



CARTA DE AUTORIZACIÓN

CÓDIGO

AP-BIB-FO-06

VERSIÓN

1

VIGENCIA

2014

PÁGINA

1 de 1

Neiva, 23 de Julio de 2019

Señores  
CENTRO DE INFORMACIÓN Y DOCUMENTACIÓN  
UNIVERSIDAD SURCOLOMBIANA  
Ciudad

El (Los) suscrito(s):

TANIA LIZETH GONZALEZ VARGAS, con C.C. No. 1.075.263.860

MAIDY XIOMARA ROJAS SANCHEZ, con C.C. No. 1.075.257.252

ANGIE LORENA VALDES FALLA, con C.C. No. 1.082.805.603

Autor(es) de la tesis y/o trabajo de grado titulado Percepción de la Calidad del servicio al cliente de los estudiantes de pregrado de la Facultad de Salud de la Universidad Surcolombiana, presentado y aprobado en el año 2019 como requisito para optar al título de Especialista en Alta Gerencia;

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.

TANIA LIZETH GONZALEZ VARGAS

MAIDY XIOMARA ROJAS SANCHEZ

Firma: Tania Gonzalez Vargas

Firma: Maidy Xiomara Rojas S

ANGIE LORENA VALDES FALLA

Firma: Angie Lorena Valdes Falla

Vigilada Mineducación



**TÍTULO COMPLETO DEL TRABAJO:** Percepción de la Calidad del servicio al cliente de los estudiantes de pregrado de la Facultad de Salud de la Universidad Surcolombiana

**AUTOR O AUTORES:**

Primero y Segundo Apellido	Primero y Segundo Nombre
González Vargas	Tania Liseth
Rojas Sánchez	Maidy Xiomara
Valdés Falla	Angie Lorena

**DIRECTOR Y CODIRECTOR TESIS:**

Primero y Segundo Apellido	Primero y Segundo Nombre

**ASESOR (ES):**

Primero y Segundo Apellido	Primero y Segundo Nombre
Paramo Morales	Dagoberto

**PARA OPTAR AL TÍTULO DE:** Especialista en Alta Gerencia

**FACULTAD:** Economía y Administración

**PROGRAMA O POSGRADO:** Alta Gerencia

**CIUDAD:** Neiva      **AÑO DE PRESENTACIÓN:** 2019      **NÚMERO DE PÁGINAS:** 44

**TIPO DE ILUSTRACIONES (Marcar con una X):**

Diagramas\_\_\_ Fotografías\_\_\_ Grabaciones en discos\_\_\_ Ilustraciones en general\_X\_ Grabados\_\_\_  
Láminas\_\_\_ Litografías\_\_\_ Mapas\_\_\_ Música impresa\_\_\_ Planos\_\_\_ Retratos\_\_\_ Sin ilustraciones\_\_\_ Tablas  
o Cuadros\_X\_



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

**MATERIAL ANEXO:** Ninguno

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

**PALABRAS CLAVES EN ESPAÑOL E INGLÉS:**

<u>Español</u>	<u>Inglés</u>
1. Percepción	Perception
2. Calidad	Quality
3. Calidad del servicio	Service Quality
4. Servicio al cliente	Customer service
5. Instituciones de Educación Superior	Higher education institutions

**RESUMEN DEL CONTENIDO:** (Máximo 250 palabras)

El presente trabajo pretende dar a conocer la percepción que tienen los estudiantes de pregrado de la Facultad de Salud de la Universidad Surcolombiana, sobre la calidad del servicio recibido por parte de los funcionarios de la institución. En él se describe las variables correspondientes a la medición del servicio al cliente a partir del modelo Servqual creado por Parasuraman, Zeithalm & Berry (1985, 1988), adaptado al modelo Hedperf diseñado por Abdullah (2005), enfocándolo a los aspectos que evalúa el Consejo Nacional de Acreditación para otorgar la acreditación de alta calidad a los programas académicos e instituciones educativas.

Por lo anterior, se plantea una metodología descriptiva de tipo cualitativa con el fin de determinar las variables que inciden la percepción de la calidad del servicio, puesto que se pretende generar un impacto en las conductas del personal académico-administrativo que está en busca de la Re-acreditación Institucional de Alta Calidad.

Finalmente, se detallan unas conclusiones de las versiones recibidas por parte de los entrevistados y se determinan unas recomendaciones por parte del equipo investigador que contribuirán a la mejora de la percepción de la calidad del servicio prestado.

**ABSTRACT:** (Máximo 250 palabras)

The present work aims to make known the perception that undergraduate students from the Health Faculty of the Universidad Surcolombiana have, about the quality of the service received by the staff of the institution. It describes the variables corresponding to the measurement of customer service based on the Servqual model created by Parasuraman, Zeithalm & Berry (1985, 1988), adapted to the Hedperf model designed by Abdullah



(2005), focusing it on the aspects evaluated by the National Accreditation Council to grant high quality accreditation to academic programs and educational institutions.

Therefore, a descriptive methodology of qualitative type is proposed in order to determine the variables that influence the perception of the service quality, since it is intended to generate an impact on the behaviors of the academic-administrative staff that are looking for the High Quality Institutional Re-accreditation.

Finally, some conclusions of the versions received by the interviewees are detailed and some recommendations are determined by the research team that will contribute to improve the perception of the quality of the service provided.

#### APROBACION DE LA TESIS

Nombre Presidente Jurado: ELÍAS RAMÍREZ PLAZAS

Firma:

Percepción de la Calidad del servicio al cliente de los estudiantes de pregrado de la  
Facultad de Salud de la Universidad Surcolombiana.

Maidy Xiomara Rojas Sánchez

Tania Liseth González Vargas

Angie Lorena Valdés Falla

Universidad Surcolombiana  
Facultad de Economía y Administración  
Especialización en Alta Gerencia  
Neiva, 2019

## Tabla de contenido

0. Introducción.....	4
1. Formulación del problema .....	5
1.1. Planteamiento del Problema.....	5
1.2. Delimitación del problema .....	8
1.3. Pregunta de investigación.....	8
1.4. Objetivos .....	8
1.4.1. Objetivo general .....	8
1.4.2. Objetivos específicos .....	8
2. Marco Teórico .....	9
2.1. Percepción .....	9
2.1.1. Diferencias entre sensación y percepción .....	9
2.1.2. Teoría de Gestalt.....	10
2.2. Percepción de la calidad.....	10
2.3. Percepción de las personas sobre los funcionarios públicos. ....	11
2.4. Calidad de los servicios.....	12
2.4.1. Calidad del Servicio al cliente.....	14
2.4.2. La calidad del servicio en la educación superior .....	16
2.5. Servicio al cliente y su relación con el Marketing y la calidad .....	18
2.6. La educación y el marketing de servicios: la atención al cliente.....	19
2.7. Modelos de medición de la calidad del servicio al cliente.....	20
2.7.1. Variables o dimensiones de la calidad del servicio – Modelo Servqual (según Parasuraman, Zeithalm & Berry (1985, 1988)).....	20
2.7.2. Estructura dimensional de la evaluación de la calidad del servicio en la educación superior, Abdulla (2005).....	22
2.7.2. Dimensiones de la Calidad de la Educación .....	23

2.8. Entidades sin Ánimo de Lucro (ESALES).....	24
3. Aspecto metodológico.....	25
3.1. Tipo de investigación.....	25
3.2. Población y muestra.....	25
3.2.1. Población.....	25
3.2.2. Muestra.....	25
3.3. Diseño del instrumento .....	26
4. Análisis de la Información.....	32
5. Conclusiones.....	39
6. Recomendaciones .....	42
7. Referencias .....	43

#### Tabla de ilustraciones

Tabla 1. Cuadro comparativo entre sensación y percepción .....	9
Tabla 2. Dimensiones de la calidad .....	13
Tabla 3. Variables del modelo Servqual, Parasuraman, Zeithalm y Berry .....	20
Tabla 4. Diseño metodológico – Dimensiones.....	29

#### Tabla de Figuras

Figura 1. Modelo de calidad Propuesto por Oh (1999).....	15
--	----

## 0. Introducción

El presente trabajo pretende dar a conocer la percepción que tienen los estudiantes de pregrado de la Facultad de Salud de la Universidad Surcolombiana, sobre la calidad del servicio recibido por parte de los funcionarios de la institución. En él se describe las variables correspondientes a la medición del servicio al cliente a partir del modelo Servqual creado por Parasuraman, Zeithalm & Berry (1985, 1988), adaptado al modelo Hedperf diseñado por Abdullah (2005), enfocándolo a los aspectos que evalúa el Consejo Nacional de Acreditación para otorgar la acreditación de alta calidad a los programas académicos e instituciones educativas.

Por lo anterior, se plantea una metodología descriptiva de tipo cualitativa con el fin de determinar las variables que inciden la percepción de la calidad del servicio, puesto que se pretende generar un impacto en las conductas del personal académico-administrativo que está en busca de la Re-acreditación Institucional de Alta Calidad.

Finalmente, se detallan unas conclusiones de las versiones recibidas por parte de los entrevistados y se determinan unas recomendaciones por parte del equipo investigador que contribuirán a la mejora de la percepción de la calidad del servicio prestado.

## 1. Formulación del problema

### 1.1. Planteamiento del Problema

Las organizaciones, bien sea de índole, social, económico, político, ambiental, entre otras, deben procurar que sus clientes califiquen la prestación de sus servicios de calidad, o por lo menos así debe ser percibido. Este tipo de acciones se realiza mediante el uso de estrategias de marketing, claro está, algunas organizaciones invierten más en su proceso de mercadeo que otras, pero es un proceso necesario para todas.

A partir de lo anterior, se han creado organizaciones encargadas de medir la “calidad” de los bienes, servicios, procesos, procedimientos, etc., generando en los clientes la necesidad de recibir un servicio de calidad, y por su puesto en las organizaciones, la necesidad de certificar sus productos (bienes y/o servicios) en calidad o por lo menos que así sean percibidos.

Para Deming (1989) citado por (Duque O. E., 2005) la “calidad es traducir las necesidades futuras de los usuarios en características medibles; solo así un producto puede ser diseñado y fabricado para dar satisfacción a un precio que el cliente pagará; la calidad puede estar definida solamente en términos del agente.”

A través de la calidad del servicio o de la percepción que tienen los clientes sobre la calidad de la organización, ésta logrará consolidarse en el futuro o fracasar en el proceso, este factor, ha sido determinante en los últimos años para las organizaciones. Los cambios en los estilos de vida, ha generado que los clientes cada vez se sientan satisfechos a través de facilidades que algunas organizaciones han detectado importantes en la prestación de los servicios.

“Los estándares de calidad requieren que se supervisen las percepciones del cliente respecto a si cumplen con los requerimientos, es decir, su satisfacción” (Mejías, Infante, & Noguera, 2015), por lo anterior, las organizaciones deben formular estrategias para hacer percibir a su cliente o usuario que es parte esencial de la misma, y por este motivo, la empresa desarrolla un vínculo más estrecho con él, en busca de mejorar la calidad del servicio y por supuesto, lograr satisfacer las necesidades y expectativas del mismo.

A partir de lo anterior, las organizaciones deben promover una cultura organizacional enfocada en el seguimiento de la satisfacción percibida a raíz de la prestación de un servicio recibido, o la forma como desea y espera recibir dicho servicio.

En este sentido, en el país existen organizaciones que se desarrollan en el sector de los servicios, como el caso del sector educativo, el cual, no es considerado totalmente como un “servicio” y mucho menos “público”. Este hecho, ha generado que las instituciones educativas no formulen estrategias que le permitan conocer las necesidades y expectativas de sus clientes, y mucho menos, la generación de estrategias posventa, que le permitan medir la calidad percibida por los servicios prestados.

Sin embargo, al evidenciar la necesidad de mejorar los estándares de calidad, el gobierno nacional, a través del Ministerio de Educación Nacional, ha formulado diversas guías de medición de la calidad del servicio ofrecido por las instituciones educativas, como el caso del reporte SNIES. De esta manera, se han formulado procesos para que las instituciones educativas y/o programas académicos que cumplan con ciertos criterios, puedan acreditarse en alta calidad.

A partir de allí, se analiza si en las instituciones educativas, la alta dirección y el personal (académico y administrativo), están orientados en función de promover una “cultura de calidad” a la comunidad universitaria, estando en plena disposición para evaluar los procesos, los resultados y sobretodo buscar alternativas que los acerquen cada vez más a identificar oportunidades de mejora e implementar cambios en la organización (Campo, 2012).

Ahora bien, para el caso particular de la Universidad Surcolombiana, es importante resaltar que: cuenta con 7 facultades, su proceso de toma de decisiones las realiza mediante el Consejo Superior Universitario, además, cuenta con el Consejo Académico, un Comité Financiero, Bienestar social (el cual incluye, médico general, psicólogo, odontólogo, espacios de esparcimiento a través de programas de extensión como mérito deportivo, extensión cultural, restaurante, etc.); así mismo, cada Facultad desarrolla procesos internos administrativos y académicos mediante la formación formal y continuada.

La Universidad Surcolombiana, canaliza sus procesos de formación a través de las facultades, en las cuales, se desarrollan programas que le permiten al cliente (estudiante) tener un mayor contacto con la organización. Para el presente trabajo, se analizará la manera en que se está percibiendo el servicio de calidad en los programas de pregrado de la Facultad de Salud, lo anterior, teniendo en cuenta que en esta facultad los procesos

formativos se desarrollan a la par del proceso práctico por el perfil que sus profesiones requieren.

Además, se resalta que en la ciudad de Neiva, hace alrededor de 3 años, la única institución ofrecía el programa de Medicina, era la Universidad Surcolombiana, y este hecho era uno de los fuertes diferenciadores de la misma; actualmente, el programa académico lo ofrece otra Universidad, y cada vez más institutos técnicos ofrecen el programa de auxiliar en enfermería, lo cual, genera para la Universidad una competencia directa y esta solo se puede enfrentar cuando se tiene un amplio conocimiento del consumidor.

Para el año 2011, se produjo en la Facultad de Salud, un primer acercamiento a la medición de factores de calidad desde el enfoque curricular del programa de enfermería, teniendo la necesidad de evolucionar de un currículo agregado<sup>1</sup> a un currículo integrado, es decir, pasar de los cursos aislados a interrelacionar los cursos que se orientan en el programa (Perdomo, 2011), lo anterior, teniendo como antecedente que el programa de enfermería inicia su funcionamiento en 1973, orientado a nivel de tecnología para suplir la escasez de profesionales en la región.

Para el año 2015, se presenta un acercamiento a la medición de calidad para el programa de medicina desde el punto de vista de la intencionalidad, la pertinencia curricular, interacciones y relaciones pedagógicas y el impacto psicosocial de la formación del médico, como lo explica su investigadora. Dicho proceso investigativo constató que la salud es concebida por los estudiantes del programa de medicina a través de dos tipos de representaciones: la primera, una dimensión biológica, donde existe la relación médico-usuario (carácter instrumental) y la segunda, una dimensión desde la perspectiva sanológica, que busca un equilibrio de las energías y el bienestar de las personas con la naturaleza (Gasca, 2015).

Desde este punto de vista y teniendo en cuenta que, en las aproximaciones anteriormente señaladas, se ha limitado a percibir la calidad desde el punto de vista curricular, sin profundizar en otros aspectos, sociales, económicos, de infraestructura, entre otros, necesarios para lograr una formación integral de los profesionales de la Facultad de Salud, se hace necesario plantear como pregunta de investigación: **¿Cuál es la percepción**

---

<sup>1</sup> BERNSTEIN, Basil. "Clasificación y enmarcación del conocimiento educativo", en: Revista Colombiana de Educación, 1er. Semestre. 1985 P. 35. Disponible en: <http://es.scribd.com/doc/53283734/Revista-Colombiana-de-Educacion-Bernstein>.

## **que tienen los estudiantes de pregrado de la Facultad de Salud de la Universidad Surcolombiana sobre la calidad del servicio al cliente?**

### 1.2. Delimitación del problema

En el presente proyecto se pretende abordar una muestra poblacional de los estudiantes de pregrado de la Facultad de Salud de la Universidad Surcolombiana respecto a la calidad de los servicios que reciben por parte del personal académico-administrativo, caracterizando las variables definidas por el modelo servqual aplicado a través del modelo Hedperf, con el fin de generar unas recomendaciones a los funcionarios de dicha Facultad.

No se pretende identificar nuevos servicios, sino identificar falencias y posibles mejoras a los servicios ofrecidos, teniendo en cuenta la satisfacción de los estudiantes de pregrado de la Facultad de Salud de la Universidad Surcolombiana.

### 1.3. Pregunta de investigación

¿Cuál es la percepción que tienen los estudiantes de pregrado de la Facultad de Salud de la Universidad Surcolombiana sobre la calidad del servicio al cliente?

### 1.4. Objetivos

#### 1.4.1. Objetivo general

Caracterizar la percepción de la calidad del servicio al cliente de los estudiantes de pregrado de la Facultad de Salud de la Universidad Surcolombiana.

#### 1.4.2. Objetivos específicos

- Evaluar los aspectos académicos que inciden en la percepción de la calidad del servicio recibido por los estudiantes de pregrado de la Facultad de Salud, de la Universidad Surcolombiana.
- Detallar los aspectos no académicos que influyen en el cumplimiento de la calidad del servicio de los estudiantes de pregrado de la Facultad de Salud, de la Universidad Surcolombiana.
- Definir los aspectos de fiabilidad que perciben los estudiantes de pregrado de la Facultad de Salud de la Universidad Surcolombiana sobre la calidad del servicio prestado.

- Describir la percepción de la calidad del servicio recibida por los estudiantes de la Facultad de Salud de la Universidad Surcolombiana, con base en la empatía.

## 2. Marco Teórico

La calidad es un factor determinante en el éxito o fracaso de cualquier organización; sobre todo en las organizaciones que prestan servicios, pues estas, deben hacer un mayor esfuerzo por cumplir con las expectativas del cliente desde el primer acercamiento que hace con la empresa. Por lo anterior, las organizaciones productoras de servicios, deben procurar mantener un contacto continuo con el cliente, para conocer las percepciones generadas por el servicio recibido, esto con el fin de buscar siempre una mejora para la organización.

A continuación, se desarrollarán las teorías y conceptos requeridos para el desarrollo del presente trabajo de grado:

### 2.1. Percepción

El termino percepción se deriva del latín “perceptio”, el cual describe “la capacidad para recibir mediante los sentidos las imágenes, impresiones o sensaciones externas, o comprender y conocer algo” (Real Academia Española), los individuos como personas cognoscentes siempre están en el proceso de codificar los mensajes que reciben a través de los sentidos corporales; a través de ello, son capaces de comprender su entorno y realizar acciones consecuentes a los impulsos recibidos.

Para la psicología, la percepción es “una función que le posibilita al organismo recibir, procesar e interpretar la información que llega desde el exterior valiéndose de los sentidos”, por este motivo, los expertos considera que la percepción es el primer procedimiento cognoscitivo que permite captar y/o almacenar información (datos) del medio a través de estímulos que se receptionan de los sistemas sensoriales. Este primer procedimiento construye en el ser humano una representación interior y la conlleva a generar una hipótesis.

#### 2.1.1. Diferencias entre sensación y percepción

A continuación se detallan las diferencias existentes entre sensación y percepción las cuales deben ser tenidas en cuenta:

*Tabla 1. Cuadro comparativo entre sensación y percepción*

<b>Cuadro comparativo entre Sensación y Percepción</b>		
	<b>SENSACIÓN</b>	<b>PERCEPCIÓN</b>
Significado	“Experiencia que se vive a partir de un estímulo”	“Interpretación de una sensación”
Como se desarrolla	Se capta un información de los sentidos	Los datos que se captan mediante los sentidos adquieren un significado y se clasifican en el cerebro
Proceso	Intuitivo y Automático	Elaborado y Racional

### 2.1.2. Teoría de Gestalt

La teoría Gestalt define que las personas perciben el mundo como un todo y no de forma fragmentada; lo cual resalta que el ser humano entiende el todo y aísla los factores que no enmarcan en él. Según los estudios realizados en torno al concepto, se destaca que existen factores biológicos y otros experimentales (aprendidos) que codifican y modifican a lo largo de la vida la forma de percibir el entorno según las experiencias vividas.

### 2.2. Percepción de la calidad

En la actualidad el concepto de calidad está sujeto a las percepciones que las personas tengan de servicio, precio, infraestructura, origen, pero lo que define el concepto de calidad es la aplicabilidad de la normatividad y el cumpliendo los estándares establecidos, para brindar un buen servicio o producto al usuario final.

En las instituciones educativas de nivel superior, proyectan su enfoque de Calidad, en los actores que intervienen en ella, como los estamentos docentes, administrativos, y la razón de ser de estas instituciones los estudiantes, vinculándolos a procesos que ayuden en la consecución de esa calidad, estos estamentos son parte fundamental en este propósito, debido a que deben trabajar mancomunadamente integrando procesos, aplicando instrumentos de medición, mejorando continuamente, ofreciendo buenos servicios a la comunidad, siempre soportado en los estándares internacionales que manejan los procesos de calidad en las Instituciones.

Obteniendo este tipo de certificaciones se puede hablar de Calidad Institucional, ya que ello quiere decir que los profesionales titulados en ellas, salen con la posibilidad de un buen salario de enganche y muchos de ellos con un buen nivel de investigación, además que lo servicios que se ofrecen también cumplen con la rigurosidad que exige, ofrecer

servicios altamente calificados, permitiendo esto reconocimiento, prestigio en los más altos niveles de la sociedad nacional e internacional.

En parte la administración y cuerpo docente deben brindar seguridad, personal que cumplan con el perfil y las funciones de los diferentes puestos de trabajo como experiencia, conocimiento tácito, empatía, trabajo en equipo respetando los requisitos y parámetros establecidos por la institución, haciendo las cosas bien desde la primera vez, y con comunicación asertiva.

### 2.3. Percepción de las personas sobre los funcionarios públicos.

El estado colombiano actuando como máximo poder, y que a través de sus políticas públicas, defensa pública entre otras, obra bajo principios de equidad, autoridad, igualdad busca mantener un equilibrio con la sociedad.

Uno de los pilares importantes en la consolidación de ese equilibrio sociedad - estado son las instituciones públicas, que son parte esencial para mantener solida la dinámica de poder; estas instituciones funcionan con varios componentes uno de ellos y principal es el componente humano, que es seleccionado en su gran mayoría a través de concursos públicos para proveerle cargos de carrera administrativa, convirtiendo este componente en los servidores públicos, quienes serán los actores principales en el funcionamiento de estas entidades del estado, y que por eso, el mismo estado busca fortalecer en ellos que obren con transparencia, equidad, eficacia, efectividad, eficiencia, ya que las decisiones y actos que de ellos salgan, además de repercutir a toda la sociedad, mantienen un horizonte de estas entidades.

En el artículo 123 de la constitución de 1991 de Colombia, se define a los servidores públicos así: "los servidores públicos son los miembros de las corporaciones públicas, lo empleados y trabajadores del Estado y de sus entidades **descentralizadas territorialmente** y por servicios" (Congreso de la República de Colombia, 1991). Los empleos en los órganos y entidades del Estado son de carrera.

De acuerdo a la misión y visión de cada entidad del estado la atención y el buen servicio a los ciudadanos es la prioridad, es por eso que invierte en sus servidores una cantidad considerable de sus recursos en capacitaciones con el fin de mantener una buena calidad en los servicios que presta.

En la actualidad la imagen de la gran mayoría de los servidores en las instituciones públicas es negativa, debido a que se han visto permeados por la corrupción llevando a descritos por parte de los ciudadanos, adicionalmente muchas veces el abuso de poder en los cargos, las malas administraciones y mal servicio al que prestan algunos servidores a los usuarios, empañan esa buena imagen que busca mantener el estado y que es esta mala imagen es la percepción generalizada de toda la ciudadanía.

Enfocándonos en los servidores de las Universidades estatales, no se alejan tanto de esta realidad, ya que la percepción que tienen los usuarios en su gran mayoría estudiantes, es que algunos servidores no cumplen horarios, no tienen actitud para prestar de buen servicio, no cumplen con sus funciones, además piden prebendas, incrementos y bonificaciones por funciones que muchas veces no realizan o las realizan mal, presentan incapacidades en repetidas ocasiones de enfermedades que no tienen por no ir a trabajar, o como en muchas ocasiones no tiene el perfil para cumplir dichas funciones, ahondando la percepción que se tiene de los servidores públicos.

Un mecanismo para mejorar la percepción en la atención al ciudadano por parte de los servidores públicos, sería la vigilancia por las oficinas de control interno y externo, para verificar que todas las funciones las estén cumpliendo.

#### 2.4. Calidad de los servicios

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 siguiente cuadro:

Tabla 2. Dimensiones de la calidad

<b>Dimensiones de la calidad</b>	
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 atmosfera: 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. (Reyes & Reyes, 2012).

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).

#### 2.4.1. Calidad del Servicio al cliente

Inicialmente, es importante establecer que el servicio al cliente abarca diversas dimensiones, a continuación, se citarán algunos conceptos emitidos por diferentes autores:

Para Kotler (1997; Parasuraman et al., 1985; Lovelock, 1983; Grönroos, 1978, 1984) un bien y/o servicio que se considera de calidad cumple con una serie de atributos y estos le dan valor, sin embargo resaltan que la calidad de los servicios es más compleja de cuantificar en razón a sus características de intangibilidad, inseparabilidad, heterogeneidad y caducidad, citado por (Chaparro & Duque, 2012).

De la misma manera, Vásquez et al. (1996), señalan que existen dos tipos de calidad, una objetiva que es “la visión interna de calidad con un enfoque neto en la producción y que busca la eficiencia” y la calidad subjetiva definida como “la visión externa conseguida a través de la determinación y cumplimiento de las necesidades, deseos y expectativas de los clientes, citado por (Chaparro & Duque, 2012).

Para Zeithaml, (1988, p.3) calidad es “el juicio del consumidor sobre la excelencia y superioridad de un producto” citado por (Chaparro & Duque, 2012), es decir, desde este punto de vista se evalúa la percepción del consumidor, sus juicios de valor, su actitud, con respecto a sus necesidades, deseos y expectativas, por ello, la calidad del servicio, es un tema bastante amplio y complejo en términos medibles.

Este término, ha sido ampliamente investigado y por ello tiene un concepto bastante amplio y que contempla cada vez más variables, así mismo, se establece que la calidad del servicio no depende en sí de la prestación del servicio, sino de la manera como el cliente

percibe el mismo; con respecto a esto Pujol (1999, citado en Colmenares & Saavedra, 2007), considera que la calidad del servicio es un conjunto de requisitos técnicos y psicológicos que debe reunir para cumplir con un papel satisfactorio en el mercado”

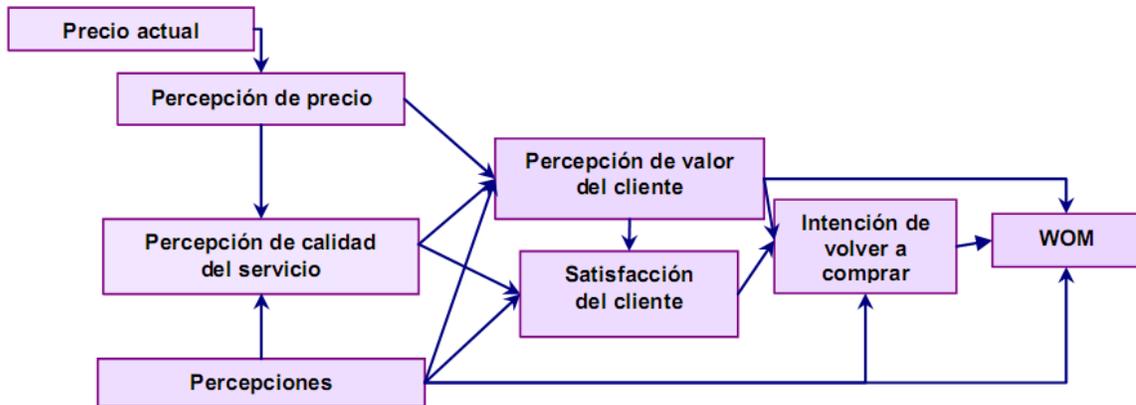
La calidad del servicio al cliente es definida por Fegenbaun (1994, citado por Colmenares & Saavedra, 2007), como la experiencia real que tiene el cliente con el servicio, es decir, determinar que este servicio cumple con las características que satisfacen sus necesidades establecidas o implícitas.

Grönroos (1990, citado por Ramirez, Ramirez & Montaña) considera como dimensiones de los servicios, las siguientes:

1. Intangibilidad: Los servicios, no pueden palpase, probarse o verse antes de ser comprados, por ello, los consumidores, se guían por aspectos externos como imagen o reconocimiento de la sociedad, instalaciones, personal, precios, etc.
2. Inseparabilidad: No existe corte entre su producción y su consumo, es decir, un servicio no se puede producir y almacenar, pues está diseñado para que se produzca y se consuma al mismo tiempo, por este motivo, es tan importante ofrecer un buen servicio, algunos clientes no dan segunda oportunidad.
3. Heterogeneidad: Cada persona tiene gustos, expectativas, aptitudes, deseos y necesidades diferentes, por este motivo el personal debe estar siempre capacitado para cualquier tipo de situación
4. Percibilidad: Si un servicio deja de prestarse no se recupera.
5. Usuario: el concepto de calidad del servicio, está evaluado siempre por el cliente.

Finalmente, se destacan las hipótesis planteadas mediante el modelo de Oh (1999) en el cual considera que al evaluarse el modelo ServQual, y las variables: intención de recompra y comunicación voz a voz, se puede medir la calidad del servicio y la satisfacción de los usuarios sin tener en cuenta las expectativas, citado por (Vergara & Quesada, 2011).

Figura 1. Modelo de calidad Propuesto por Oh (1999)



Fuente: Modelo propuesto por Oh (1999)

#### 2.4.2. La calidad del servicio en la educación superior

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, no existe un concepto claro (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, 2013), 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, 2013) 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. (Visaíno, Vicaíno, Vargas, & Gaytán)

Gill (1995) 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 Cardona & 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) 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). (Duque O. E., 2005).

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).

## 2.5. Servicio al cliente y su relación con el Marketing y la calidad

El término servicio al cliente está ampliamente relacionado con la satisfacción de las necesidades y expectativas de los clientes, de igual manera, cada parte del mercado tiene una concepción diferente de la definición de servicio al cliente. Para la organización, su labor consiste en lograr identificar estas necesidades, buscar oportunidades de mejora y formular estrategias para aprovechar las mismas, generando un valor adicional a la organización. En este sentido aparece el concepto de calidad, definido como la perspectiva de los clientes, sobre el servicio que está recibiendo, es decir, la organización debe ofrecer

servicios de calidad para que al tener “momentos de verdad” en el contacto con la clientela siempre esté en una posición de ventaja con respecto a la competencia.

## 2.6. La educación y el marketing de servicios: la atención al cliente

En el ámbito de la educación, requiere una mención especial el trato al cliente. Como hemos dicho anteriormente, en la actualidad la oferta de centros es inmensa y la sociedad es cada vez más exigente con respecto al trato que recibe. Conocer las técnicas de gestión del servicio y atención al cliente es fundamental para asegurarnos el éxito.

La atención al cliente es una herramienta fundamental de marketing, por lo que los directivos de los centros deben mantener un control estricto sobre los procesos internos y sobre los niveles de satisfacción de sus clientes. Está comprobado que una buena atención es el 50% de una venta y que una mala atención es el principal motivo de pérdida de clientes.

Existen muchas formas de medir la satisfacción de los clientes. Podemos, por ejemplo, preguntar a los padres por la atención telefónica recibida, por el trato recibido por el tutor, por la atención personalizada e incluso podemos interesarnos por los aspectos del centro que les gustaría mejorar.

La atención al cliente es un rasgo que hay que cuidar con especial esmero. Es importante preparar a las personas que trabajan atendiendo al público y formarlas de acuerdo con las técnicas necesarias para ello. No hay que olvidar que son la primera imagen del centro y aquella que van a transmitir a nuestros clientes.

Ofrecer un buen servicio de atención al cliente conlleva por tanto preparación y dotes adecuadas. Este tipo de servicio es intangible, porque se aprecia, pero no se puede tocar. Puede traducirse en una sonrisa, en una buena cara o en una información bien dada. Además, es muy variable, ya que depende de la persona que lo ofrece en cada momento; dos personas que atienden el teléfono pueden actuar de manera completamente distinta ya que su estado de ánimo puede condicionar, en cada momento, la calidad en el servicio prestado.

En un sector, como la educación, en el que el precio no es un condicionante de compra (salvo en los centros privados), las diferencias entre un centro y otro las establecen los servicios añadidos al producto; los físicos (instalaciones, idiomas, calidad del profesorado, etc.) y los psíquicos (la atención, la cercanía, la comunicación, etc.).

Prestar un buen servicio implica conocer al cliente, conocer el producto y tener una cierta habilidad social. Por ello es necesario seleccionar bien a la persona que va a estar en la “primera línea”. La atención al cliente debe reunir los siguientes requisitos:

- Educación: hay que atender con respeto y cortesía.
- Cercanía: ser agradable, atender con una sonrisa
- Empatía: ponerse en el lugar de la persona que atendemos y entender sus necesidades.
- Capacidad de comunicación: combinar la comunicación verbal (lo que se dice) con la comunicación no verbal (los gestos y movimientos).
- Profesionalidad: conocer el producto y dar la información completa sin dejar “lagunas”.
- Capacidad de escucha: no consiste en “lanzar” toda la información que tenemos sino la que el cliente necesita.
- Curiosidad: ser capaz de preguntar para conocer el grado de comprensión del cliente y detectar sus dudas para poder resolverlas adecuadamente.
- Rapidez: evitar al máximo las esperas.

## 2.7. Modelos de medición de la calidad del servicio al cliente

Cronin y Taylor (1994) mencionan como modelos o escalas de medición de la calidad del servicio al cliente, principalmente, dos, desde el punto de vista académico: en primer lugar el modelo Servqual, que mide las percepciones del cliente sobre la calidad del servicio, citado por (Chaparro & Duque, 2012), a través de dicho modelo, se evalúan las variables de tangibilidad, fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía.

Ahora bien, Según Cronin y Taylor (1992), consideran que el modelo Servqual, es inadecuado, en el sentido de que “...el rendimiento menos las expectativas es una base inadecuada para su uso en la medición del servicio”, es decir, la percepción es el único factor determinante para la evaluación de calidad del servicio.

### 2.7.1. Variables o dimensiones de la calidad del servicio – Modelo Servqual (según Parasuraman, Zeithalm & Berry (1985, 1988))

A continuación se representa el modelo de la calidad del servicio denominado Servqual:  
Tabla 3. Variables del modelo Servqual, Parasuraman, Zeithalm y Berry

<b>NOMBRE</b>	<b>VARIABLES</b>
---------------	------------------

<b>ELEMENTOS TANGIBLES</b>	1. La empresa debe tener equipos de aspecto moderno.
	2. Las instalaciones físicas de la empresa, deben ser atractivas.
	3. Los empleados de la empresa deben verse pulcros.
	4. Los materiales asociados con el servicio, deben ser visualmente atractivos para la empresa.
<b>FIABILIDAD</b>	5. Cuando promete hacer algo en cierto tiempo, lo debe cumplir.
	6. Cuando el cliente tiene un problema, la empresa debe mostrar un sincero interés en resolverlo.
	7. La empresa, debe desempeñar bien el servicio por primer vez.
	8. la empresa debe proporcionar sus servicios en el momento que promete hacerlo.
<b>SENSIBILIDAD</b>	9. Le empresa debe insistir en registros libres de error.
	10. La empresa debe mantener informados a los clientes con respecto cuándo se ejecutarán los servicios.
	11. Los empleados de la empresa deben dar un servicio rápido.
	12. Los empleados, deben estar dispuestos a ayudarles.
<b>SEGURIDAD</b>	13. Los empleados de la empresa, nunca deben estar demasiado ocupados para ayudarles.
	14. El comportamiento de los empleados, debe infundir confianza en usted.
	15. El cliente debe sentirse seguro en las transacciones con la empresa.
	16. Los empleados, deben ser corteses de manera constante con ustedes.
<b>EMPATÍA</b>	17. Los empleados de la empresa deben tener conocimiento para responder a las preguntas de los clientes.
	18. La empresa debe dar atención individualizada a los clientes.
	19. La empresa debe tener empleados que den atención personal, a cada uno de los clientes.
	20. La empresa debe preocuparse de sus mejores intereses.

- |  |  |
|--|--|
|  | 21. Los empleados deben entender las necesidades específicas de sus clientes.                      |
|  | 22. La empresa de publicidad debe tener horarios de atención convenientes para todos sus clientes. |

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

Para las dimensiones que se mencionan anteriormente, se han formulado variables que permitan evaluar la percepción que tienen los estudiantes de la Facultad de salud sobre la calidad del servicio recibido. Estas variables se han formulado según las siguientes definiciones de cada dimensión:

- **Tangibilidad:** Son todos los elementos físicos que el estudiante puede asociar con el servicio que recibe; en esta dimensión se incluyen instalaciones físicas, equipos, materiales, presentación del personal, y a partir de allí se arma de juicios de valor para determinar la calidad del servicio de la institución.

- **Confiabilidad:** Es la capacidad que tiene la institución para ofrecer un servicio a tiempo, cuando sea requerido y de manera apropiada.

-**Capacidad de respuesta:** Destreza que tiene la institución educativa para brindar una solución oportuna y a verídica a los estudiantes, en tiempos óptimos.

-**Seguridad:** Nivel de confiabilidad y credibilidad que le proporciona la institución educativa para solucionar problemas y/o mitigar que se incurran en errores, su capacidad de brindar soluciones y demostrar un interés en la solución de los mismos.

- **Empatía:** Comúnmente, ponerse en los zapatos del otro, es decir, la capacidad que tiene el personal de la institución para comunicarse asertivamente con los estudiantes, brindarles un acompañamiento adecuado, informando sobre todos los procedimientos para beneficio de los mismos.

#### 2.7.2. Estructura dimensional de la evaluación de la calidad del servicio en la educación superior, Abdulla (2005)

Para (Abdullah, 2005) el modelo para evaluar la calidad de Servicio en Educación Superior, se ha profundizado mediante un proceso investigativo que diseñó y comparó las escalas HEDPERF y SERVPERF, detallando que en términos de unidimensionalidad, confiabilidad y validez, el modelo HEDPERF, explicó de una mejor manera la varianza en

el entorno de la educación superior. A partir de allí se generan 4 factores que se describen 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.

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.

#### 2.7.2. Dimensiones de la Calidad de la Educación

Debido a que en el presente trabajo se pretende medir la percepción de la calidad del servicio prestado por una Facultad de una institución de educación superior, a continuación se mencionan las diferentes variables que constituyen la denominación de calidad de la educación, (Ospina, Caetano, Giraldo et al.):

1. Calidad como prestigio-excelencia: Reconocimiento del que goza la institución
2. Calidad en función de los recursos: Recursos con los que cuenta la institución (físico, económico, de capital humano), se evalúa de acuerdo a la productividad intelectual, desempeño de los estudiantes, infraestructura
3. Calidad como Resultado: Depende de la excelencia de los resultados de los estudiantes. Éxito de los egresados.
4. Calidad como cambio (valor agregado): Influencia sobre la conducta de los estudiantes.
5. Calidad como ajuste a los propósitos: Calidad desde fines educativos, consignados en el marco legal.
6. Calidad como Merito o percepción: Logros obtenidos
7. Calidad de conformidad al proceso de acreditación

8. Calidad como relación valor-costo: Optimiza la relación precio-resultado

9. Calidad como aptitud para satisfacer necesidades de los clientes

Para la UNESCO, citado por (Chaparro & Duque, 2012):

“... calidad en la educación superior como un concepto multidimensional de múltiples niveles, dinámico, que se relaciona con los elementos contextuales de un modelo educacional, con la misión y fines institucionales, y con estándares específicos dentro de un sistema, institución, programa o disciplina determinados”

En Colombia el proceso de Calidad de la Educación Superior es llevado a cabo por el Consejo Nacional de Acreditación, bajo la premisa “la educación es un servicio por lo tanto se debe evaluar”, por lo cual se considera que el proceso de enseñanza se fundamenta en dar respuesta a las necesidades formativas del profesional, su formación cívica y su desarrollo cultural.

## 2.8. Entidades sin Ánimo de Lucro (ESALES)

Las entidades sin ánimo de lucro, se rigen bajo las siguientes normas: Decreto 2150 de 1995, Decreto 427 de 1996, Decreto 19 de 2012 y la Circular Única 4 y 8 de la Superintendencia de Industria y Comercio, se forman por voluntad propia de asociación buscando como fin crear un beneficio a la comunidad en general. Según la Cámara de Comercio de Tuluá, se define como:

Las entidades sin ánimo de lucro son personas jurídicas que se constituyen por la voluntad de asociación o creación de una o más personas (naturales o jurídicas) para realizar actividades en beneficio de asociados, terceras personas o comunidad en general, estas entidades no persiguen el reparto de utilidades entre sus miembros. (Camara de Comercio Tuluá)

En este tipo de organizaciones se encuentran catalogadas las instituciones de educación superior, instituciones de educación formal y no formal (Ley 115 de 1994), grupos de asociación comunitaria, cooperativas, y demás asociaciones que buscan un fin común para una población en particular.

### 3. Aspecto metodológico

#### 3.1. Tipo de investigación

El presente estudio se realizó desde un tipo de investigación descriptivo mediante un método cualitativo con el objetivo principal de abordar de manera integral los servicios ofrecidos por la Facultad de Salud a los estudiantes de pregrado (enfermería y medicina) de la Universidad Surcolombiana. Este se desarrolló a partir de los modelos para la evaluación de la calidad del servicio ServQual expuesto por Parasuraman, Zeithalm y Berry (1985), acondicionado a las dimensiones expuestas por el CNA para evaluar la calidad de la educación (por ser objeto de estudio los estudiantes de una institución de educación superior) y finalmente por el modelo Hedperf planteado por Abdullah (2005).

#### 3.2. Población y muestra

##### 3.2.1. Población

El presente proyecto se desarrolló tomando como población de estudio los estudiantes de pregrado de la Facultad de Salud de la Universidad Surcolombiana, lo anterior, teniendo en cuenta que la comunidad académica de esta Facultad es el objeto principal de estudio.

A continuación se detalla la población (cantidad de estudiantes activos de pregrado de la Facultad de Salud), categorizados según:

- Programa académico
- Género

PROGRAMA ACADÉMICO	N. ESTUDIANTES	GÉNERO	
		M	F
Medicina	555	247	308
Enfermería	297	107	190

Fuente: Elaboración propia.

##### 3.2.2. Muestra

La selección de la muestra se realizó mediante “muestreo teórico”, induciendo a seleccionar los participantes mediante las siguientes premisas:

- Ser estudiante activo de pregrado de la Facultad de Salud

- Estar cursando de primer a noveno semestre de los programas de pregrado de la Facultad de Salud
- Disponer de tiempo necesario para la aplicación del trabajo de campo

Teniendo en cuenta lo anterior, se limitó la muestra 18 estudiantes activos elegidos bajo las siguientes condiciones:

A partir de allí, se aplicaron entrevistas guiadas a 18 estudiantes, con las cuales se logró determinar los aspectos que tienen en cuenta los estudiantes de pregrado de la Facultad de Salud de la Universidad Surcolombiana en el momento en que se recibe el servicio.

### 3.3. Diseño del instrumento

Para el presente trabajo, se estructuró una entrevista en la cual se detallaron los criterios de evaluación que tienen en cuenta los estudiantes de pregrado de la Facultad de Salud de la Universidad Surcolombiana, enmarcadas en los criterios del modelo Servqual planteado por Parasuraman, Zeithalm y Berry, las dimensiones del modelo Hedperf planteado por Abdullah (2005) y, los aspectos de calidad que ha estipulado el CNA. A continuación se relaciona el análisis realizado a los tres modelos, y se especifica las dimensiones y variables del instrumento formulado:

**Aspectos no académicos:** Variables esenciales para permitir a los estudiantes cumplir con sus obligaciones.

- Dimensión: Elementos tangibles
  1. ¿Por qué considera o no considera que la Facultad de Salud cuenta con una infraestructura adecuada (laboratorios, biblioteca y equipos) para el desarrollo académico de los programas?
  2. ¿Cree que La Facultad de Salud cuenta con espacios de esparcimiento adecuados?  
¿Por qué?
  3. ¿Ha podido comprobar si el personal dispone de equipos y programas adecuados para llevar a cabo su trabajo? ¿Cuáles son las características?
  4. ¿Por qué considera o no considera que el personal que labora en la Facultad de Salud refleja apariencia pulcra?

**Aspectos Académicos:** Representa la responsabilidad de los académicos y poner en valor atributos.

- Dimensión: Sensibilidad
- 1. ¿Por qué considera o no considera que la Facultad de salud aplica los procedimientos implementados por el Sistema de Gestión de Calidad para responder las preguntas de los estudiantes?
- 2. ¿El personal (Académico, Administrativo, etc.) de la Facultad de Salud, da a sus estudiantes, una atención personalizada?
- 3. ¿La Facultad de Salud tiene establecido horarios de trabajo convenientes para todos los estudiantes?
- 4. ¿El personal (Académico, Administrativo, etc.) de la Facultad de Salud evalúa constantemente sus procesos para mejorar los intereses de sus estudiantes?
- 5. ¿El personal (Académico, Administrativo, etc.) de la Facultad de Salud comprende las necesidades específicas de sus estudiantes?

**Fiabilidad:** Consiste en dar énfasis a la capacidad de proveer los servicios comprometidos sobre el tiempo exacto y con seguridad

- Dimensión: Fiabilidad
- 1. ¿Considera que cuándo la Facultad de Salud hace promesas a su comunidad estudiantil (apoyo económico) cumple con los requisitos estipulados y tiempos de respuesta? ¿por qué?
- 2. ¿Cuándo un estudiante tiene un problema (académico, económico, psicológico, medico), la Facultad muestra interés en brindarle asesoría y/o apoyo?
- 3. ¿El personal de la Facultad de Salud tienen un primer acercamiento adecuado con los estudiantes?
- 4. ¿Los estudiantes de la Facultad de Salud perciben que el tiempo promedio de respuesta en que se recibe el servicio es el adecuado?
- 5. ¿El personal (académico, administrativo, etc.) de la Facultad de Salud notifica a los estudiantes cuando concluirá la prestación del servicio?

- Dimensión: Seguridad

1. ¿Los estudiantes de la Facultad de Salud sienten seguridad al manipular los elementos (químicos, biológicos, etc.) para el desarrollo de sus clases?
2. ¿El personal (Académico, Administrativo, etc.) de la Facultad de Salud, le brinda un trato amable a sus estudiantes?
3. ¿Ha tenido inconvenientes en la Facultad de Salud, con un administrativo o docente en el momento de solicitar alguna información?
4. ¿El personal está totalmente capacitado y apto para las funciones que debe realizar?
5. ¿El personal da una imagen de honestidad y confianza?
6. ¿El personal (Académico, Administrativo, etc.) de la Facultad de Salud evalúa constantemente sus procesos para mejorar los intereses de sus estudiantes?

**Empatía:** Este factor se relaciona con la entrega de atención individualizada y personalizada a los estudiantes

- Dimensión: Empatía

1. ¿El personal de la Facultad de Salud mantiene informados a los estudiantes de forma clara y comprensible de las diferentes actividades que realiza la Facultad de Salud?
2. ¿El personal es idóneo para dar respuesta rápida a las necesidades e inconvenientes que se les presentan?
3. ¿Considera que el personal (académico, administrativo, etc.) aplica los procedimientos implementados por el Sistema de Gestión de Calidad para responder las preguntas de los estudiantes?
4. ¿Por qué considera o no considera que los horarios que tiene establecidos la Facultad de Salud son convenientes para todos los estudiantes?
5. ¿El personal (Académico, Administrativo, etc.) de la Facultad de Salud comprende las necesidades específicas de sus estudiantes? ¿Por qué considera que recibe una atención personalizada?

A continuación, se explican las variables que se tuvieron en cuenta para la aplicación del instrumento:

Tabla 4. Diseño metodológico – Dimensiones

<b>Modelo Servqual</b>		<b>Modelo CNA</b>	<b>Modelo Hedperf</b>
Dimensiones	Variables	Criterios	Factores
Elementos tangibles	1. La empresa debe tener equipos de aspecto moderno.	Calidad como relación valor-costo: Optimiza la relación precio-resultado	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
	2. Las instalaciones físicas de la empresa, deben ser atractivas.	Calidad en función de los recursos: Recursos con los que cuenta la institución (físico, económico, de capital humano), se evalúa de acuerdo a la productividad intelectual, desempeño de los estudiantes, infraestructura	
	3. Los empleados de la empresa deben verse pulcros.		
	4. Los materiales asociados con el servicio, deben ser visualmente atractivos para la empresa.	Calidad como relación valor-costo: Optimiza la relación precio-resultado	
Fiabilidad	5. Cuando promete hacer algo en cierto tiempo, lo debe cumplir.	Calidad como relación valor-costo: Optimiza la relación precio-resultado	Fiabilidad, consiste en dar énfasis a la capacidad de proveer los servicios comprometidos sobre el tiempo exacto y con seguridad
	6. Cuando el cliente tiene un problema, la empresa debe mostrar un sincero interés en resolverlo.	Calidad de conformidad al proceso de acreditación	
	7. La empresa, debe desempeñar bien el servicio por primera vez.	Calidad como prestigio-excelencia: Reconocimiento del que goza la institución	
	8. la empresa debe proporcionar sus servicios en el momento que promete hacerlo.		
	9. Le empresa debe insistir en	Calidad como Merito o	

	registros libres de error.	percepción: Logros obtenidos	
Sensibilidad	10. La empresa debe mantener informados a los clientes con respecto cuándo se ejecutarán los servicios.	Calidad como aptitud para satisfacer necesidades de los clientes	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.
	11. Los empleados de la empresa deben dar un servicio rápido.		
	12. Los empleados, deben estar dispuestos a ayudarles.		
	13. Los empleados de la empresa, nunca deben estar demasiado ocupados para ayudarles.		
Seguridad	14. El comportamiento de los empleados, debe infundir confianza en usted.	Calidad como ajuste a los propósitos: Calidad desde fines educativos, consignados en el marco legal.	Fiabilidad: consiste en dar énfasis a la capacidad de proveer los servicios comprometidos sobre el tiempo exacto y con seguridad
	15. El cliente debe sentirse seguro en las transacciones con la empresa.		
	16. Los empleados, deben ser corteses de manera constante con ustedes.		
	17. Los empleados de la empresa deben tener conocimiento para responder a las preguntas de los clientes.		
Empatía	18. La empresa debe dar atención individualizada a los clientes.	Calidad como aptitud para satisfacer necesidades de los clientes	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.
	19. La empresa debe tener empleados que den atención personal, a cada uno de los clientes.	Calidad como cambio (valor agregado): Influencia sobre la conducta de los estudiantes.	
	20. La empresa debe preocuparse de		

	sus mejores intereses.		
	21. Los empleados deben entender las necesidades específicas de sus clientes.	Calidad como Resultado: Depende de la excelencia de los resultados de los estudiantes. Éxito de los egresados.	
	22. La empresa de publicidad debe tener horarios de atención convenientes para todos sus clientes.	Calidad como ajuste a los propósitos: Calidad desde fines educativos, consignados en el marco legal.	

Fuente: Elaboración propia

#### 4. Análisis de la Información

##### **Aspectos no académicos.**

Los estudiantes de la Facultad de Salud consideran que los equipos de los laboratorios de inmunología, morfología, patología, inmunogenética, simulación, genómica, entre otros, no son los adecuados para la prestación del servicio académico, debido a que los laboratorios no cuentan con avances tecnológicos; los insumos como los reactivos, guantes, y demás materiales son insuficientes para realizar las respectivas prácticas de laboratorio; respecto a la infraestructura de la Facultad de Salud, como laboratorios, biblioteca, y equipos para el desarrollo académico de los programas, un estudiante expreso:

*“...Si tiene pero les falta. Bastante. Sobre todo, en las prácticas de simulación, en los laboratorios de simulación les falta bastantes a los equipos. Por así decirlo, no solamente en la facultad, en el hospital les falta más espacios académicos, para hacer mediciones todo ese tipo de cosas pero pues si hablando netamente de la facultad sobre todo los laboratorios, porque mal que bien los salones están dotados de video beams, ósea comparados con los salones de la sede central, si tenemos mejores salones, y respecto al Hospital si han sido espacios que se han ido perdido de la academia pues se supone que el convenio docencia servicio incluye eso que cada sector tenga como su zona de practica pero hay lugares que no se prestan para eso, simplemente ya no hay espacios para la practicas académicas en el sentido de que vamos a revisar un tema, y es donde toque”.*

Según el informe de rendición de cuentas de la vigencia 2018, la Facultad de salud, adquirió elementos esenciales (25 microscopios) para la prestación del servicio académico; así mismo, se destaca que la dirección de dicha facultad (Decano) ha buscado mejorar la infraestructura de ciertos laboratorios, como el de simulación y el anfiteatro, según lo establece el Ministerio de Salud.

Además consideran que las aulas de clase, laboratorios del Hospital Universitario y biblioteca, deben ser más completos, ya que cada sector de la salud debería tener su zona de práctica, donde puedan aplicar sus habilidades y destrezas; también manifiestan que las zonas verdes y escenarios deportivos se deben fortalecer, ya que solamente se cuenta con una cancha de micro futbol, la cual la adecuan todo tipo de deporte, y este no se encuentra en condiciones óptimas para realizar dichas actividades deportivas, por lo cual los

estudiantes han tomado la iniciativa de realizar actividades en el Hall de la Facultad, donde se tienen que limitar ya que es un espacio reducido para llevar a cabo dichas actividades.

En la Facultad de Salud, los estudiantes cuentan con la prestación del servicio de materiales, como guías de estudio, libros, bases de datos, páginas web, los cuales se encuentran disponibles en la Biblioteca, siendo legibles, claros, concretos, y actualizados, para que así puedan llevar a cabo el desarrollo de la programación académica planteada por cada uno de los docentes al iniciar el periodo académico.

Respecto a la visualización de los materiales asociados con el servicio, en la Facultad de Salud, un estudiante manifestó: *“50-50, es más que todo por la página, no es tanto de físico por así decirlo, pues a veces pegan cositas pequeñas en las escaleras, y eso, es más que todo la publicidad por la página de la Universidad”*.; por lo anterior, se considera revisar las formas de transmitir la información en la Facultad, ya que para nadie es un secreto que debemos estar al tanto del correo institucional, pero también muchos estudiantes no están acostumbrados o sencillamente se les dificulta revisar su correo con frecuencia, por lo que se quedan sin darse por enterado de muchas actividades tanto académicas como administrativas.

Finalmente, se resalta que, según los estudiantes entrevistados, el cuerpo de docentes y administrativos siempre reflejan excelente presentación personal; expresando buena imagen física y profesional, por lo que docentes como administrativos así se convierten en personas atractivas, competitivas y con mayores oportunidades de ascenso.

### **Fiabilidad**

Con el fin de construir dinámicas básicas que afiancen la permanencia del estudiantado, los docentes cuentan con una descarga académica como Consejeros Académicos, para que los estudiantes tengan una orientación y un escenario de escucha apropiado para compartir aquellos procesos emocionales y situaciones personales que pueden incidir directamente sus proyectos académicos particulares, sin embargo, cuando se les consulta a los estudiantes sobre este servicio, manifiestan que era muy poca esta asesoría, ya que muchos docentes cumplen con funciones tanto académicas como administrativas, por lo que el tiempo que deben tener asignado para las respectivas

consejerías se ve limitado, no obstante, ellos han generado vínculo con otros docentes mientras desarrollan proyectos de investigación y proyección social, donde se benefician de dichas consejerías.

Los estudiantes cuentan con el apoyo de Bienestar Universitario, donde orientan el desarrollo humano, la formación integral y la construcción de la comunidad académica a través de diferentes programas y proyectos dentro de un clima organizacional que propicie la participación activa de todos sus estamentos, sin embargo, los estudiantes de la Facultad de Salud manifiestan que solamente se benefician del programa de psicología, debido a que el desarrollo de los otros programas, como el servicio de odontología, servicio de medicina general, jornadas de salud, atención de primeros auxilios, entre otros, se llevan a cabo directamente en las instalaciones de Bienestar Universitario que quedan ubicadas en la sede central de la Universidad, por lo anterior, los estudiantes se sienten excluidos y con menos oportunidad de participación en este tipo de actividades.

### **Aspectos académicos**

Los administrativos por medio de correos electrónicos, carteleras, volantes, voz a voz, transmiten la información adecuada y necesaria a los estudiantes para que estén informados de los diferentes procesos institucionales, de manera eficaz y eficiente para que dicha información se dé a conocer a tiempo, teniendo en cuenta que deben estar preparados para cualquier duda e inquietud que los estudiantes tengan y así mismo estén dispuestos a dar la solución adecuada.

Los entrevistados por parte del programa de Enfermería, consideran que en los primeros tres semestres académicos no se les brinda una información detallada sobre programación académica, adiciones y cancelaciones, por lo cual, consideran que los administrativos no conocen plenamente el procedimiento académico, generando una información errada a los estudiantes.

En cuanto a la puntualidad de los funcionarios académico-administrativos se considera que no es la indicada, pues en algunas ocasiones los estudiantes se ven afectados porque no cumplen con el horario establecido y esto genera que no puedan realizar trámites

ágilmente; respecto a los horarios convenientes para todos los estudiantes de la Facultad, un estudiante manifestó:

*“...a veces uno sentirá que como, digamos las citas de psicología o cosas así son más uno acomodarse al horario o pues sobre todo en clínicas, digamos la parte de las mañanas, pues lógicamente habrá gente que tiene sus espacios pero ese tiempo no se usa mucho porque casi todo por lo menos en medicina, enfermería, el horario de nosotros siempre es de la mañana, entonces esos horarios en la mañana muchas veces o pareciera que ojala no se perdiera para otras personas, lógicamente el horario de todos no es igual, pero lo que no se ha visto digamos el horario en clínicas 6:00am a 10:00 o de 6:00 a 11:00 a 12:00 entonces electivas y uno hace tramites que necesita, o no cosas que requiere un poco más de información, se abran adicionales a eso en el ámbito administrativo son más fácil que ir a entregar un papelito ir a no sé qué digamos usted tiene libre un espacio en la mañana o en la tarde usualmente, lo otro es la puntualidad, acá casi llegan a las oficinas tarde, ósea tu esperas a las 2:00pm y llegan 5 o 10 después, digamos que no son puntuales pero tampoco pierdes una hora esperando”;*

Por otro lado, un estudiante también manifestó respecto a la atención personalizada del personal académico administrativo:

*“...pues depende, depende de que sea porque a veces se congestiona su servicio y es complicado, llegan 20, 30, estudiantes donde están los primípa@s, hay fechas muy neurálgicas y les toca muy difícil, digamos a inicios de semestre, a inicio o finalizando, se cruzan los reportes de notas, se cruzan los papeles que se deben entregar, al hospital los muchachos tienen que renovarlo de quinto, los de cuarto pasan a quinto tienen que entregar papeles, de sexto a séptimo, séptimo a octavo, octavo noveno, de noveno a decimo y de decimo a once, tienen otras cosas que ellos ya son prácticamente pues médicos y en enfermería en octavo y noveno entonces tiene cada semestre actualizar la bases de datos para mandarla nuevamente al hospital para que se renueve todo eso entonces fechas de mucho papeleo.”*

Lo anterior, indicando que el personal académico administrativo, realiza sus labores teniendo en cuenta las fechas del calendario académico estipulado por el consejo académico universitario, así mismo, se resalta que cuando la información que se requiere comentar es de interés público, se realizan carteleras informativas, se envían correos electrónico, o de alguna manera se hace el proceso de comunicación para que la información se reciba por cada uno de los beneficiarios.

### **Fiabilidad - Seguridad**

Los estudiantes de la Facultad de Salud manifiestan que sienten confianza cuando se les presentan dificultades y deben acercarse a las diferentes secretarías académicas y administrativas, sin embargo, mencionaron que ciertas secretarías no tienen claro el procedimiento que se debe realizar para llevar a cabo dichos trámites, como consecuencia pierden tiempo y se retrasan al encontrar la solución de los mismos, igualmente resaltan la forma cortés como los atienden, ya que siempre tienen buena disposición para atenderlos.

“...En alguna ocasión, se me presentó un cruce de horarios con un curso que matricule y la secretaria no tenía conocimiento de lo que debía hacer para cancelar y adicionar un nuevo curso, entonces me mandó a registro y control, y de allá, me dijeron que no, que eso lo debía hacer ella; menos mal que una profesora (la secretaria académica) sabía el proceso y me ayudó. Entonces cada vez que nos presenta alguna duda sobre matrículas y eso, vamos donde ella.”

En cierta medida, cuando se les pregunto por “seguridad”, los entrevistados hicieron referencia a los insumos (materiales, reactivos, laboratorios, y demás elementos químicos) que son necesarios para la realización de prácticas académicas; con respecto a ello, mencionan que el personal administrativo y docente realiza charlas preventivas sobre el uso y manipulación de ciertos elementos químicos, a continuación se detalla un relato de uno de los entrevistados:

*“...Si, si, si ósea eso ya es, por lo general cada semestre o algo así dan una charla de bioseguridad y todo eso, entonces enfatizan, sobre todo en el hospital, viene la ARL y le explica a uno. Y pues también se me olvida como se llama esa oficina sé que queda en el segundo piso frente a la secretaria de programa que son como los de seguridad ocupacional pero no sé cómo se llama la oficina y conozco la señora, porque ella dan la clases. digamos que van de parte de sura que es la ARL de nosotros van los dos, no que este es mi número de nosotros nos pueden llamar en cualquier momento veinticuatro horas, pues hay gente que hace prácticas de noche entonces dejan claro ante cualquier riesgo biológico, accidente biológico que llamen inmediatamente que no lo piense que no lo duden y digamos que las auxiliares de laboratorios que son las encargadas ya de las prácticas acá dentro de también explican, guantes muchachos, que tapabocas, que no sé qué, que si se cuándo.”*

En términos generales, el personal que atiende al público en la facultad de salud, es cortés y amable a la hora de prestar su servicio a la comunidad estudiantil, en este ítem los entrevistados manifestaron que por lo general los funcionarios son cordiales, a continuación se expresa uno de los comentarios realizados por los entrevistados: “...*Siempre nos*

*atienden de manera adecuada... en general si, salvo por unas, dos contadas excepciones de decanatura, (risas), en general si”*

Así mismo, en la Facultad de Salud, algunos docentes cumplen con funciones administrativas, lo que genera una mayor confianza por parte de los estudiantes con quienes interactúan en otros espacios como investigación, proyección social y bienestar social. Estos espacios han permitido rescatar el servicio de consejería académica que no ofrecen los encargados de dicha labor, a continuación se expresa la respuesta de uno de los entrevistados:

*“Cada semestre hay un consejero, un docente consejero entonces, pues se supone que están para eso, ese es como el servicio que ofrece, entonces si tenemos un inconveniente iríamos recurrimos a ellos, pero eso es enfermería, ósea medicina los tiene pero después de que...después de quinto, sexto, yo recuerdo que ya no hay consejeros, ósea el sistema; enfermería, hay un sistema de consejería por semestre, y en enfermería funciona muy bien, eso sería una de las cosas que hay que destacar del programa de enfermería, y eso la consejería, que ellos todos los semestre tienen (de primero a noveno), tienen su consejero y pues pueden recurrir a ellos...con respecto al médico, pues acá no hay, consultorio médico, ósea el consultorio médico, el servicio lo presta bienestar universitario y es en la central, acá digamos tu pides una cita con médico general y acá no se la dan a uno y lo mandan por allá, y los horarios son difíciles, pues porque el medico atiende en horario de oficina, y nosotros generalmente, tenemos clase en esos horarios, y odontología menos, pues porque necesitan los equipos. En cuanto a psicología pues si hay. Entonces digamos que, pues parte de psicología, la psicóloga ha estado dispuesta a escuchar, lo otro es el problema de la asignación de la citas por el sistema que es como que no hay sino hasta dentro de quince días, un mes, pero pues por lo menos de parte de la psicóloga lo busca, y le dice oye necesito hablar contigo, pues hay interés de parte de ella para recibirlo a uno.*

En cuanto al ítem “cuando el cliente tiene un problema, la empresa debe mostrar un sincero interés en resolverlo”, los entrevistados manifiestan que aunque es complejo que la administración determine cada una de las situaciones que presenta cada estudiante, pues tratan de unificar las situaciones y dejan a un lado, ciertos contextos que vive a diario cada uno, a continuación se expresa uno de los comentarios de los estudiantes:

*“Yo creo que también es un problema de la universidad, la facultad generalmente nos toma como un grupo homogéneo, sin observar las pequeñas cositas que tiene cada estudiante, pues uno lo entiende...muy cumplido ponerse a tamizar, pero digamos hay cosas que si son más críticas que muchas cosas; cosas que no se les presta atención; y se pasan por debajo de cuerda porque por*

ejemplo muerte de familiares de pronto problemas en la casas o cosas así, y uno ir a presentar un parcial en un estado de esos, pues uno no está en condiciones, esa es otra cosa, la depresión tanto al ámbito de salud y sobre todo el ámbito médico, he visto eso, son como tan valoradas digamos en esos casos y falta mucha en casos emocionales y económicos que a la larga se le sale de las manos de los estudiantes porque muchas veces están la mitad del tiempo todo el día estudiando en clase y se queda sin plata para pagar el semestre se queda sin nada y pues se les muere los papas y aquí nada paso, la solución es cancelar el semestre, ese no es el acompañamiento que debería brindar la universidad.”

De la misma manera, manifiestan que no siempre se hace un acompañamiento a los estudiantes que cancelan semestre, o que presentan algún tipo de dificultad, pues aunque se reitera que es complejo llevar el control de todas las situaciones minuciosamente, pero si se requiere un acompañamiento por lo menos para los estudiantes que acuden a situaciones extremas como: “aplazar o cancelar el semestre”. Al respecto se detalla un comentario de uno de los entrevistados:

“...pues hasta donde yo tengo entendido no, muchos estudiantes los que comienzan con el seguimiento que lo desertan y dicen, los dejan desertar al parecer por digamos hay una compañera que se le murió su papa y su mama estaba muy enferma y pues ella estaba ¿cómo qué hago? cancelo o no cancelo, si me hago entender, pues ella tiene como a la pareja permanente, ósea llevan mucho y él también en la misma incógnita ¿qué hago la acompaño no la acompaño? no sabía hasta donde yo sé no hubo acompañamiento más allá de cancelar y ya; si pero digamos que en esa cosas no solo debe darse esa solución; otra cosa, que uno ve es el problema económico, en la central nos estigmatizan porque “somos los de la plata” porque algunos estudiantes, son hijos de médicos, pero otros y sobretodo en la central no perciben nada más, hay gente que literalmente no tiene para comer, no tiene el diario para comer. ¿Ni siquiera en el restaurante?...exactamente no tiene ni los \$3.200 que al menos se coma el desayuno, almuerzo y la cena y aquí pues uno se ve o no se nota tanto...los docentes están pendientes, colaboran en esos aspectos pero el seguimiento por parte de la administración no es bueno, en toda la universidad tienen muchas deficiencias en ese aspecto”

Se destaca que algunas situaciones de bienestar se pueden estar suprimiendo por parte de la administración, por el hecho de que los estudiantes de la Facultad de Salud son estigmatizados porque a nivel general el estrato socioeconómico es alto, sin embargo, no se tiene en cuenta que una pequeña parte de la comunidad estudiantil requiere otro tipo de intervención económica.

## **Empatía**

Los estudiantes de la Facultad de Salud expresan que docentes y administrativos (secretarias) no siempre los atienden de manera personalizada, más en inicio y final del semestre cuando se realiza las adiciones y cancelaciones, según estudiantes entrevistados

“...pues depende, depende de que sea porque a veces se congestiona su servicio y es complicado, llegan 20, 30, estudiantes donde están los primíparas, cuando están, exacto, cuando están exacto, hay fechas muy neurálgicas y les toca muy difícil , digamos a inicios de semestre, a inicio o finalizando si finalizar, se cruzan los reportes de notas, se cruzan los papeles que se deben entregar, al hospital los muchachos tiene que renovarlo de quinto, los de cuarto pasan a quinto tienen que entregar papeles, de sexto a séptimo, séptimo a octavo, octavo noveno, de noveno a decimo y de decimo a once, .tienen otras cosas que ellos ya son prácticamente pues médicos y en enfermería en octavo y noveno entonces tiene cada semestre actualizar la bases de datos para mandarla nuevamente al hospital para que se renueve todo eso, entonces hay sé, ósea hay fechas muy, que tienen mucho papeleo y es como...demorado el proceso.”

Los estudiantes entrevistados sienten limitaciones en los horarios de atención, ya que muchos docentes también son administrativos y por lo tanto se les cruzan con los horarios de clase, no obstante, los estudiantes manifiestan que los docentes se preocupan y muestran el interés para aclarar cualquier tipo de duda que ellos tengan:

*“...pues no todos los días pero algunos si no , es que el problema es que la mayoría de algunos de los administrativos también son docentes o trabajan en otras cosas entonces uno va a buscarlos y digamos a veces no están solamente digamos uno se contacta con ellos y ellos les dicen tal día voy a estar de tal hora a tal hora y uno pues, colocan en la puerta, ya sabe ya y los busca, digamos voy a estar el lunes o miércoles de 10:00am a 12:00pm y pasa.”*

Los estudiantes de la Facultad de Salud consideran que los funcionarios se esfuerzan por brindar un buen servicio al cliente, según los entrevistados son muy proactivos y brindan siempre una solución oportuna, positiva o negativamente: *“Si, en general, si, uno le pregunta y son, ellos dan razón de todos, y si no por lo menos deme su número y ya averiguo, o lo envían a alguien que lo pueda ayudar.”*

Los estudiantes de la facultad de salud del programa de enfermería y medicina manifiestan que en cabeza de la decanatura informan por medio de folletos, carteleras, página web, correos electrónicos de las diferentes novedades académicas y administrativas, a continuación se menciona una de las respuesta obtenidas en la entrevista: *“Si, siempre*

*nos rotan la información si ocurre algo nuevo, siempre buscan la manera de comunicarse con nosotros.”*

Los estudiantes manifiestan que no conocen el sistema de gestión de calidad por lo tanto no opinan si el personal académico - administrativo lo ejecuta adecuadamente; a este interrogante los entrevistados responden: *“¿Cuál es el sistema de gestión de calidad? (estudiantes), no, no, porque no tengo conocimiento en esa parte.”*

Los estudiantes del programa de medicina y enfermería por medio de las entrevistas se lograron observar que no cumplen con las necesidades específicas (personales) de los estudiantes con respecto a la atención del servicio; en el siguiente texto se describe la respuesta otorgada por los estudiantes:

*“yo creo que también es un problema de la universidad, la facultad generalmente nos tomas como un grupo homogéneo si observar las pequeñas cositas que tiene cada estudiante pues uno lo entiende muy cumplido ponerse a tamizar....pero digamos hay cosas que si son más críticas que muchas cosas que no se les presta atención, son uno que se pasan por debajo de cuerda porque por ejemplo muerte de familiares de pronto problemas en la casas o cosas así y uno ir a presentar un parcial en un estado de eso pues uno no está en condiciones esa es otra cosa la depresión tanto al ámbito de salud y sobre todo el ámbito médico, eh visto eso, son como tan valoradas digamos en esos casos y falta mucha en casos emocionales y económicos que a la larga se le sale de las manos de los estudiantes porque muchas veces están la mitad del tiempo todo el día estudiando en clase y se queda sin plata para pagar el semestre se queda sin nada y pues se les muere los papas y aquí nada paso cancelan el semestre...”*

## 5. Conclusiones

- Basada en las entrevistas realizadas a los estudiantes de pregrado de la facultad de salud, se puede considerar que existen unas falencias en el área de bienestar universitario, en razón a que el servicio prestado está centralizado en la sede principal y genera traumatismo y demoras en la atención de los diferentes servicios, actualmente en la facultad de salud no cuenta con este servicio en sus instalaciones físicas para atender la demanda de estos servicios que tienen los estudiantes en la facultad, por lo tanto se propone adecuar un espacio donde dichos servicios (médicos, psicológico, psiquiátricos, odontológico) sean ofrecido en las instalaciones de la facultad de salud, atendiendo las necesidades de los estudiantes en el sitio, ofreciendo más comodidad y ajustados a los tiempos de los horarios (hora - valle) de los estudiantes, evitando desplazamientos hasta la sede Central.
- Según las entrevistas realizadas a los estudiantes de pregrado de los programas de medicina y enfermería que funcionan en la facultad de salud se pudo observar que presentan inconformidad con la falta de espacios para laboratorios, y el mejoramiento de los que hay, ya que los instrumentos utilizados para sus prácticas académicas en especial los laboratorios de simulación, no son los más óptimos ya que no se encuentran a la vanguardia de la tecnología.
- De acuerdo a las entrevistas realizadas y haciendo un análisis a profundidad a esas, se puede concluir que las deficiencias de los estudiantes entrevistados se enfocan básicamente en la poca flexibilidad que tienen los docentes en sus horarios para con ellos; debido a que los espacios que tienen los estudiantes de descanso y que pueden aprovechar para consultar investigar con los docentes, ellos no tiene la disponibilidad debido a que tienen otras actividades académico-administrativo que les impiden brindar una correcta asesoría a los estudiantes cuando estos lo requieran. En vista a estas circunstancias que se presentan constantemente entre el estudiante y el docente, se hace necesario que se cree un esquema en que el docente disponga además de las asesorías que tiene con los estudiantes, más tiempo para aclarar todas esas dudas que se puedan presentar, en cual puedan converger para aclarar esas dudas.

## 6. Recomendaciones

- Se recomienda a la administración de la Universidad Surcolombiana, realizar el proceso de sensibilización de los procesos académicos y administrativos a todos los funcionarios académico-administrativos para que puedan ofrecer un mejor servicio a las partes interesadas.
- Se sugiere a los funcionarios académico-administrativos que en el proceso de inducción con los estudiantes de la Facultad de Salud, se socialicen los procesos generales que van a requerir en el transcurso del pregrado, sobre todo respecto a los procedimientos, estímulos y apoyos económicos, de los cuales pueden ser beneficiarios por cumplir con procesos de investigación, proyección social, participación deportiva, entre otros.
- Se recomienda realizar capacitaciones al personal docente y administrativo con respecto al servicio al cliente, con el fin de brindar un servicio ágil, eficiente, que se cumpla con los estándares de calidad establecidos en el sistema de gestión de calidad (justo a tiempo)
- Se sugiere a la coordinación de bienestar universitario determinar la viabilidad de ofrecer otros servicios de bienestar Universitario como: enfermería y salud oral, teniendo en cuenta la cantidad de estudiantes que tiene la sede Facultad de Salud.
- Finalmente, se recomienda a la coordinación de bienestar universitario generar espacios de esparcimiento, a través de actividades lúdico recreativas que anteriormente desarrollaban o desarrolla la psicóloga, teniendo en cuenta que son necesarias para el desarrollo emocional y social del perfil del médico y la enfermera en formación. Ambientes de esparcimiento.

## 7. Referencias

(s.f.). Obtenido de <https://definicion.de/percepcion>

Abdullah, F. (2005). Hedperf versus Servperf: la búsqueda del instrumento de medición de la calidad del servicio en el sector de la educación superior. *13*(4), 305-328. doi:[Https://doi.org/10.1108/09684880510626584](https://doi.org/10.1108/09684880510626584)

Camara de Comercio Tuluá. (s.f.). Obtenido de <https://camaratuluá.org/entidades-sin-animo-de-lucro-esales/>

Campo, S. M. (2012). La calidad de la educación superior. *Boletín 19*. Bogotá, Cundinamarca, Colombia: Ministerio de Educación.

Chaparro, P. C., & Duque, O. E. (2012). Medición de la percepción de la calidad del servicio de educación por parte de los estudiantes de la UPTC Duitama. *Criterio Libre*(ISSN 1900-0642).

Congreso de la República de Colombia. (1991). Constitución Política de Colombia. *Artículo N. 123*. Bogotá, Cundinamarca, Colombia.

Duque, O. E. (2005). Revisión del concepto de calidad y sus modelos de medición. *Innovar*.

Duque, O. E. (s.f.). Revisión del concepto de calidad del servicio y sus modelos de medición. *INNOVAR, revista de ciencias administrativas y sociales*.

Gasca, D. L. (2015). Formación Humana: imaginarios sociales de estudiantes del programa de medicina USCO. Neiva, Huila, Colombia: Grupo Paca.

Mejías, A. A., Infante, R. R., & Noguera, Y. R. (2015). Evaluación de la calidad de los servicios estudiantiles como soporte a la actualización del sistema de gestión de calidad en un instituto de idiomas. *Universidad de carabobo*.

Perdomo, R. A. (2011). *Grupo de Investigación PACA*. Obtenido de Principios organizativos del conocimiento conducentes a la formación del profesional de enfermería de la Unviersidad Surcolombiana. Neiva 2011: <https://drive.google.com/file/d/1eCzDS8YSYNJq2qPTkOIpl316T0dFPue8/view>

- Reyes, S. O., & Reyes, P. M. (2012). Percepción de la calidad del servicio de la educación Universitaria de Alumnos y profesores. *Revista internacional administración y finanzas*.
- Vergara, J. C., & Quesada, I. V. (2011). Análisis de la calidad en el servicio y satisfacción de los estudiantes de Ciencias Económicas de la Universidad de Cartagena mediante un model de ecuaciones estructurales. *Revista Electrónica de Investigación Educativa*.
- Visaíno, A. d., Vicaíno, M. V., Vargas, B. J., & Gaytán, C. J. (s.f.). Servperf: Medición de la satisfacción del servicio en un hospital público. *Universidad de Guadalajara*.