la Universidad Surcolombiana - Sede Neiva; en este orden de ideas la población está identificada de la siguiente manera:

Estudiantes de Pregrado Sede Neiva: 9.793

Total, Población objeto de estudio: 9.793

4.3 Muestra

Identificando que nuestra población es finita, ya que conocemos el total de la población la fórmula que utilizaremos es la siguiente:

$$n = \frac{NZ\alpha^2 pq}{d^2(N-1) + Z\alpha^2 pq}$$

Donde:

- N = Total de la población
- $Z\alpha = 1.96$ al cuadrado (si la seguridad es del 95%)
- p = proporción esperada. Como no se conoce, se asume 0,5.
- q = 1 – p (en este caso 1-0,5 = 0.5)
- d = precisión (5%)

El tamaño de la muestra es de 382 encuestas que da un margen del 95% de confianza y un nivel de error del 5%. La muestra será aplicada según el peso de cada programa. La selección en cada programa se distribuirá en el tercero, sexto y noveno.

La distribución del peso en cada programa será así:

Cuadro 3. Distribución del peso en cada programa

Programa académico	No. Estudiantes	No Encuestas Aplicar
Medicina	534	22
Derecho Diurno	473	20
Contaduría Pública Nocturna	459	19
Psicología	447	19
Contaduría Pública Diurna	406	17
Administración de Empresas Diurno	387	16
Administración de Empresas Nocturno	383	16
Ingeniería Electrónica	369	15
Economía	339	14

Ingeniería de Software	323	13
Ingeniería de Petróleos	319	13
Ingeniería Civil	305	13
Ciencias Políticas	301	13
Enfermería	300	12
Ingeniería Agrícola	288	12
Licenciatura en Matemáticas	282	12
Licenciatura en Inglés	275	11
Derecho Nocturno	271	11
Licenciatura en Educación Física, Recreación y Deporte	267	11
Licenciatura en Pedagogía Infantil	258	11
Matemática Aplicada	240	10
Licenciatura en Ciencias Naturales, Física, Química y Biología	236	10
Física	229	10
Comunicación Social y Periodismo	189	8
Licenciatura en Lengua Castellana	188	8
Licenciatura en Educación Artística y Cultural	173	7
Licenciatura en Literatura y Lengua Castellana	143	6
Ingeniería Agroindustrial	140	6
Licenciatura en Ciencias Naturales y Educación Ambiental	126	5
Licenciatura en Educación Infantil	126	5
Licenciatura en Educación Física, Recreación y Deportes	117	5
Administración Financiera Ciclo Profesional	103	4
Licenciatura en Educación Básica con Énfasis en Humanidades Lengua Castellana	50	2
Biología Aplicada	45	2
Licenciatura en Educación Básica con Énfasis en Humanidades, Lengua Extranjera-Inglés	43	2
Licenciatura en Educación Básica con Énfasis en Educación Física, Recreación y Deporte	18	1
Licenciatura en Educación Básica con Énfasis en Educación Artística	17	1
Licenciatura en Educación Física	1	0
Total general	9170	382

Fuente: Oficina de Registro y Control Académico

4.4 Diseño del Instrumento

Para evaluar la calidad del servicio prestado la oficina de Bienestar Institucional de la Universidad Surcolombiana Sede Neiva, se tuvo en cuenta el modelo SERVPERF planteado por Cronin & Taylor (1992), y los estudios previos realizados por Castellano y González

(2010); Melchor et al., (2012), Duque & Chaparro, (2011); Aroca, Barajas & Salamanca, (2014); Vega, (2014); Rodríguez, Pedraja, Araneda, González & Rodríguez, (2011); Alvarado & Diaz, (2015); Alcantar, Maldonado y Arcos, (2015); Correia & Miranda, (2012); Araya, Escobar, Bertoló y Barrientos, (2016); Pozo, Bretones, Martos y Alonso, (2011); Arciniegas y Mejías, (2017); De Vicenci, (2013) y la observación a los servicios de odontología, psicología y médico, realizando la valoración en escala Likert de cinco puntos (donde uno, significa en desacuerdo, y cinco, de acuerdo) los aspectos de Tangibilidad, fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía.

A continuación, se especifica las dimensiones y las variables del instrumento formulado:

Tangibilidad: Indica la percepción que tienen los estudiantes de pregrado sobre la presentación de las instalaciones físicas, equipos y demás elementos del servicio de salud brindado por Bienestar Institucional en la sede Neiva, lo cual evaluamos mediante las siguientes variables:

- Las sillas de la sala de espera de bienestar son cómodas.
- El servicio de bienestar tiene equipos modernos.
- Las instalaciones físicas de bienestar son atractivas.
- El personal de bienestar está bien presentado.
- Las sillas y camillas de los consultorios son cómodas.
- Los folletos sobre las campañas de salud son atractivos.
- Las instalaciones de bienestar son limpias.
- Las instalaciones están señalizadas.
- Las instalaciones son amplias.
- Los equipos de bienestar están en buen estado.

- Los funcionarios siempre portan el carnet.
- El servicio cuenta con buzón de sugerencias.
- El área de sicología cuenta con espacio adecuado para la consulta.
- Las instalaciones de bienestar están bien iluminadas.

Fiabilidad: Habilidad que posee Bienestar Institucional para suministrar el servicio de Salud a los estudiantes en el momento preciso, cuando sea requerido y de manera correcta, generando preferencia y aceptación por estos y se mide por las variables:

- Las actividades de promoción y prevención programadas por bienestar se cumplen en los tiempos establecidos.

- Es fácil obtener una cita en el servicio de bienestar.
- Las citas asignadas en el servicio de salud son atendidas en la hora asignada.
- Las quejas y reclamos en bienestar son atendidos oportunamente.
- Los profesionales son competentes.
- Los servicios son prestados con privacidad.
- Los funcionarios son idóneos.
- El servicio de bienestar cuenta con los materiales e insumos suficientes para la atención de los usuarios

Capacidad de Respuesta: Es la disposición y actitud de Bienestar Institucional en el servicio de Salud para atender y brindar soluciones rápidas a los estudiantes de la Universidad, se mide por las siguientes variables:

- Existe disposición del personal de bienestar para atender las preguntas de los usuarios.

- El personal de bienestar brinda buena información y orientación para trámites de los usuarios.
- Bienestar responde oportunamente las solicitudes de los usuarios.
- Los funcionarios de bienestar comunican cuando concluirá la realización del servicio.
- El servicio prestado por bienestar es rápido.
- Bienestar informa cuando se realizarán campañas de salud en la institución.
- Bienestar informa oportunamente cuando existe una dificultad para prestar el servicio.
- El servicio de bienestar suple todas las necesidades de los usuarios.

Seguridad: Es la credibilidad y confianza que los usuarios tienen el servicio de salud de Bienestar Institucional, se mide por las siguientes variables:

- Los empleados de Bienestar en el servicio de salud transmiten confianza a los usuarios.
- El servicio recibido en bienestar es confiable.
- Las instalaciones de bienestar son seguras.
- Los funcionarios de bienestar son amables con los usuarios.
- Los funcionarios de bienestar tienen conocimientos suficientes para responder a las preguntas de los usuarios.
- Los equipos utilizados en el servicio de salud prestado por bienestar son seguros.
- Las actividades desarrolladas por bienestar cuentan con las medidas de seguridad adecuadas.
- Los equipos médicos cuentan con la debida asepsia para prestar el servicio.

- Los materiales utilizados en el servicio de bienestar son de calidad.

Empatía: Es atender la atención agradable, amable y proporcionada brindada a los usuarios de Bienestar Institucional en el servicio de salud y se califica con las siguientes variables:

- Las campañas de bienestar están enfocadas en las necesidades de los usuarios.
- Los horarios de atención de bienestar son convenientes para los usuarios.
- La atención en bienestar es personalizada.
- Los funcionarios de bienestar son amables y cordiales con los usuarios.
- Los funcionarios de bienestar explican a los usuarios sobre los servicios a recibir.
- Los funcionarios de bienestar informan al usuario sobre la conducta o tratamiento

brindado.

Así mismo se adicionó la siguiente afirmación para medir la satisfacción actual: Estoy muy satisfecho con el servicio prestado por la oficina de Bienestar Institucional.

Igualmente se adicionan datos generales del encuestado, así:

- **Edad**
- **Genero**
- **Programa académico que cursa.**

Con el fin de alcanzar los objetivos propuestos, se adelantaron una serie de actividades secuenciales que permitirían obtener una visión acertada de la percepción que tienen los estudiantes sobre la calidad de los servicios ofrecidos por Bienestar Institucional de la Universidad Surcolombiana y que a su vez bajo el análisis de esta información no permitiría plantear recomendaciones que elevaran aún más esta percepción. Previo al análisis de datos se siguieron las siguientes etapas:

- Revisión de estudios previos.
- Definición de variables.
- Momentos de Verdad.
- Diseño del instrumento.
- Prueba Piloto del instrumento
- Aplicación del instrumento a la población definida.

Mediante el proceso anterior la información recopilada fue sometida a un riguroso procedimiento de validación, lo que le dio el sustrato científico necesario para dar credibilidad a los hallazgos. Para el análisis de datos de los servicios de salud prestados por Bienestar Institucional de la Universidad Surcolombiana, se tuvo en cuenta los procesamientos estadísticos realizados por los siguientes estudios: Percepción de la calidad de los servicios prestados por la Universidad Militar Nueva Granada con base en la escala Servqualing (Arciniega y Mejías, 2017); DuAqual: Calidad percibida por docentes y alumnos en la gestión universitaria (Correia & Miranda, 2012); Medición de la calidad del servicio en el área financiera de una universidad pública (Alcantar, Maldonado y Arcos, 2015); Medición de la percepción de la calidad del servicio de educación en las universidades privadas de la ciudad de Tunja: caso Fundación Universitaria Juan de castellanos (Vega, 2014); teniendo en cuenta que guardan características similares a la evaluación adelantada.

El análisis de datos, tiene las siguientes fases:

- Elaboración de la base de datos en Excel.
- Procesamiento de la información recolectada por computador a través del paquete estadístico SPSS.
- Edad, género y programa académico.

- Obtención de fiabilidad y validez del cuestionario utilizado.
- Alfa de Cronbach por servicio
- Promedios.
- Regresión múltiple y análisis factorial por servicio
- Chi-Cuadrado.

Capítulo 5. Resultados

5.1. Características de la Muestra

El estudio se realizó a una muestra de 382 estudiantes de los diferentes programas de pregrado de la Universidad Surcolombiana, de los cuales se obtuvieron las siguientes características:

Tabla 1. Características de la muestra

Genero	Total	Edad (en años)			Servicio de salud			
		15 a 20	21 a 25	Más de 25	Medicina General	Odontología	Psicología	
Femenino	188	49%	55	87	46	64	57	67
Masculino	194	51%	85	75	34	54	90	50
TOTAL	382		140	162	80	118	147	117
			37%	42%	21%	31%	38%	31%

Fuente: Cálculos propios usando SPSS

De la tabla 1 podemos afirmar que 188 de los encuestados son de género femenino de las cuales en su mayoría (42%) están entre 21 a 25 años y de los tres servicios ofrecidos, el 31% han utilizado Psicología, el 31% Medicina General y 38% Odontología. El 51% de los encuestados son de género masculino y el 49%, femenino. La mayoría de los hombres, se encuentran entre 15 a 25 años y el servicio que más utilizan es Odontología seguido por Medicina General y Psicología.

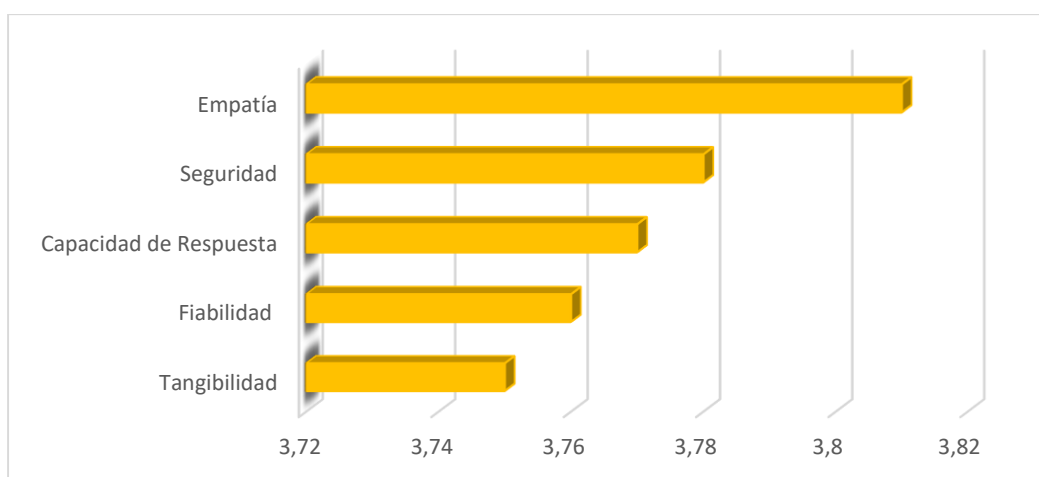
5.2 Alfa de Cronbach

Se realiza la medición del Alfa de Cronbach con el fin de evaluar la fiabilidad, el método estima las correlaciones entre todos los ítems de la muestra. Además, se considera buena en estudios descriptivos cuando su valor es superior a 0.70 (Grande & Abascal, 2000). Los análisis estadísticos indican que el instrumento utilizado tiene fiabilidad porque los alphas obtenidos son mayores a 0.7 (Medicina general, 0.951; Odontología, 0.943; y Psicología, 0.946).

5.3 Calidad del Servicio

La calidad del servicio prestado por Bienestar Institucional de la Universidad Surcolombiana sede Neiva, es evaluada mediante el modelo SERVPERF propuesto por Cronin y Taylor (1992) donde el cliente es el único juez de la calidad. Es considerado como bueno porque la valoración de los usuarios fue del 3,8/5,0 (76% de satisfacción) y no hubo diferencias significativas en los programas consultados (ver gráfica 1 y cuadros 4 a 8).

Gráfica 1. Promedio calidad del servicio



A continuación, se explicitan cada una de las dimensiones encontradas entre los usuarios del servicio de Salud de Bienestar Institucional de la Universidad Surcolombiana y se especifican las mayores calificaciones en cada dimensión de la calidad del servicio:

Tangibilidad (3.75). Las mayores calificaciones obtenidas en los aspectos tangibles de los usuarios del servicio de Bienestar Institucional fueron los siguientes: Buzón de sugerencias, 3.89; la amplitud de las instalaciones de psicología, 3,84; limpieza de las instalaciones, 3,79; amplitud en general de las instalaciones, 3,79; señalización de las instalaciones, 3,78; iluminación de las instalaciones, 3,76 (Ver cuadro 4).

Cuadro 4. Análisis comparativo dimensión Tangibilidad

Variable	Promedio	Medicina General	Odontología	Psicología
Las sillas de la sala de espera de bienestar son cómodas	3,72	3,74	3,75	3,86
El servicio de bienestar tiene equipos modernos	3,73	3,62	3,76	3,80
Las instalaciones físicas de bienestar son atractivas	3,68	3,63	3,69	3,72
El personal de bienestar está bien presentado	3,79	3,75	3,68	3,83
Las sillas y camillas de los consultorios son cómodas	3,69	3,69	3,61	3,80
Los folletos sobre las campañas de salud son atractivos	3,72	3,72	3,66	3,79
Las instalaciones de bienestar son limpias	3,79	3,76	3,76	3,85
Las instalaciones están señalizadas	3,78	3,80	3,72	3,83
Las instalaciones son amplias	3,79	3,74	3,82	3,81
Los equipos de bienestar están en buen estado	3,73	3,71	3,77	3,71
Los funcionarios siempre portan el carnet	3,57	3,64	3,50	3,59
El servicio cuenta con buzón de sugerencias	3,89	3,86	3,84	3,98
El área de sicología cuenta con espacio adecuado para la consulta	3,84	3,87	3,81	3,84
Las instalaciones de bienestar están bien iluminadas	3,76	3,67	3,78	3,84
Promedio	3,75	3,73	3,73	3,80

Fuente: Cálculos propios usando SPSS.

Fiabilidad (3.76). Las mayores calificaciones obtenidas en los aspectos de Fiabilidad de los usuarios del servicio de Bienestar Institucional de la Universidad Surcolombiana fueron los siguientes: La privacidad brindada por bienestar en los servicios prestados es buena, 3,87; los funcionarios que prestan el servicio en bienestar son idóneos, 3,87; los profesionales son competentes, 3,82; las citas asignadas en el servicio de salud son atendidas en la hora asignada, 3,79; las actividades de promoción y prevención programadas por bienestar se cumplen en los tiempos establecidos, 3,72 (Ver cuadro 5).

Cuadro 5. Análisis comparativo dimensión Fiabilidad

Variable	Promedio	Medicina General	Odontología	Psicología
Las actividades de promoción y prevención programadas por bienestar se cumplen en los tiempos establecidos	3,72	3,75	3,71	3,71
Es fácil obtener una cita en el servicio de bienestar	3,66	3,63	3,67	3,69
Las citas asignadas en el servicio de salud son atendidas en la hora asignada	3,79	3,77	3,78	3,83
Las quejas y reclamos en bienestar son atendidos oportunamente	3,68	3,69	3,63	3,72
Los profesionales son competentes	3,82	3,87	3,81	3,79

La privacidad brindada por bienestar en los servicios prestados es buena	3,87	3,83	3,84	3,93
Los funcionarios que prestan el servicio en bienestar son idóneos	3,87	3,92	3,84	3,85
El servicio de bienestar cuenta con los materiales e insumos suficientes para la atención de los usuarios	3,70	3,69	3,66	3,77
Promedio	3,76	3,77	3,74	3,79

Fuente: Cálculos propios usando SPSS.

Capacidad de respuesta (3.77). Las mayores calificaciones obtenidas en capacidad de respuesta de los usuarios del servicio de Bienestar Institucional de la Universidad Surcolombiana fueron los siguientes: El servicio prestado por bienestar es rápido, 3,96; el servicio de bienestar suple todas las necesidades de los usuarios, 3,8; el personal de bienestar brinda buena información y orientación para trámites de los usuarios, 3,78 (Ver cuadro 6.).

Cuadro 6. Análisis comparativo dimensión Capacidad de Respuesta

Variable	Promedio	Medicina General	Odontología	Psicología
Existe disposición del personal de bienestar para atender las preguntas de los usuarios	3,74	3,72	3,76	3,75
El personal de bienestar brinda buena información y orientación para trámites de los usuarios	3,78	3,81	3,76	3,78
Bienestar responde oportunamente las solicitudes de los usuarios	3,71	3,79	3,61	3,77
Los funcionarios de bienestar comunican cuando concluirá la realización del servicio	3,75	3,70	3,78	3,75
El servicio prestado por bienestar es rápido	3,96	3,98	3,89	4,01
Bienestar informa cuando se realizarán campañas de salud en la institución	3,73	3,67	3,69	3,83
Bienestar informa oportunamente cuando existe una dificultad para prestar el servicio	3,71	3,71	3,68	3,74
El servicio de bienestar suple todas las necesidades de los usuarios	3,80	3,85	3,76	3,79
Promedio	3,77	3,78	3,74	3,80

Fuente: Cálculos propios usando SPSS.

Seguridad (3.78). Las mayores calificaciones obtenidas en los aspectos de seguridad de los usuarios del servicio de Bienestar Institucional de la Universidad Surcolombiana fueron los siguientes: Los funcionarios de bienestar son amables con los usuarios, 3,85; el servicio recibido en bienestar es confiable, las instalaciones de bienestar son seguras, 3,82; el servicio recibido en

bienestar es confiable 3,82; los equipos médicos cuentan con la debida asepsia para prestar el servicio, 3,81; los empleados de bienestar en el servicio de salud transmiten confianza a los usuarios, 3,80; las actividades desarrolladas por bienestar cuentan con las medidas de seguridad adecuadas, 3,80 (Ver cuadro 7.).

Cuadro 7. Análisis comparativo dimensión Seguridad

Variable	Promedio	Medicina General	Odontología	Psicología
Los empleados de Bienestar en el servicio de salud transmiten confianza a los usuarios	3,80	3,74	3,78	3,90
El servicio recibido en bienestar es confiable	3,82	3,81	3,83	3,83
Las instalaciones de bienestar son seguras	3,82	3,86	3,80	3,80
Los funcionarios de bienestar son amables con los usuarios	3,85	3,75	3,90	3,88
Los funcionarios de bienestar tienen conocimientos suficientes para responder a las preguntas de los usuarios	3,66	3,69	3,58	3,74
Los equipos utilizados en el servicio de salud prestado por bienestar son seguros	3,73	3,64	3,78	3,77
Las actividades desarrolladas por bienestar cuentan con las medidas de seguridad adecuadas	3,80	3,85	3,80	3,74
Los equipos médicos cuentan con la debida asepsia para prestar el servicio	3,81	3,79	3,86	3,79
Los materiales utilizados en el servicio de bienestar son de calidad	3,76	3,72	3,75	3,81
Promedio	3,78	3,76	3,78	3,81

Fuente: Cálculos propios usando SPSS.

Empatía (3.81). Las mayores calificaciones obtenidas en los aspectos de empatía de los usuarios del servicio de Bienestar Institucional de la Universidad Surcolombiana fueron los siguientes: Los funcionarios de bienestar son amables y cordiales con los usuarios, 3,98; la atención en bienestar es personalizada, 3,86 (Ver cuadro 8.).

Cuadro 8. Análisis comparativo dimensión Empatía

Variable	Promedio	Medicina General	Odontología	Psicología
Las campañas de bienestar están enfocadas en las necesidades de los usuarios	3,71	3,77	3,72	3,65
Los horarios de atención de bienestar son convenientes para los usuarios	3,76	3,74	3,74	3,81
La atención en bienestar es personalizada	3,86	3,90	3,89	3,79

Los funcionarios de bienestar son amables y cordiales con los usuarios	3,98	3,94	4,03	3,97
Los funcionarios de bienestar explican a los usuarios sobre los servicios a recibir	3,76	3,82	3,71	3,78
Los funcionarios de bienestar informan al usuario sobre la conducta o tratamiento brindado	3,78	3,77	3,80	3,75
Promedio	3,81	3,82	3,82	3,79

Fuente: Cálculos propios usando SPSS.

5.4 Análisis Factorial

Para establecer la correspondencia entre las dimensiones teóricas sobre los constructos de calidad del servicio con las percibidas por 382 usuarios de los servicios de Bienestar Institucional de la Universidad Surcolombiana sede Neiva, se utilizó el análisis factorial y el clúster, los cuales explican el aporte de las variables planteadas en cada constructo (factorial), las características de cada grupo y el peso de cada uno (clúster).

El análisis factorial mediante interrelaciones agrupa las variables métricas en factores llamados dimensiones, los cuales se rigen por estos tres criterios: quartimax, varimax y equimax (Hair et al, 1999): El quartimax, identifica cada variable con al menos uno de los factores; el varimax, identifica un grupo de variable con un sólo factor y el equimax, combina los dos métodos anteriores.

Para su validez el análisis factorial debe cumplir los siguientes requisitos: debe haber correlación entre variables. El determinante de la matriz de correlaciones debe ser próximo a cero; el test de esfericidad de Bartlett debe ser grande y significativo; el índice de Kaiser Meyer-Olkin debe ser superior a 0.8, las correlaciones de las matrices de auto imagen deben ser altas y las demás bajas (Hair et al 1999).

En la presente investigación se utilizó el método varimax porque es el que utilizaron los creadores de los modelos SERVQUAL y SERVPERF (Parasuraman, Zeithaml, Berry, 1988; Cronin y Taylor, 1992) y las validaciones de éstos modelos en España y América Latina

Parasuraman, Zeithaml, Berry (1988) en los estudios sobre calidad del servicio prestado encontraron 5 factores que explican el 50% del problema; Vásquez (1989), 6 factores, 62%; Vásquez, Rodríguez, Ruiz (1996); 5 factores, 69%; Montaña, Ramírez y Ramírez (2003), 5 factores, 61%; Cronin y Taylor (2002), 1 factor, bancos, 41%; gimnasios, 57%; lavandería, 43% y comidas rápidas, 29%; Rodríguez, Fleet, Pedraja y Rodríguez (2012), 62,8%; Correia & Miranda (2012), identifica 3 factores (Credibilidad, Profesionalidad, Información) que explican el 65,6%; Arciniegas y Mejías (2017), encuentra cinco factores que explican el 61% de la varianza.

5.4.1 Factorial de calidad del servicio.

En el presente estudio sobre calidad del servicio prestado por Bienestar Institucional de la Universidad Surcolombiana sede Neiva, se hallaron cinco factores que explican el 66.6% de la calidad de los servicios de salud de Bienestar Institucional, (ver cuadro 9). Los resultados de la calidad del servicio de Salud prestado por la oficina de Bienestar Institucional de la Universidad Surcolombiana, los cuales concuerdan con los factores planteados por Parasuraman, Zeithaml & Berry (1988) y Cronin & Taylor (2002).

Cuadro 9. Análisis factorial

Variable	F1. 27.4%	F2. 13.1%	F3. 10.5%	F4. 9.7%	F5. 5.9%
Las sillas de la sala de espera de bienestar son cómodas	0,751	0,048	0,028	0,170	0,131
El servicio de bienestar tiene equipos modernos	0,701	0,105	0,155	0,051	0,156
Las instalaciones físicas de bienestar son atractivas	0,388	0,237	0,190	0,199	-0,033
El personal de bienestar está bien presentado	0,450	0,182	0,194	0,243	0,279
Las sillas y camillas de los consultorios son cómodas	0,409	0,220	0,080	0,185	0,299
Los folletos sobre las campañas de salud son atractivos	0,345	0,068	0,308	0,138	0,229
Las instalaciones de bienestar son limpias	0,372	0,122	0,266	0,236	0,379
Las instalaciones están señalizadas	0,455	0,232	0,102	0,442	0,165
Las instalaciones son amplias	0,493	0,334	-0,069	0,007	0,289
Los equipos de bienestar están en buen estado	0,425	0,251	0,114	0,187	0,280
Los funcionarios siempre portan el carnet	0,474	0,181	0,242	0,067	-0,089
El servicio cuenta con buzón de sugerencias	0,461	-0,041	0,083	0,132	0,110
El área de psicología cuenta con espacio adecuado para la consulta	0,458	0,081	0,130	0,243	0,275
Las instalaciones de bienestar están bien iluminadas	0,401	-0,100	0,294	0,012	0,043
Las actividades de promoción y prevención programadas por bienestar se cumplen en los tiempos establecidos	0,131	0,306	0,120	0,206	0,224
Es fácil obtener una cita en el servicio de bienestar	0,297	0,503	0,141	0,147	0,201
Las citas asignadas en el servicio de salud son atendidas en la hora asignada	0,216	0,629	0,062	0,159	0,264
Las quejas y reclamos en bienestar son atendidos oportunamente	-0,049	0,493	0,208	0,282	0,141
Los profesionales son competentes	0,193	0,662	0,271	0,038	0,159
La privacidad brindada por bienestar en los servicios prestados es buena	0,065	0,659	0,133	0,050	0,158
Los funcionarios que prestan el servicio en bienestar son idóneos	0,041	0,727	0,121	0,069	0,110
El servicio de bienestar cuenta con los materiales e insumos suficientes para la atención de los usuarios	0,015	0,379	0,387	0,200	0,154
Existe disposición del personal de bienestar para atender las preguntas de los usuarios	0,220	0,302	0,536	-0,013	0,054
El personal de bienestar brinda buena información y orientación para trámites de los usuarios	0,247	0,302	0,498	0,097	0,024
Bienestar responde oportunamente las solicitudes de los usuarios	0,108	0,267	0,424	0,222	0,031
Los funcionarios de bienestar comunican cuando concluirá la realización del servicio	0,019	0,274	0,342	0,289	0,028
El servicio prestado por bienestar es rápido	0,202	0,297	0,468	0,140	0,138
Bienestar informa cuando se realizarán campañas de salud en la institución	0,214	0,204	0,268	0,666	-0,031
Bienestar informa oportunamente cuando existe una dificultad para prestar el servicio	0,113	0,246	0,446	0,225	0,033
El servicio de bienestar suple todas las necesidades de los usuarios	0,060	0,177	0,221	0,240	0,156
Los empleados de Bienestar en el servicio de salud transmiten confianza a los usuarios	-0,002	0,123	-0,039	0,431	0,180
El servicio recibido en bienestar es confiable	-0,028	0,156	-0,023	0,447	0,119
Las instalaciones de bienestar son seguras	0,208	-0,087	-0,027	0,468	0,102
Los funcionarios de bienestar son amables con los usuarios	0,153	0,249	-0,214	0,304	0,265
Los funcionarios de bienestar tienen conocimientos suficientes para responder a las preguntas de los usuarios	0,211	0,245	0,090	0,507	0,158
Los equipos utilizados en el servicio de salud prestado por bienestar son seguros	0,108	0,212	0,122	0,406	-0,013
Las actividades desarrolladas por bienestar cuentan con las medidas de seguridad adecuadas	0,055	0,285	0,084	0,405	0,186
Los equipos médicos cuentan con la debida asepsia para prestar el servicio	0,069	0,277	0,379	0,038	0,321
Los materiales utilizados en el servicio de bienestar son de calidad	0,234	0,101	0,290	-0,424	0,219
Las campañas de bienestar están enfocadas en las necesidades de los usuarios	0,168	0,059	0,221	0,124	0,527
Los horarios de atención de bienestar son convenientes para los usuarios	0,226	-0,006	0,220	0,181	0,448
La atención en bienestar es personalizada	0,173	0,106	0,207	0,106	0,463
Los funcionarios son amables y cordiales con los usuarios	0,146	0,210	0,252	-0,103	0,459
Los funcionarios explican a los usuarios sobre los servicios a recibir	0,087	0,274	0,491	0,190	0,102
Los funcionarios informan al usuario sobre la conducta o tratamiento brindado	-0,019	0,145	0,523	0,185	0,238

Fuente: Cálculos propios usando SPSS.

A continuación, se explica cada uno de los cinco factores que tiene la calidad del servicio de salud prestado por la Oficina de Bienestar Institucional de la Universidad Surcolombiana sede Neiva:

F1. Aspectos tangibles (27.4%). Los estudiantes afirman que las sillas de la sala de espera de bienestar son cómodas, el servicio de bienestar tiene equipos modernos, el personal de bienestar está bien presentado, las sillas y camillas de los consultorios son cómodas, las instalaciones están señalizadas, las instalaciones son amplias, los equipos de bienestar están en buen estado, los funcionarios siempre portan el carnet, el servicio cuenta con buzón de sugerencias, el área de sicología cuenta con espacio adecuado para la consulta, las instalaciones de bienestar están bien iluminadas.

F2. Fiabilidad (13.1%). Los estudiantes se sienten satisfechos ya que es fácil obtener una cita en el servicio de bienestar, las citas asignadas en el servicio de salud son atendidas en la hora asignada, las quejas y reclamos en bienestar son atendidos oportunamente, los profesionales son competentes, la privacidad brindada por bienestar en los servicios prestados es buena, los funcionarios que prestan el servicio en bienestar son idóneos.

F3. Capacidad de respuesta (10.5%). Los estudiantes afirman que existe disposición del personal de bienestar para atender las preguntas de los usuarios, el personal de bienestar brinda buena información y orientación para trámites de los usuarios, bienestar responde oportunamente las solicitudes de los usuarios, el servicio prestado por bienestar es rápido, bienestar informa oportunamente cuando existe una dificultad para prestar el servicio, los funcionarios explican a los usuarios sobre los servicios a recibir, los funcionarios informan al usuario sobre la conducta o tratamiento brindado.

F4. Seguridad (9.7%). Los estudiantes afirman que los empleados de Bienestar en el servicio de salud transmiten confianza a los usuarios, el servicio recibido en bienestar es confiable, las instalaciones de bienestar son seguras, los funcionarios de bienestar tienen conocimientos suficientes para responder a las preguntas de los usuarios, los equipos utilizados en el servicio de salud prestado por bienestar son seguros, las actividades desarrolladas por bienestar cuentan con las medidas de seguridad adecuadas.

F5. Empatía (5.9%). Los estudiantes afirman las campañas de bienestar están enfocadas en las necesidades de los usuarios, los horarios de atención de bienestar son convenientes para los usuarios, la atención en bienestar es personalizada, los funcionarios son amables y cordiales con los usuarios.

5.5 Análisis Clúster

El objetivo del análisis clúster es identificar grupos afines con base en las valoraciones de todas las variables que constituyen un constructo y utilizando para ello los resultados del análisis factorial o de componentes principales (Bigné, et al, 1997). Para determinar el número de grupos se utilizó el procedimiento quick clúster (hacer pruebas con varios grupos hasta encontrarlos significativos con base en las tablas de Anova (Hair, et al, 1999). Para el análisis de los clústeres de Bienestar Institucional se tuvieron en cuenta las variables que caracterizan cada grupo y que lo hacen diferentes de los demás.

5.5.1 Clúster de tangibilidad.

Los resultados del análisis clúster sobre tangibilidad del servicio de Salud de Bienestar Institucional de la Universidad Surcolombiana, indican que se encontraron tres grupos de usuarios (ver cuadro 10):

Cuadro 10. Clúster dimensión Tangibilidad

Variable	G1 76%	G2 18%	G3 6%
Las sillas de la sala de espera de bienestar son cómodas	3,35	4,75	1,25
El servicio de bienestar tiene equipos modernos	3,15	4,96	1,76
Las instalaciones físicas de bienestar son atractivas	3,25	4,69	2,10
El personal de bienestar está bien presentado	3,16	4,68	2,00
Las sillas y camillas de los consultorios son cómodas	3,49	4,61	1,56
Los folletos sobre las campañas de salud son atractivos	3,12	4,98	1,28
Las instalaciones de bienestar son limpias	3,76	4,10	1,36
Las instalaciones están señalizadas	3,10	5,00	1,96
Las instalaciones son amplias	3,00	4,10	2,14
Los equipos de bienestar están en buen estado	4,11	4,78	2,10
Los funcionarios siempre portan el carnet	4,22	4,98	1,69
El servicio cuenta con buzón de sugerencias	3,26	4,84	1,74
El área de sicología cuenta con espacio adecuado para la consulta	3,18	4,81	2,00
Las instalaciones de bienestar están bien iluminadas	3,33	4,78	1,95
Promedio	3,39	4,71	1,78

Fuente: Cálculos propios usando SPSS.

El cuadro 10 sobre clúster de tangibilidad de los servicios de salud ofrecidos por la Oficina de Bienestar Institucional indica que se encontraron tres grupos con las siguientes características:

G1 (76%). Medianamente satisfecho. El 76% de los estudiantes tiene una percepción medianamente satisfecha con los aspectos tangibles de los servicios médicos ofrecidos por la oficina de Bienestar Institucional (Calificación 3.4/5.0).

G2 (18%). Muy satisfecho. El 18% de los estudiantes tiene una percepción muy satisfecha con los aspectos tangibles de los servicios de salud ofrecidos por la oficina de Bienestar Institucional (Calificación 4.7/5.0).

G3 (6%). Insatisfecho. El 6% de los estudiantes de pregrado de la Universidad Surcolombiana tiene una percepción negativa con los aspectos tangibles de los servicios de salud ofrecidos por la oficina de Bienestar Institucional (Calificación 1.8/5.0).

5.5.2 Clúster de fiabilidad.

Los resultados del análisis clúster sobre Fiabilidad del servicio de Salud de Bienestar Institucional de la Universidad Surcolombiana, indican que se encontraron tres grupos de usuarios (ver cuadro 11):

Cuadro 11. Clúster dimensión Fiabilidad

Variable	G1 79%	G2 16%	G3 5%
Las actividades de promoción y prevención programadas por bienestar se cumplen en los tiempos establecidos	3,25	4,95	1,35
Es fácil obtener una cita en el servicio de bienestar	3,12	4,96	1,66
Las citas asignadas en el servicio de salud son atendidas en la hora asignada	3,11	4,99	2,00
Las quejas y reclamos en bienestar son atendidos oportunamente	3,26	4,68	2,20
Los profesionales son competentes	3,29	4,61	1,16
La privacidad brindada por bienestar en los servicios prestados es buena	3,18	4,98	1,18
Los funcionarios que prestan el servicio en bienestar son idóneos	3,00	4,90	1,26
El servicio de bienestar cuenta con los materiales e insumos suficientes para la atención de los usuarios	3,12	4,10	1,17
Promedio	3,17	4,77	1,50

Fuente: Cálculos propios usando SPSS.

El cuadro 11 sobre clúster de fiabilidad de los servicios de salud ofrecidos por la Oficina de Bienestar Institucional indica que se encontraron tres grupos con las siguientes características:

G1 (79%). Mediana confiabilidad. El 79% de los estudiantes tienen mediana confiabilidad con los servicios de salud ofrecidos por la oficina de Bienestar Institucional (Calificación 3.2/5.0).

G2 (16%). Mucha confiabilidad. El 16% de los estudiantes tienen mucha confiabilidad con los servicios de salud ofrecidos por la oficina de Bienestar Institucional (Calificación 4.8/5.0).

G3 (5%). Poca confiabilidad. El 5% de los estudiantes tienen poca confiabilidad con los servicios de salud ofrecidos por la oficina de Bienestar Institucional (Calificación 1,5/5).

5.5.3 Clúster de capacidad de respuesta.

Los resultados del análisis clúster sobre Capacidad de Respuesta del servicio de Salud de Bienestar Institucional de la Universidad Surcolombiana, indican que se encontraron tres grupos de usuarios (ver cuadro 12):

Cuadro 12. Clúster dimensión Capacidad de Respuesta

Variable	G1 78%	G2 17%	G3 5%
Existe disposición del personal de bienestar para atender las preguntas de los usuarios	3,15	4,86	1,25
El personal de bienestar brinda buena información y orientación para trámites de los usuarios	3,21	4,76	1,37
Bienestar responde oportunamente las solicitudes de los usuarios	3,18	4,68	1,90
Los funcionarios de bienestar comunican cuando concluirá la realización del servicio	3,16	4,28	2,26
El servicio prestado por bienestar es rápido	3,86	4,11	1,16
Bienestar informa cuando se realizarán campañas de salud en la institución	3,62	4,99	1,35
Bienestar informa oportunamente cuando existe una dificultad para prestar el servicio	3,20	4,86	1,26
El servicio de bienestar suple todas las necesidades de los usuarios	3,14	4,97	1,17
Promedio	3,32	4,68	1,47

Fuente: Cálculos propios usando SPSS.

El cuadro 12 sobre clúster de capacidad de respuesta de los servicios de salud ofrecidos por la Oficina de Bienestar Institucional indica que se encontraron tres grupos con las siguientes características:

G1 (78%). Lenta respuesta. El 78% de los estudiantes tiene una percepción media sobre la capacidad de respuesta de los servicios de salud ofrecidos por la oficina de Bienestar Institucional (Calificación 3,3/5).

G2 (17%). Pronta respuesta. El 17% de los estudiantes tiene una percepción muy positiva con la capacidad de respuesta de los servicios de salud ofrecidos por la oficina de Bienestar Institucional (Calificación 4,7/5).

G3 (5%). Ninguna respuesta. El 5% de los estudiantes tiene una percepción negativa con la capacidad de respuesta de los servicios de salud ofrecidos por la oficina de Bienestar Institucional (Calificación 1,5/5).

5.5.4 Clúster de seguridad.

Los resultados del análisis clúster sobre Seguridad del servicio de Salud de Bienestar Institucional de la Universidad Surcolombiana, indican que se encontraron tres grupos de usuarios (ver cuadro 13):

Cuadro 13. Clúster dimensión Seguridad

Variable	G1 80%	G2 16%	G3 4%
Los empleados de Bienestar en el servicio de salud transmiten confianza a los usuarios	3,26	4,66	1,36
El servicio recibido en bienestar es confiable	3,11	4,56	1,26
Las instalaciones de bienestar son seguras	3,21	4,97	1,80
Los funcionarios de bienestar son amables con los usuarios	3,18	4,20	2,16
Los funcionarios de bienestar tienen conocimientos suficientes para responder a las preguntas de los usuarios	3,56	4,03	1,25
Los equipos utilizados en el servicio de salud prestado por bienestar son seguros	3,32	4,83	1,56
Las actividades desarrolladas por bienestar cuentan con las medidas de seguridad adecuadas	3,80	4,74	1,32
Los equipos médicos cuentan con la debida asepsia para prestar el servicio	3,26	4,11	1,18
Los materiales utilizados en el servicio de bienestar son de calidad	3,65	4,96	1,27
Promedio	3,37	4,56	1,46

Fuente: Cálculos propios usando SPSS.

Del cuadro anterior podemos afirmar que del análisis clúster sobre la dimensión seguridad de los servicios Salud ofrecidos por la Oficina de Bienestar Institucional se encontraron tres grupos con las siguientes características:

G1 (80%). Pocos seguros. El 80% de los estudiantes tiene una percepción medianamente de acuerdo con la dimensión seguridad de los servicios de salud ofrecidos por la oficina de Bienestar Institucional (Calificación 3,4/5).

G2 (16%). Muy seguros. El 16% de los estudiantes tiene una percepción de acuerdo con la dimensión seguridad de los servicios de salud ofrecidos por la oficina de Bienestar Institucional (Calificación 4,6/5).

G3 (4%). Inseguros. El 4% de los estudiantes opinan que de los servicios de salud ofrecidos por la oficina de Bienestar Institucional son inseguros (Calificación 1,5/5).

5.5.5 Clúster de empatía.

Los resultados del análisis clúster sobre Capacidad de Respuesta del servicio de Salud de Bienestar Institucional de la Universidad Surcolombiana, indican que se encontraron tres grupos de usuarios (ver cuadro 14):

Cuadro 14. Clúster dimensión Empatía

Variable	G1 76%	G2 19%	G3 5%
Las campañas de bienestar están enfocadas en las necesidades de los usuarios	3,16	4,97	1,18
Los horarios de atención de bienestar son convenientes para los usuarios	3,27	4,68	1,26
La atención en bienestar es personalizada	3,32	4,45	1,46
Los funcionarios de bienestar son amables y cordiales con los usuarios	3,07	4,73	2,11
Los funcionarios de bienestar explican a los usuarios sobre los servicios a recibir	3,14	5,00	1,75
Los funcionarios de bienestar informan al usuario sobre la conducta o tratamiento brindado	3,24	4,95	1,06
Promedio	3,20	4,79	1,47

Fuente: Cálculos propios usando SPSS.

Del cuadro anterior podemos afirmar que del análisis clúster sobre la dimensión empatía de los servicios de salud ofrecidos por la Oficina de Bienestar Institucional se encontraron tres grupos con las siguientes características:

G1 (76%). Poca empatía. El 76% de los estudiantes tienen poca empatía hacia los servicios de salud ofrecidos por la oficina de Bienestar Institucional (Calificación 3,2/5).

G2 (19%). Mucha empatía. El 19% de los estudiantes tienen mucha empatía hacia los servicios de salud ofrecidos por la oficina de Bienestar Institucional (Calificación 4,8/5).

G3 (5%). Ninguna empatía. El 5% de los estudiantes tienen ninguna empatía hacia los servicios de salud ofrecidos por la oficina de Bienestar Institucional (Calificación 1,5/5).

5.6 Regresión Múltiple

El objetivo del análisis de regresión múltiple consiste en obtener a partir de los datos, una ecuación que permita conocer la incidencia de variables independientes sobre una

dependiente. Es útil cuando se está interesado en predecir cambios en una variable dependiente, frente a cambio de varias variables independientes cuantitativa (Bigné, et al, 1997).

En el presente estudio la regresión múltiple se aplica para todos los servicios de Salud, con las variables dependientes e independientes, siendo estas las afirmaciones P47, la variable dependiente, y las afirmaciones P2, P3, P4, P5, P6, P7, P8, P9, P10, P11, P12, P13, P14, P15, P16, P17, P18, P19, P20, P21, P22, P23, P24, P25, P26, P27, P28, P29, P30, P31, P32, P33, P34, P35, P36, P37, P38, P39, P40, P41, P42, P43, P44, P45, P46, las variables independientes; con el fin de identificar la relación que existe entre dichas variables, haciendo uso del programa SPSS. El proceso llevado a cabo en SPSS se realizó de la siguiente manera:

1. Se introducen la variable dependiente $Y = P47$, y las variables independientes $X = P2, P3, P4, P5, P6, P7, P8, P9, P10, P11, P12, P13, P14, P15, P16, P17, P18, P19, P20, P21, P22, P23, P24, P25, P26, P27, P28, P29, P30, P31, P32, P33, P34, P35, P36, P37, P38, P39, P40, P41, P42, P43, P44, P45, P46$, se procede a seleccionar opciones necesarias luego corremos el programa, arrojando resultados donde se pasa a analizar que variables están por encima de 0.5 para reducir variables y analizamos el r cuadrado el cual se define como la proporción de la varianza total de la variable explicada por la regresión, refleja la bondad del ajuste de un modelo a la variable que se pretende explicar.

2. Se extraen las variables que tienen un nivel de significancia por encima de 0,5 y se rueda el programa nuevamente y así observamos que los datos se ajustan a la variable real, de igual forma existe una correlación con la variable dependiente.

De la tabla No. 12 podemos afirmar que los estudiantes de pregrado de la Universidad Surcolombiana se muestran muy satisfechos con el servicio de salud prestado por Bienestar Institucional, con los aspectos que se muestran a continuación:

- P6 Las sillas y camillas de los consultorios son cómodas
- P9 Las instalaciones están señalizadas
- P22 Los funcionarios son idóneos
- P26 Bienestar responde oportunamente las solicitudes de los usuarios
- P27 Los funcionarios de bienestar comunican cuando concluirá la realización del servicio
- P32 Los empleados de Bienestar en el servicio de salud transmiten confianza a los usuarios
- P37 Los equipos utilizados en el servicio de salud prestado por bienestar son seguros
- P38 Las actividades desarrolladas por bienestar cuentan con las medidas de seguridad adecuadas
- P43 La atención en bienestar es personalizada
- P45 Los funcionarios de bienestar explican a los usuarios sobre los servicios a recibir
- P46 Los funcionarios de bienestar informan al usuario sobre la conducta o tratamiento brindado

Así mismo se puede evidenciar que los estudiantes de la Universidad Surcolombiana se muestran **poco satisfechos** con el servicio de salud prestado por Bienestar Institucional, en los siguientes aspectos:

- P4 Las instalaciones físicas de bienestar son atractivas
- P8 Las instalaciones de bienestar son limpias
- P16 Las actividades de promoción y prevención programadas por bienestar se cumplen en los tiempos establecidos
- P23 El servicio de bienestar cuenta con los materiales e insumos suficientes para la atención de los usuarios
- P29 Bienestar informa cuando se realizarán campañas de salud en la institución
- P31 El servicio de bienestar suple todas las necesidades de los usuarios
- P35 Los funcionarios de bienestar son amables con los usuarios
- P39 Los equipos médicos cuentan con la debida asepsia para prestar el servicio

5.7 Análisis Chi-Cuadrado

5.7.1 Medicina general.

P50 (Edad)

Tabla 2. Pruebas de Chi-cuadrado P40 VS P50

	Valor	df	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	12,279 ^a	6	,056
Razón de verosimilitud	11,894	6	,064
Asociación lineal por lineal	,376	1	,540
N de casos válidos	118		

a. 5 casillas (41,7%) han esperado un recuento menor que 5. El recuento mínimo esperado es ,85.

Fuente: Cálculos propios usando SPSS.

De la tabla anterior se observa que el valor de significancia asintótica es de 0,056, es decir, que la variable P50 (edad) está asociada con la variable P40 (asepsia equipos médicos).

P51 (Género)

Tabla 3. Pruebas de Chi-cuadrado P10 VS P51

	Valor	df	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	14,090 ^a	4	,007
Razón de verosimilitud	14,834	4	,005
Asociación lineal por lineal	,701	1	,402
N de casos válidos	118		

a. 4 casillas (40,0%) han esperado un recuento menor que 5. El recuento mínimo esperado es ,46.

Fuente: Cálculos propios usando SPSS

De la tabla anterior se observa que el valor de significancia asintótica es de 0,007, es decir, que la variable P51 (género) está asociada con la variable P10 (instalaciones amplias).

P52 (Programa académico)

Tabla 4. Pruebas de Chi-cuadrado P12 VS P52

	Valor	df	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	165,222 ^a	120	,004
Razón de verosimilitud	149,397	120	,036
N de casos válidos	118		

a. 155 casillas (100,0%) han esperado un recuento menor que 5. El recuento mínimo esperado es ,05.

Fuente: Cálculos propios usando SPSS

De la tabla anterior se observa que el valor de significancia asintótica es de 0,004, es decir, que la variable P52 (Programa académico) está asociada con la variable P12 (funcionarios siempre portan el carnet).

5.7.2 Odontología.

P50 (Edad)

Tabla 5. Pruebas de Chi-cuadrado P43 VS P50

	Valor	df	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	17,053 ^a	6	,009
Razón de verosimilitud	18,584	6	,005
Asociación lineal por lineal	4,502	1	,034
N de casos válidos	147		

a. 3 casillas (25,0%) han esperado un recuento menor que 5. El recuento mínimo esperado es ,22.

Fuente: Cálculos propios usando SPSS

De la tabla anterior se observa que el valor de significancia asintótica es de 0,009, es decir, que la variable P50 (edad) está asociada con la variable P43 (los horarios de atención de bienestar son convenientes para los usuarios).

P51 (Género)

Tabla 6. Pruebas de Chi-cuadrado P4 VS P51

	Valor	df	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	11,524 ^a	3	,009
Razón de verosimilitud	11,886	3	,008
Asociación lineal por lineal	,963	1	,326
N de casos válidos	147		

a. 1 casillas (12,5%) han esperado un recuento menor que 5. El recuento mínimo esperado es 3,49.

Fuente: Cálculos propios usando SPSS

De la tabla anterior se observa que el valor de significancia asintótica es de 0,009, es decir, que la variable P51 (género) está asociada con la variable P4 (las instalaciones físicas de bienestar son atractivas)

P52 (Programa Académico)

Tabla 7. Pruebas de Chi-cuadrado P38 VS P52

	Valor	df	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	162,679 ^a	124	,011
Razón de verosimilitud	131,413	124	,307
N de casos válidos	147		

a. 158 casillas (98,8%) han esperado un recuento menor que 5. El recuento mínimo esperado es ,01.

Fuente: Cálculos propios usando SPSS

De la tabla anterior se observa que el valor de significancia asintótica es de 0,011, es decir, que la variable P52 (programa académico) está asociada con la variable (Los equipos utilizados en el servicio de salud prestado por bienestar son seguros).

5.7.3 Psicología.

P50 (Edad)

Tabla 8. Pruebas de Chi-cuadrado P14 VS P50

	Valor	df	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	14,017 ^a	8	,081
Razón de verosimilitud	15,374	8	,052
Asociación lineal por lineal	3,165	1	,075
N de casos válidos	117		

a. 7 casillas (46,7%) han esperado un recuento menor que 5. El recuento mínimo esperado es ,38.

Fuente: Cálculos propios usando SPSS.

De la tabla anterior se observa que el valor de significancia asintótica es de 0,081, es decir, que la variable P50 (edad) está asociada con la variable P14 (el área de psicología cuenta con espacio adecuado para la consulta).

P51 (Genero)

Tabla 9. Pruebas de Chi-cuadrado P30 VS P51

	Valor	df	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	6,533 ^a	2	,038
Razón de verosimilitud	6,732	2	,035
Asociación lineal por lineal	4,974	1	,026
N de casos válidos	117		

a. 1 casillas (16,7%) han esperado un recuento menor que 5. El recuento mínimo esperado es 4,27.

Fuente: Cálculos propios usando SPSS

De la tabla anterior se observa que el valor de significancia asintótica es de 0,038, es decir, que la variable P51 (genero) está asociada con la variable P30 (Bienestar informa oportunamente cuando existe una dificultad para prestar el servicio).

P52 (Programa Académico)

Tabla 10. Pruebas de Chi-cuadrado P46 VS P52

	Valor	df	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	106,482 ^a	87	,077
Razón de verosimilitud	96,411	87	,230
N de casos válidos	117		

a. 120 casillas (100,0%) han esperado un recuento menor que 5. El recuento mínimo esperado es ,05.

Fuente: Cálculos propios usando SPSS

De la tabla anterior se observa que el valor de significancia asintótica es de 0,077, es decir, que la variable P52 (programa académico) está asociada con la variable P46 (los funcionarios de bienestar explican a los usuarios sobre los servicios a recibir).

Capítulo 6. Plan de Mejora

Una vez culminado el análisis de la información recolectada en las encuestas aplicadas a los usuarios del servicio de bienestar universitario en el área de salud (odontología, psicología y medicina general), podemos concluir que los estudiantes de pregrado de la Universidad Surcolombiana; se encuentran satisfechos (3,8/5,0: satisfacción del 76%) (análisis promedio).

Para el plan de mejora, también se utilizó el análisis de regresión múltiple, identificando en los servicios de salud las variables de mayor insatisfacción (ver cuadro 15).

Cuadro 15. Factores a fortalecer en el plan de mejoramiento

Dimensión	Variable - Poca satisfacción	Acciones Propuestas
Tangibilidad	Las instalaciones físicas de bienestar son atractivas	Diagnóstico de condiciones de las instalaciones generales del servicio de Salud ofrecido por Bienestar Institucional, referente a iluminación, señalización y su acondicionamiento en general; se evidenciaron falencias que puedan interferir en la calidad de los servicios prestados, se deben tomar medidas correctivas para que se haga del servicio un lugar más atractivo y agradable para el usuario.
	Las instalaciones de bienestar son limpias	Establecer medidas que permitan la verificación de las rutas de aseo; así como realizar una revisión al procedimiento de aseo establecido, con el fin de establecer mejoras en el procedimiento.
	Los folletos sobre las campañas de salud son atractivos	Establecer diferentes estrategias llamativas de comunicación desde el área de salud de bienestar Institucional hacia los estudiantes, con el fin de promover las diferentes campañas que se realizan en los servicios de Odontología, Medicina General y Psicología.
Fiabilidad	El servicio de bienestar cuenta con los materiales e insumos suficientes para la atención de los usuarios	Levantamiento de estado actual de todos los recursos físicos (equipos y enseres) y de necesidades del servicio de Salud, con el fin de suplir las necesidades que garanticen la calidad en los servicios prestados por la dependencia, generando espacios acordes para cada servicio (odontología, medicina general, psicología) y modernización de los elementos (equipos y enseres) de los servicios de salud.
	Las actividades de promoción y prevención programadas por bienestar se cumplen en los tiempos establecidos	Estableciendo un medio específico de comunicación para la propagación de la información en el momento que se cancelen o se reprogramen las actividades de promoción y prevención.
Seguridad	Los funcionarios de bienestar son amables con los usuarios	Implementar un programa de capacitación a los empleados del servicio de salud en atención al usuario, con el fin de fortalecer las falencias y debilidades, su calidad humana, confianza, para así poder brindar un buen servicio a los estudiantes con personal calificado e idóneo.
	Los equipos médicos cuentan con la debida asepsia para prestar el servicio	Revisar cumplimiento y adherencia de protocolos en cuanto a asepsia de los equipos médicos, con el fin de identificar debilidades y tomar acciones correctivas.

	Los materiales utilizados en el servicio de bienestar son de calidad	Revisar los criterios de compra de materiales para el servicio de Salud brindado por Bienestar Institucional y realizar los ajustes necesarios para garantizar la calidad de los materiales utilizados en dicho servicio.
Capacidad de respuesta	Los funcionarios de bienestar comunican cuando concluirá la realización del servicio	Se debe realizar una identificación de los procesos en la prestación de los servicios, donde estén definidos todos los procesos que impactan el servicio y como proceder en la prestación del servicio desde que se asigna la cita hasta que finaliza el servicio y que información se debe brindar al usuario.
	Bienestar informa cuando se realizarán campañas de salud en la institución	Utilización de los diferentes medios de comunicación (página web, correos electrónicos); cartelera y folletos en las sedes de cada Facultad en Neiva, con el fin de informar a los estudiantes las diferentes actividades que se realizan en el servicio de salud (odontología, medicina general y psicología), y así poder acceder a ellos de manera oportuna.
	El servicio de bienestar suple todas las necesidades de los usuarios	Realizar un diagnóstico donde se identifiquen claramente las necesidades más latentes de los usuarios en cuanto al servicio de salud, con el fin de ampliar la gama de servicios que presenta el servicio de salud supliendo las necesidades de los usuarios, garantizando el bienestar de la población estudiantil.

Capítulo 7. Conclusiones

La calidad en los servicios es un factor que incide mucho en el progreso de una organización; ya que le genera reconocimiento en el medio; la Universidad Surcolombiana no ha sido ajena a este factor, puesto que por un lado la educación superior es de especial vigilancia y más aun siendo pública y por otra parte la Universidad Surcolombiana se ha preocupado por generar reconocimiento y muestra de ello es su reciente acreditación donde alcanzó un puntaje de 4,4 sobre 5.0. Es importante resaltar que el área de Bienestar Institucional es uno de los factores mejor calificado.

Lo anterior afirma los resultados obtenidos en el presente estudio, de lo cual podemos concluir:

El estudio sobre la Calidad de los servicios de salud prestados por Bienestar Institucional de la Universidad Surcolombiana explica el 66.6% de la calidad de los servicios de salud de Bienestar Institucional, lo cual supera los resultados de estudios realizados por Parasuraman, Zeithaml, Berry (1988), 50%; Vásquez (1989), 62%; Montaña, Ramírez y Ramírez (2003), 61%; Rodríguez, Fleet, Pedraja y Rodríguez (2012), 62,8%; Correia & Miranda (2012), 65,6%; Arciniegas y Mejías (2017), 61%.

El área de Salud con sus servicios de Medicina General, Odontología y Psicología, prestados por Bienestar Institucional de la Universidad Surcolombiana a los estudiantes, presenta una percepción de la calidad en un promedio en 3.8/5.0, (76% de satisfacción); entonces podemos confirmar que los estudiantes de pregrado de la Universidad Surcolombiana se encuentran medianamente de acuerdo con la calidad de los servicios del Área de Salud.

Los análisis estadísticos indican que el instrumento utilizado tiene fiabilidad porque los alphas obtenidos son mayores a 0.7 (Medicina general, 0.951; Odontología, 0.943; y Psicología, 0.946).

Se logró identificar cinco factores que explican el 66.6% de la calidad de los servicios de salud prestados por Bienestar Instituciones de la Universidad Surcolombiana a los estudiantes de pregrado de la sede Neiva, así; Aspectos tangibles (27.4%), Fiabilidad (13.1%), Capacidad de respuesta (10.5%), Seguridad (9.7%), Empatía (5.9%).

De acuerdo al análisis de clúster para los usuarios (estudiantes de pregrado) se constituyen tres grupos por cada dimensión, así: Tangibilidad: Medianamente satisfecho 76% (3.4/5.0); Muy satisfecho 18% (4.7/5.0); Insatisfecho 6% (1.8/5.0). Fiabilidad: Mediana confiabilidad. El 79% (3.2/5.0); Mucha confiabilidad. El 16% (4.8/5.0); Poca confiabilidad. El 5% (1,5/5). Capacidad de respuesta: Mediana respuesta. El 78% (3,3/5); Pronta respuesta. El 17% (4,7/5); Ninguna respuesta. El 5% (1,5/5). Seguridad: Pocos seguros. El 80% (3,4/5); Muy seguros. El 16% (4,6/5); Inseguros. El 4% (1,5/5). Empatía: Poca empatía. El 76% (3,2/5); Mucha empatía. El 19% (4,8/5); Ninguna empatía. El 5% (1,5/5).

El análisis de regresión múltiple sirve para identificar las variables que más satisfechos e insatisfechos está los estudiantes de la Universidad Surcolombiana que han utilizado los servicios de salud. Las mayores satisfacciones se encuentran en las siguientes variables: La comodidad de las sillas y camillas de los consultorios, la señalización, la idoneidad de los funcionarios, las respuestas oportunas de las solicitudes, la comunicación de la fecha de finalización de los servicios, la trasmisión de confianza de los empleados, la seguridad de los equipos, las medidas de seguridad existentes en bienestar, la atención personalizada, los

funcionarios de bienestar explican a los usuarios sobre los servicios a recibir y el respectivo tratamiento.

Igualmente se puede evidenciar que los estudiantes de la Universidad Surcolombiana se muestran **poco satisfechos** con el servicio de salud prestado por Bienestar Institucional, en los siguientes aspectos: La atractividad de las instalaciones, la limpieza, la planeación de las actividades de promoción y prevención, la existencia de stock de materiales e insumos para la atención de los usuarios, el cumplimiento de las campañas de salud, el servicio de bienestar suple todas las necesidades de los usuarios, la amabilidad de los funcionarios, la asepsia de los equipos.

El análisis de regresión múltiple nos permite concluir que los estudiantes que ocupan el servicio de Medicina General, un 57,5% se sienten satisfechos con el servicio recibido; de los estudiantes que hacen uso del servicio de Odontología el 44,9% testifican que se sienten satisfechos con el servicio y de los estudiantes que ocupan el servicio de Psicología el 55,6% afirman que se sienten satisfechos con el servicio prestado por la oficina de Bienestar Institucional de la Universidad Surcolombiana.

Así mismo concluimos que en el servicio de medicina general la variable edad está asociada con la asepsia equipos médicos; la variable género está asociada con la amplitud de las instalaciones; el programa académico está asociado con el porte de carnet de los funcionarios. En el servicio de odontología la edad está asociada con los horarios de atención de bienestar son convenientes para los usuarios; el género está asociado con las instalaciones físicas de bienestar son atractivas; el programa académico está asociado con la seguridad de los equipos utilizados en el servicio de salud. En el servicio de psicología la edad está asociada con el espacio adecuado para la consulta de psicología; el género está asociado con oportunidad de

información cuando existe una dificultad para prestar el servicio; el programa académico está asociado con los funcionarios de bienestar explican a los usuarios sobre los servicios a recibir.

En el análisis de resultados se pudo evidenciar que existen algunas variables que se deben fortalecer y prestar especial atención; aunque es un grupo pequeño de la muestra, se presentan en desacuerdo, principalmente en los aspectos de la dimensión de tangibilidad; lo que nos conduce a realizar una propuesta para fortalecer dichos aspectos y elevar la percepción de Calidad de los servicios prestados por Bienestar Institucional en la Universidad Surcolombiana.

Referencias

- Abdullah, F. (2005). HEDPERF versus SERVPERF: The quest for ideal measuring instrument of service. *Quality Assurance in Education*, 13(4), 305-328.
- Abdullah, F. (2006). The development of HEDPERF: A new measuring instrument of service quality for the higher education sector. *International Journal of Consumer Studies*, 30(6), 569-581.
- Akbariyeh, H. (2012). A survey study on affecting factors of students' satisfaction from the electronic services quality of higher education institutions. *International Journal of Natural & Engineering Sciences*, 6(1), 61-66.
- Alcantar, V. Maldonado, S. & Arcos, J. (2015). Medición de la calidad del servicio en el área financiera de una universidad pública: Desarrollo y validación del instrumento.
- Alvarado, L. & Díaz, F. (2015). Calidad del servicio en universidades públicas mexicanas: Perspectiva de análisis desde las dimensiones. *Pensamiento y Gestión*, 38.
- Araya-Castillo, L. (2013). ¿Qué hemos aprendido sobre la calidad de servicio en educación superior? *Revista Pilquen*, 16(2). Recuperado de <http://www.curza.net/revistapilquen/index.php/Sociales/article/view/108>
- Araya, L., Escobar, M., Bertoló, E., Barrientos, N. (2016). Propuesta de modelo para calidad de servicio en escuelas de negocios en Chile. *Pensamiento & Gestión*, 41, 115.
- Arciniegas, J. A., & Mejías, A.A. (2017). Percepción de la calidad de los servicios prestados por la universidad militar nueva granada con base en la escala Servqualing, con análisis factorial y análisis de regresión múltiple. *Comunicación*, 8(1).
- Aroca, L. Barajas, E. & Salamanca, C. (2014). Calidad de los servicios prestados en la Universidad Surcolombiana.

- Bhat, R. & Bhat, K. (2012). Service quality in management education in gujarat state: A study of students' perception and preferences. *Reflection, 1*, 244-256.
- Bitner, M. J. (1995). Building Service Relationships: It's All About Promises. *Journal of the Academy of Marketing Science, 23*(4), 246-251.
- Bolton, R.N. y Lemon, K.N. (1999). A dynamic model of customers, usage of services: usage as an antecedent and consequence of satisfaction. *Journal of Marketing Research, 36*(5), 171-186.
- Botero, M. M. y Peña, P. (2006). Calidad en el servicio: el cliente incógnito. *Suma Psicológica, 13*(2), 217-228.
- Capelleras, I., Segura, J-L., & Veciana, J. M. (2004). Calidad de servicio en la enseñanza universitaria: desarrollo y validación de una escala de medida. *Revista Europea de Dirección y Economía de la Empresa, 13*, 55-72.
- Carrillo, M.S., Pons, R., & Villa, E. (2010). Orientación del Enfoque de Calidad en Instituciones de Educación Superior: Una Necesidad en Ingeniería. *Latin American and Caribbean Journal of Engineering Education, 4*(1), 1-7.
- Castellano, S., & González, P. (2010). Calidad de servicio en farmacias tradicionales y de autoservicio: Estudio de caso. *Revista Venezolana de Gerencia, 15*(52), 570 – 590.
- Colmenares, O. A., & Saavedra, J. L. (octubre/diciembre, 2007). Aproximación teórica de los modelos conceptuales de la calidad del servicio. *Técnica Administrativa, 6*(4).
- Consejo Nacional de Acreditación. (2014). *Lineamientos para la acreditación institucional*. Bogotá.

- Correia, S. M., & Miranda, F. J. (2012). Du Aqual: calidad percibida por docentes y alumnos en la gestión universitaria. *Cuadernos de Gestión*, 12(1), 107-122. DOI: 10.5295/cdg.l00251sc.
- Cronin J. J., & Taylor, S. A. (1992). Measuring service quality: A Reexamination measurement of service quality. *Journal of Marketing*, 58, 125-131.
- Demicheli, G. (2009). Calidad universitaria: Actitudes y creencias de alumnos de 4° de EM respecto de un subgrupo de universidades de la V región. *Calidad en la Educación*, 31, 93-121.
- De Vicenci, A. (2013). Evaluación institucional y mejoramiento de la calidad educativa en tres universidades privadas argentinas. *Revista Iberoamericana de Educación Superior*, 4(9), 76-94.
- Duque, E. J. (enero-junio, 2005). Revisión del concepto de calidad del servicio y sus modelos de medición. INNOVAR. *Revista de Ciencias Administrativas y Sociales*, 15(25).
- Duque, E. & Chaparro, C. (2011). Medición de la percepción de la calidad del servicio de educación por parte de los estudiantes de la UPTC DUITAMA.
- Elliott, K. M. & Healy, M. A. (2001). Key factors influencing student satisfaction related to recruitment and retention. *Journal of Marketing for Higher Education*, 10(4), 1-11.
- Fayos, T., González, M., Servera, D., & Arteaga, F. (2011). Análisis y evaluación del servicio de formación universitaria: implicaciones para el marketing estratégico de las universidades. *Revista de Investigación en Educación*, 9(2), 133-152. Recuperado de <http://webs.uvigo.es/reined/>.
- Fernández, R. (2003). *Planificación y control de gestión*. Buenos Aires: Editorial de la Universidad de Quilmes.

- Gil, I. (1995). *La conceptualización y evaluación de la calidad de servicio al cliente percibida en el punto de venta*. Madrid: Club Gestión de Calidad.
- González, A., & Brea, F. (2006). Relación entre la calidad de servicio y la satisfacción del consumidor: Su evaluación en el ámbito del turismo termal. *Investigaciones Europeas de Dirección y Economía de la Empresa*, 12 (1), 251-272.
- Grande, I. y Abascal, E. (2000). Fundamentos y técnicas de investigación comercial. 5ª Edición ESIC.
- Hernández, R., Fernández-Collado, C., & Baptista, M. (2006). *Metodología de la investigación*. (4a ed.). México: McGraw-Hill.
- Hurtado de Barrera, J. (2010). *Metodología de la investigación: Guía para la comprensión holística de la ciencia*. (4a Ed.). Bogotá: Quirón.
- Jain, R., Sinha, G. & Sahney, S. (2011). Conceptualizing service quality in higher education. *Asian Journal on Quality*, 12(3), 296-314.
- Koenes, A. (1996). *Gestión de la calidad total*. Madrid: Thomson.
- Kotler, P., Bowen, J., & Makens, J. (1996). *Marketing for hospitality and tourism*. New Jersey: Prentice Hall.
- Lemaitre, M. J., & Maturana, M., Zenteno, E., & Alvarado, A. (2012). Cambios en la gestión institucional en universidades, a partir de la implementación del sistema nacional de aseguramiento de la calidad: La experiencia chilena. *Calidad en la Educación*, 36, 21-52.
- Marsh, H. & Roche, L. (1993). The use of students' evaluations and an individually structured intervention to enhance university teaching effectiveness. *American Educational Research Journal*, 30, 217-251.

- Marzo, M., Pedrajas, M., & Rivera, P. (2005). A new management element for universities: Satisfaction with the offered courses. *International Journal of Educational Management*, 19(6), 505-526.
- Melchor, M., & Bravo, J. J. (2012). Service quality perceptions in higher education institutions: the case of a colombian university. *Estudios Gerenciales*, 28, 23-29.
- Ogbodo, C., & Nwaoku, N. (2007). *Quality Assurance in Higher Education*. Towards Quality in African Higher Education.
- Oliver, R.L. (1997). *Satisfaction: A behavioral perspective on the consumer*. New York: McGraw–Hill.
- Onocha, O. (2002). Quality Assurance in Teacher Education: A Discussion Paper Presented at the NTI'S 25th Anniversary Celebration Kaduna.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V., & Berry, L. (1993). *Calidad total en la gestión de servicio*. Madrid: Díaz de Santos.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V., & Berry, L. (1988). SERVQUAL: A multiple scale for measuring consumer perceptions of service quality. *Journal of Retailing*, 64, 12-40.
- Parasuraman, A., Zeithalm, V., & Berry, L. (1991). *Calidad total en la gestión de servicios*. España: Editorial Díaz.
- Pozo, C., Bretones, B., Martos, M. J., & Alonso, E. (2011). Evaluación de la actividad docente en el Espacio Europeo de Educación Superior: Un estudio comparativo de indicadores de calidad en universidades europeas. *Revista Española de Pedagogía*, 69(248), 145-163.
- Ramírez, E., Ramírez, H., & Montaña, M. (s.f.). *Diseño de un modelo para evaluar la calidad del servicio en el transporte público de buses urbanos*. Universidad Surcolombiana.

- Reid, N. (December 2010). Quality assurance in higher education in Pakistan looking to the future. 3rd International Conference in Assessing Quality in Higher Education. Lahore, Pakistan.
- Rodríguez, E., Araneda, C., Pedraja, L., & Rodríguez, J. (2011). La relación entre la calidad de las universidades y su eficacia económica: Un estudio empírico en instituciones de Chile. *Panorama Socioeconómico*, 29(43), 79-89.
- Rodriguez, L. L., Barkur, G., Varambally, K., & Golrooy, F. (2011). Comparison of servqual and servperf metrics: An empirical study. *The TQM Journal*, 23(6), 629-643.
- Rodríguez-Ponce, E., Fleet, N., Pedraja-Rejas, L., & Rodríguez-Ponce, J. (2012). Efecto de la calidad de la información sobre la acreditación institucional: Un estudio exploratorio en universidades chilenas. *Ingeniare. Revista Chilena de Ingeniería*, 20(3), 368-375.
- Rodríguez-Ponce, E., Pedraja-Rejas, L., Araneda-Guirriman, C., González-Plitt, M., & Rodríguez-Ponce, J. (2011). El impacto del sistema de aseguramiento de la calidad en el servicio entregado por las universidades privadas en Chile. *Revista Chilena de Ingeniería*, 19(3), 409-419.
- Sangüesa, M., Mateo, R. e Ilzarbe, L. (2006). *Teoría y práctica de la calidad*. Paraninfo.
- Smith, G., Smith, A. y Clarke, A. (2007). Evaluating service quality in universities: A service department perspective. *Quality Assurance in Education*, 15(3), 334-351.
- Stodnick, M. & Rogers, P. (2008). Using Servqual to measure the quality of the classroom experience. *Decision Sciences Journal of Innovative Education*, 6(1), 115-133.
- Tan, K. C. y Kek, S. W. (2004). Service quality in higher education using an enhanced servqual approach. *Quality in Higher Education*, 10(1), 17-24.

- Torres, E. & Araya-Castillo, L. (2010). Construcción de una escala para medir la calidad del servicio de las universidades: una aplicación al contexto chileno. *Revista de Ciencias Sociales*, 16(1), 54-67.
- Traba, L., Barletta, M. & Velázquez, J. (2010). *Teoría y práctica de las organizaciones: Herramienta para la gestión de la calidad*. Santa Fe: Universidad Nacional del Litoral.
- Vásquez, R. (1989). La imagen de la Empresa Detallista y su Percepción por los Consumidores. *ESIC Marketing*. No.65. España.
- Vega, L. (2014). Medición de la Percepción de la Calidad del Servicio de Educación en las Universidades Privadas de la Ciudad de Tunja: Caso Fundación Universitaria Juan de Castellanos. In *Vestigium Ire*. Vol. 7, p.p 170-183.
- Velásquez, D. (2011). Medición de la satisfacción de usuarios de la Universidad del Valle. Cali: Univalle.
- Zineldin, M. (2007). The quality of higher education and student satisfaction self-assessment and review process A TRM philosophy and 5Qs Model. Paper presented at the Second International Conference Education, Economics, and Law: Traditions and Innovations, Växjö University, Sweden. Recuperadp de http://tempus.ulim.md/proj_dis.php.

Anexos

Anexo A. Instrumento

UNIVERSIDAD SURCOLOMBIANA

FACULTAD DE ECONOMIA Y ADMINISTRACIÓN

MAESTRIA EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

CALIDAD DE LOS SERVICIOS DE BIENESTAR INSTITUCIONAL DE LA UNIVERSIDAD SURCOLOMBIANA

Buenos días señor(a)(ita): La Universidad Surcolombiana está evaluando entre todos los estudiantes de pregrado de la sede Neiva, los servicios de salud que orienta la Oficina de Bienestar Institucional, razón por la cual comedidamente solicito cinco minutos de su valioso tiempo para responder una serie de afirmaciones, la cuales deben ser calificadas en una escala de uno a cinco, donde uno, significa en desacuerdo, y cinco, de acuerdo, con respecto al servicio que usted más utiliza. Por favor no marque cuando no pueda evaluar una afirmación.

1. **De los servicios de siguientes servicios de bienestar, ¿Cuál es el más utiliza**
1. Medicina general __ 2. Odontología __ 3. Psicología ____
2. **Las sillas de la sala de espera de bienestar son cómodas.**
En desacuerdo 1 2 3 4 5 De acuerdo
3. **El servicio de bienestar tiene equipos modernos.**
En desacuerdo 1 2 3 4 5 De acuerdo
4. **Las instalaciones físicas de bienestar son atractivas.**
En desacuerdo 1 2 3 4 5 De acuerdo
5. **El personal de bienestar está bien presentado.**
En desacuerdo 1 2 3 4 5 De acuerdo
6. **Las sillas y camillas de los consultorios son cómodas.**
En desacuerdo 1 2 3 4 5 De acuerdo
7. **Los folletos sobre las campañas de salud son atractivos.**
En desacuerdo 1 2 3 4 5 De acuerdo
8. **Las instalaciones de bienestar son limpias.**
En desacuerdo 1 2 3 4 5 De acuerdo
9. **Las instalaciones están señalizadas.**
En desacuerdo 1 2 3 4 5 De acuerdo
10. **Las instalaciones son amplias.**
En desacuerdo 1 2 3 4 5 De acuerdo
11. **Los equipos de bienestar están en buen estado.**
En desacuerdo 1 2 3 4 5 De acuerdo
12. **Los funcionarios siempre portan el carnet.**
En desacuerdo 1 2 3 4 5 De acuerdo
13. **El servicio cuenta con buzón de sugerencias.**
En desacuerdo 1 2 3 4 5 De acuerdo
14. **El área de sicología cuenta con espacio adecuado para la consulta.**
En desacuerdo 1 2 3 4 5 De acuerdo
15. **Las instalaciones de bienestar están bien iluminadas.**
En desacuerdo 1 2 3 4 5 De acuerdo
16. **Las actividades de promoción y prevención programadas por bienestar se cumplen en los tiempos establecidos.**

- En desacuerdo 1 2 3 4 5 De acuerdo
17. **Es fácil obtener una cita en el servicio de bienestar.**
En desacuerdo 1 2 3 4 5 De acuerdo
18. **Las citas asignadas en el servicio de salud son atendidas en la hora asignada.**
En desacuerdo 1 2 3 4 5 De acuerdo
19. **Las quejas y reclamos en bienestar son atendidos oportunamente.**
En desacuerdo 1 2 3 4 5 De acuerdo
20. **Los profesionales son competentes.**
En desacuerdo 1 2 3 4 5 De acuerdo
21. **Los servicios son prestados con privacidad.**
En desacuerdo 1 2 3 4 5 De acuerdo
22. **Los funcionarios son idóneos.**
En desacuerdo 1 2 3 4 5 De acuerdo
23. **El servicio de bienestar cuenta con los materiales e insumos suficientes para la atención de los usuarios.**
En desacuerdo 1 2 3 4 5 De acuerdo
24. **Existe disposición del personal de bienestar para atender las preguntas de los usuarios.**
En desacuerdo 1 2 3 4 5 De acuerdo
25. **El personal de bienestar brinda buena información y orientación para trámites de los usuarios.**
En desacuerdo 1 2 3 4 5 De acuerdo
26. **Bienestar responde oportunamente las solicitudes de los usuarios.**
En desacuerdo 1 2 3 4 5 De acuerdo
27. **Los funcionarios de bienestar comunican cuando concluirá la realización del servicio.**
En desacuerdo 1 2 3 4 5 De acuerdo
28. **El servicio prestado por bienestar es rápido.**
En desacuerdo 1 2 3 4 5 De acuerdo
29. **Bienestar informa cuando se realizarán campañas de salud en la institución.**
En desacuerdo 1 2 3 4 5 De acuerdo
30. **Bienestar informa oportunamente cuando existe una dificultad para prestar el servicio.**
En desacuerdo 1 2 3 4 5 De acuerdo
31. **El servicio de bienestar suple todas las necesidades de los usuarios.**
En desacuerdo 1 2 3 4 5 De acuerdo
32. **Los empleados de Bienestar en el servicio de salud transmiten confianza a los usuarios.**
En desacuerdo 1 2 3 4 5 De acuerdo
33. **El servicio recibido en bienestar es confiable.**
En desacuerdo 1 2 3 4 5 De acuerdo
34. **Las instalaciones de bienestar son seguras.**
En desacuerdo 1 2 3 4 5 De acuerdo
35. **Los funcionarios de bienestar son amables con los usuarios.**
En desacuerdo 1 2 3 4 5 De acuerdo
36. **Los funcionarios de bienestar tienen conocimientos suficientes para responder a las preguntas de los usuarios.**
En desacuerdo 1 2 3 4 5 De acuerdo
37. **Los equipos utilizados en el servicio de salud prestado por bienestar son seguros.**
En desacuerdo 1 2 3 4 5 De acuerdo
38. **Las actividades desarrolladas por bienestar cuentan con las medidas de seguridad adecuadas.**
En desacuerdo 1 2 3 4 5 De acuerdo
39. **Los equipos médicos cuentan con la debida asepsia para prestar el servicio.**
En desacuerdo 1 2 3 4 5 De acuerdo
40. **Los materiales utilizados en el servicio de bienestar son de calidad.**
En desacuerdo 1 2 3 4 5 De acuerdo
41. **Las campañas de bienestar están enfocadas en las necesidades de los usuarios.**
En desacuerdo 1 2 3 4 5 De acuerdo
42. **Los horarios de atención de bienestar son convenientes para los usuarios.**
En desacuerdo 1 2 3 4 5 De acuerdo
43. **La atención en bienestar es personalizada.**
En desacuerdo 1 2 3 4 5 De acuerdo

44. **Los funcionarios de bienestar son amables y cordiales con los usuarios.**
En desacuerdo 1 2 3 4 5 De acuerdo
45. **Los funcionarios de bienestar explican a los usuarios sobre los servicios a recibir.**
En desacuerdo 1 2 3 4 5 De acuerdo
46. **Los funcionarios de bienestar informan al usuario sobre la conducta o tratamiento brindado.**
En desacuerdo 1 2 3 4 5 De acuerdo
47. **Estoy muy satisfecho con el servicio prestado por la oficina de Bienestar Institucional.**
En desacuerdo 1 2 3 4 5 De acuerdo
48. **Le cuento a mis amigos que la oficina de Bienestar Institucional presta un buen servicio.**
En desacuerdo 1 2 3 4 5 De acuerdo
49. **Siempre que pueda utilizaré los servicios de Bienestar Institucional.**
En desacuerdo 1 2 3 4 5 De acuerdo
1. **Edad (rango):** 15 a 20 años ____ 2. 21 a 25 años ____ 3. Más de 25 años ____
1. **Genero:** Femenino ____ 2. Masculino ____
50. **Para finalizar escribe el programa académico que cursa:** _____

En nombre de la Oficina de Bienestar Institucional muchas gracias por su colaboración.

Anexo B. Tablas

Tabla 11. Coeficientes de la variable independiente

<i>Modelo</i>	<i>Coefficientes no estandarizados</i>		<i>Coefficientes estandarizados</i>		<i>Sig.</i>
	<i>B</i>	<i>Desv. Error</i>	<i>Beta</i>	<i>t</i>	
<i>I (Constante)</i>	,331	,759		,436	,664
<i>VAR00002</i>	,176	,154	,133	1,147	,254
<i>VAR00003</i>	-,095	,154	-,065	-,617	,539
<i>VAR00004</i>	-,131	,124	-,109	-1,053	,295
<i>VAR00005</i>	,096	,132	,086	,730	,467
<i>VAR00008</i>	-,237	,141	-,198	-1,677	,097
<i>VAR00013</i>	,344	,115	,265	2,994	,004
<i>VAR00014</i>	-,275	,134	-,221	-2,055	,043
<i>VAR00016</i>	,277	,130	,213	2,124	,036
<i>VAR00017</i>	-,274	,144	-,212	-1,897	,061
<i>VAR00018</i>	,347	,148	,261	2,342	,021
<i>VAR00019</i>	,138	,126	,108	1,099	,275
<i>VAR00021</i>	-,088	,121	-,074	-,725	,471
<i>VAR00022</i>	-,267	,123	-,219	-2,167	,033
<i>VAR00023</i>	,220	,139	,163	1,576	,119
<i>VAR00024</i>	,110	,129	,081	,849	,398
<i>VAR00026</i>	-,268	,136	-,224	-1,966	,052
<i>VAR00027</i>	,163	,130	,128	1,251	,214
<i>VAR00028</i>	-,082	,113	-,073	-,732	,466
<i>VAR00030</i>	-,346	,181	-,223	-1,911	,059
<i>VAR00033</i>	-,259	,136	-,212	-1,903	,060
<i>VAR00034</i>	,356	,140	,273	2,540	,013
<i>VAR00035</i>	-,104	,123	-,085	-,841	,402
<i>VAR00036</i>	,234	,137	,176	1,712	,090
<i>VAR00037</i>	-,110	,155	-,079	-,705	,483
<i>VAR00039</i>	,397	,143	,300	2,783	,007
<i>VAR00042</i>	,097	,132	,082	,734	,465
<i>VAR00044</i>	,147	,130	,125	1,123	,264
<i>VAR00046</i>	,280	,152	,210	1,843	,069

Fuente: Cálculos propios usando SPSS.