

CALIDAD DEL SERVICIO DE BIENESTAR UNIVERSITARIO EN
ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

ANGIE MILENA RODRÍGUEZ LOPÉZ



UNIVERSIDAD DE CUNDINAMARCA
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS ECONÓMICAS Y CONTABLES
ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS
UBATÉ
2018

CALIDAD DEL SERVICIO DE UNIVERSITARIO EN ADMINISTRACIÓN DE
EMPRESAS

ANGIE MILENA RODRÍGUEZ LOPÉZ

MONOGRAFÍA PARA OPTAR POR EL TÍTULO DE ADMINISTRADOR DE
EMPRESAS

LILIANA MARGOTH RODRÍGUEZ BOLÍVAR
ASESORA
ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS



UNIVERSIDAD DE CUNDINAMARCA
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS ECONÓMICAS Y CONTABLES
ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS
UBATÉ
2018

Nota de Aceptación

Presidente del Jurado

Jurado

Jurado

Ciudad y Fecha: Ubate (06, 04, 2018)

DEDICATORIA Y AGRADECIMIENTOS

Quiero dedicar este trabajo primero a Dios, como fuente de inspiración y sabiduría, e igualmente a mis padres e hija por su apoyo, paciencia y credibilidad, a todos los profesores quienes me aportaron su conocimiento y me brindaron su apoyo en el transcurrir de mi carrera.

Mi agradecimiento más especial es a la profesora Liliana Margoth Rodríguez Bolívar, por su paciencia, dedicación y sus sabios aportes a este documento.

También a la Universidad de Cundinamarca y todo su cuerpo de docentes y Directores, por su tiempo, dedicación, conocimientos y enseñanzas en estos años de carrera. A todos ellos y a quienes de una u otra manera contribuyeron al término de este gran logro, muchas gracias.

CONTENIDO

1. TEMA DE INVESTIGACIÓN	16
AREA DE INVESTIGACIÓN:	16
LINEA DE INVESTIGACIÓN:.....	16
2. DEFINICION DEL PROBLEMA.....	17
2.1. ANTECEDENTES DEL PROBLEMA.....	17
2.2. DESCRIPCION DEL PROBLEMA.....	19
2.3. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA.....	21
3. OBJETIVOS.....	22
3.1. OBJETIVO GENERAL.....	22
3.2. OBJETIVOS ESPECIFICOS.....	22
4. JUSTIFICACIÓN.....	23
5. MARCOS DE REFERENCIA.....	24
2.1. MARCO ANTECEDENTE	24
5.2. MARCO TEÓRICO.....	31
5.2.1. EVOLUCIÓN DEL CONCEPTO DE CALIDAD.....	31
5.1.2. CALIDAD EN LAS UNIVERSIDADES	33
5.1.3. SATISFACCIÓN ESTUDIANTIL.....	34
5.1.4. MÉTODOS DE EVALUACIÓN DE LA CALIDAD.....	35
5.1.5. MODELO SERVQUAL	36
6. BIENESTAR UNIVERSITARIO.....	40
BIENESTAR VIRTUAL.....	45
6.1. FACTOR BIENESTAR INSTITUCIONAL.....	46
7. DISEÑO METODOLOGICO	49
7.1. ENFOQUE DE INVESTIGACIÓN.....	49
7.2. TIPO DE INVESTIGACIÓN.....	49
7.3. CORPUS DE LA INVESTIGACIÓN.....	50

7.4.	PROCESO Y FORMA DE RECOLECCIÓN DE DATOS	51
8.	ANÁLISIS DE LA INFORMACIÓN Y RESULTADOS	54
8.1.	ANÁLISIS DEL ÍNDICE DE LA CALIDAD DEL SERVICIO	55
8.2.	CIERRE DE BRECHAS.....	60
9.	CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	63
	ANEXOS	65
	BIBLIOGRAFÍA.....	67

LISTA DE TABLAS

Tabla 1 Población	50
Tabla 2 Escala de calificación tipo Likert	51
Tabla 3 Calificación Servqual-general y para las dimensiones profesores y personal administrativo.	54
Tabla 4 Calificación Servqual-general y para las dimensiones estudiantes.	55
Tabla 5 Análisis de las brechas profesores y personal administrativo.	56
Tabla 6 Análisis de las brechas estudiantes	57
Tabla 7 Ponderación de las dimensiones.	58
Tabla 8 Análisis brecha ponderada profesores y personal administrativo.	59
Tabla 9 Análisis brecha ponderada estudiantes.	59

LISTA DE ILUSTRACIONES

Ilustración 1 Modelo Servqual	36
Ilustración 2 Estructura orgánica.....	44
Ilustración 3 Evidencia Fotografía día 16 de marzo.....	52
Ilustración 4 Evidencia fotográfica día 21 de marzo.....	52
Ilustración 5 Evidencia fotográfica día 22 de marzo.....	53
Ilustración 6 Evidencia fotográfica día 22 de marzo.....	53

1. TEMA DE INVESTIGACIÓN

Evaluación de la calidad de Bienestar Universitario en el programa de Administración de Empresas de la universidad de Cundinamarca seccional Ubaté.

AREA DE INVESTIGACIÓN:

Gestión de las organizaciones y sociedad.

LINEA DE INVESTIGACIÓN:

Desarrollo organizacional.

2. DEFINICION DEL PROBLEMA

2.1. ANTECEDENTES DEL PROBLEMA.

El primer diagnóstico nacional sobre bienestar universitario fue realizado en el año 1973 por la División de Planeación del ICFES¹, este diagnóstico surgió de una preocupación por el rendimiento en la educación superior que llevó a promover acciones en torno al mejoramiento cualitativo y cuantitativo de la docencia y la investigación en las instituciones de educación superior. Se pretendía con dicho diagnóstico contribuir a que el bienestar universitario ayudase a crear unas condiciones de trabajo que facilitaran mejorar el rendimiento académico y administrativo.

Para efectos del diagnóstico, bienestar universitario se entendía como “el conjunto de programas y actividades ofrecidos a todos los integrantes de la comunidad universitaria con el objeto de crear las condiciones favorables para el cumplimiento de los objetivos de la educación superior y la promoción de la comunidad”.²

El estudio menciona las actividades extracurriculares como importantes y necesarias para facilitar la promoción y el mejor rendimiento de todos los integrantes de la comunidad universitaria. De igual forma se descubrieron falencias en los propósitos de bienestar universitario tales como:

- Vaguedad de los objetivos. Lo que llevó a pensar a los usuarios de las actividades que se les proporcionaban, se trataba de una obligación y, además, que eran gratuitos y exclusivos.

¹ Aguilar Bustamante Elvira Rosa, Reflexiones sobre el bienestar universitario una mirada desde la educación a distancia y la jornada nocturna, pág. 25, 1ª edición: 2002.

² *Ibíd.*, p. 25.

- Deficiente planeación. Se organizaban actividades bajo la presión de los hechos, sin consultar las necesidades reales y sin pensar en las implicaciones que se pueden generar al organizarlas. Además, no existían políticas claras y definidas.
- Financiación insuficiente. La falta de planeación no permitía la racionalización en el uso de los escasos recursos, lo que hizo aumentar el déficit de las instituciones de educación superior.
- Fallas administrativas. No existía una figura definida que manejara las actividades, lo que no permitía una coordinación clara. La prestación de los servicios de cafeterías y restaurantes creaba problemas de orden financiero, administrativo y académico.
- Poca atención a las actividades de integración tanto dentro de las instituciones de educación superior como con otras instituciones del sector educativo.
- Restricción en la asignación de los auxilios. Sólo se le asignaban recursos del Estado a las universidades, las otras instituciones no recibían nada.

A partir de este diagnóstico, se vio la necesidad de un replanteamiento de las políticas, que llevó a promover actividades tendientes a lograr:

- Mayor acceso a la educación superior y su culminación, incremento en el rendimiento académico y administrativo.
- Disponer de las mejores condiciones y elementos que permitan la realización eficiente de las tareas.
- Que la investigación cuente con los recursos humanos y materiales, de tal forma que haya un mayor rendimiento.
- Que la proyección a la comunidad cuente con un mecanismo que posibilite su mejor cumplimiento.

Como conclusiones de este estudio se plantearon algunas estrategias y mecanismos que garantizaran tanto la organización como el desarrollo de las

actividades en las mejores condiciones: cambio de la actitud paternalista que caracterizaba al bienestar universitario y extensión de éste a profesores y personal administrativo y de servicios; fomento de programas de cooperación interinstitucional que se traduzcan en aprovechamiento de los recursos y mejoramiento de los servicios; ampliación del servicio de crédito educativo; búsqueda de un modelo administrativo que permita lograr una relativa uniformidad en la prestación de los servicios de bienestar.

Un segundo diagnóstico se llevó a cabo en 1996-1997, conocido como “Diagnóstico Nacional de Bienestar de las instituciones de educación superior”;³ con el propósito de conocer las condiciones y situaciones que presentaban las unidades del bienestar universitario de las 308 instituciones de educación superior existentes en Colombia a comienzos del siglo XXI.

Es importante saber que, el trabajo que se lleva a cabo en bienestar universitario tiene avances con respecto a los objetivos del trabajo que se desarrollaba en el año de 1973. En 1996 se avanza con respecto a la conceptualización de bienestar universitario; se parte de la filosofía de la formación integral, donde lo que se plantea es la realización de la persona humana basada en principios de desarrollo individual y comunitario para alcanzar altos niveles de integración y de calidad de vida al interior de las instituciones de educación superior.

2.2. DESCRIPCION DEL PROBLEMA.

El aseguramiento de la calidad es un conjunto de mecanismos que tienen como propósito el control, la garantía y la promoción de la calidad. Estos mecanismos aplican para una amplia diversidad de contextos productivos y de organizaciones,

³ AGUILAR Elvira, óp. cit., p.35.

incluyendo a la educación superior⁴, es una actividad de gestión, en todos los niveles de una organización, orientada a lograr de manera sistemática un mejoramiento de la calidad de lo que dicha organización se propone.

El tema de la calidad de la educación ha adquirido una mayor importancia en los últimos años y por ende la cultura de la calidad se ha impuesto en el sistema educativo colombiano desde los niveles básicos hasta la educación superior, por ellos es necesario llevar a cabo procesos que permitan evaluar las dinámicas seguidas por las instituciones y el posterior control y seguimiento de estas.

Actualmente, las instituciones de educación superior (IES) están necesariamente llamadas a la mejora del sistema educativo y su eficiencia. En ese contexto, los modelos de evaluación de la calidad son una herramienta que contribuye al logro de un progreso continuo.

Buscando ese mejoramiento continuo, el Consejo Nacional de Acreditación enfatiza su compromiso con la calidad de la educación superior y por lo tanto presenta lineamientos que permiten una evaluación de diez factores que se desarrollan en las instituciones de educación superior, uno de estos factores es precisamente el de Bienestar Universitario, en donde toda IES tiene el compromiso de ofrecer a los miembros de la comunidad académica programas y servicios que contribuyan al desarrollo humano integral y faciliten a sus estudiantes superar situaciones adversas que pueden convertirse en un factor negativo para la graduación.

La complejidad de estas dependencias ha llevado a las instituciones a desarrollar modelos de Bienestar que respondan a las características y requerimientos de su población, y a las exigencias del Decreto 1075 de 2015. Es por esto que es necesario evaluar la calidad de esta dependencia en el programa de

⁴ Salazar, J.M. (2011). Módulo “Modelos de aseguramiento de la calidad en la educación superior”. Proyecto ALFA Nro. DCE-ALA/2008/42 “Aseguramiento de la Calidad: políticas públicas y gestión universitaria”

Administración de Empresas de la Universidad de Cundinamarca, Seccional de Ubaté, dando alcance al proceso de acreditación que está viviendo actualmente.

2.3. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA.

¿Cuáles son las condiciones de calidad del área de Bienestar Universitario y la percepción que tiene la comunidad educativa del programa de Administración de Empresa de la Seccional Ubaté?

3. OBJETIVOS

3.1. OBJETIVO GENERAL

Evaluar las condiciones y percepción de la calidad de los servicios brindados por Bienestar Universitario, por parte de la comunidad educativa del programa de Administración de Empresas de la Universidad de Cundinamarca Seccional Ubaté.

3.2. OBJETIVOS ESPECIFICOS

1. Diagnosticar la situación actual de los servicios brindados por Bienestar Universitario para el programa de Administración de Empresas.
2. Identificar la percepción de la calidad de las condiciones de Bienestar Universitario en el programa de Administración de Empresas.
3. Establecer estrategias de mejoramiento para el servicio que brinda Bienestar Universitario al programa de Administración de Empresas.

4. JUSTIFICACIÓN

En el marco de la política de calidad de la Universidad de Cundinamarca, donde reza que "...la universidad tiene la labor de integrar los valores del departamento, la región y el país, con el fin de formar no solo profesionales, sino hacer de la comunidad académica un conjunto de seres humanos integrales, responsables, solidarios y tolerantes"⁵, es importante que la comunidad educativa cuente con un área de Bienestar Universitario capaz de responder a las condiciones del proceso de formación y apoye el desarrollo de las acciones no solo del programa sino de la institución en general.

De otro lado, el papel del Administrador de Empresas no debe ser observado solo desde el punto de vista gerencial; sino en su papel de agente integrador de procesos en donde la mejora continua es el objetivo. En términos personales y académicos se considera que el trabajo de investigación supone retos, en donde se pondrá en práctica no solo las habilidades gerenciales sino el proceso cognitivo adquirido durante el proceso de formación y dónde se busca ser parte de un proceso que se lleva a cabo en el programa, como lo es la acreditación, y se verifica si la percepción de la investigadora es correcta o su desconocimiento del tema la lleva a formular imprecisiones de cumplimiento de la función de Bienestar Universitario en la seccional y más exactamente en el programa de Administración de Empresas.

⁵ Resolución 128 del 18 de julio de 2017 Universidad de Cundinamarca

5. MARCOS DE REFERENCIA.

2.1. MARCO ANTECEDENTE

El desarrollo del Bienestar Universitario en Colombia corresponde a la segunda mitad del siglo XX. Sin embargo, el concepto de bienestar estudiantil aparece por primera vez en la legislación colombiana con la Ley 63 de 1935, durante el gobierno de Alfonso López Pumarejo, que reorganiza la Universidad Nacional y ordena la creación de una Ciudad Universitaria. El bienestar estudiantil incluía las residencias, los comedores estudiantiles, los servicios médicos y el deporte organizado, servicios a través de los cuales se pretendía conformar una verdadera comunidad universitaria en la que estuviesen satisfechas por parte del Estado las carencias básicas de los estudiantes, único modo para muchos de ellos de poder realizar sus estudios.⁶

El bienestar universitario surge así y se desarrolla en las siguientes décadas como una política del “Estado de Bienestar” que presta unos servicios básicos a los estudiantes universitarios a través de la universidad pública. Alberto Gutiérrez s.j. sintetiza su evolución hasta la década pasada diciendo que:

“Se ha pasado desde un casi absoluto silencio con respecto al tema, en 1957, pasando por una concepción asistencialista y casi extra-académica, en 1971, por una más integral, pero no definitiva del ente universitario, en 1980, hasta la actual definición de la ley 30 del 28 de diciembre de 1992, en la cual el bienestar es la

⁶ Jaime Jaramillo Uribe. "El proceso de la educación del virreinato a la época contemporánea". Manual de historia de Colombia. T. III. Bogotá: Colcultura, 1980. 247-339

condición esencial para el buen ser y obrar de la comunidad universitaria en todos sus estamentos y con referencia a todas sus funciones”.⁷

El desarrollo de Bienestar Universitario en la última mitad del siglo XX va de la mano de los cambios que se dieron durante ese tiempo en el sistema de educación superior.

DÉCADA DE LOS 50 Y 60

Durante la década de los 50, la universidad colombiana vivió una importante etapa de modernización de sus estructuras académicas y de la definición de su ser y naturaleza como entidad de educación superior, en relación a la investigación y proyección hacia la vida nacional. El énfasis de la universidad en aquel entonces era sobre todo de carácter académico.

La problemática de esta década giraba en torno a la conformación de verdaderas universidades y por lo tanto la reforma hacía referencia a la autonomía, a las finalidades específicas de la universidad y a su responsabilidad social, a su financiación, a sus programas académicos y a la posibilidad de unir las instituciones de educación superior en una Asociación Colombiana de Universidades que procura la unidad del sistema. Prueba de este esfuerzo realizado por las instituciones de educación superior son los tres hechos históricos que han incidido notablemente en su desarrollo:

- La creación en 1950 del Instituto Colombiano para la Especialización Técnica en el Exterior (ICETEX).
- La creación en 1954 del Fondo Universitario Nacional (FUN).
- La creación en 1958 de la Asociación Colombiana de Universidades (ASCUN).

⁷ GUTIÉRREZ, Alberto. El bienestar integral de la comunidad universitaria. Pontificia Universidad Javeriana, Bogotá, 1995.

El tema del bienestar universitario no constituía aún un tema de interés para las instituciones de educación superior, preocupadas fundamentalmente por la actividad académica. La creación de ASCUN generó la posibilidad de crear espacios para reflexionar sobre diferentes temas de la vida universitaria, entre ellos el de bienestar, lo cual se apreciará en la década de los 60.

En 1962, en un seminario organizado por la ASCUN en Ibagué, al cual asistieron los rectores de las instituciones educativas superiores, se hizo un pronunciamiento “sobre la necesidad de adoptar una política general universitaria en materia de vida y bienestar estudiantil, esto permitió trabajar el concepto de educación integral, en dónde se abre la dicotomía entre lo académico y la vida estudiantil.”⁸

Apareció entonces el concepto de educación integral, utilizado con frecuencia ya en esta década junto con el concepto de desarrollo integral, contribuyó a extender la preocupación por la vida estudiantil, como complemento importante de la vida académica, y a darle más importancia al tema del bienestar. Fruto de esa preocupación, hay que destacar la creación por parte de ASCUN, en 1968, del Consejo de Bienestar Universitario, que se definió como el organismo consultor y asesor de ASCUN en la formulación de las políticas de bienestar universitario y en la programación y ejecución de actividades en esa área. Durante esta década, se dio un gran aumento del número de universidades privadas, de estudiantes y profesores. La preocupación primordial era la calidad académica, la formación del profesorado, la investigación, la democratización y la organización interna de las universidades. Bienestar aparecía como un tema complementario y era tratado bajo el mismo criterio de las pequeñas inversiones marginales para mejorar la calidad formativa.⁹

A finales de la década, vale la pena destacar que el FUN (Fondo Universitario Nacional), que funcionaba ligado a ASCUN (Asociación Colombiana de

⁸ GUTIÉRREZ Alberto, *óp. cit.*, p. 23.

⁹ *Ibíd.*, p. 35.

Universidades), se separó y se transformó en el Instituto Colombiano para el Fomento de la Educación Superior, ICFES, mediante el decreto del Gobierno Nacional No. 3156 de diciembre de 1968.

Con respecto al tema del bienestar, el ICFES fue desempeñando un papel cada vez más importante. En conexión con ASCUN, propició el Simposio permanente sobre la universidad que nació de las inquietudes expresadas por los rectores. Este simposio ha influido notablemente en la estructuración del pensamiento universitario, en la conformación de un lenguaje común, en la capacitación a directivos, profesores y administradores de las universidades y del ICFES, dentro de criterios básicos de comunidad, de formación integral, de autonomía responsable, de personalización de los procesos universitarios y de bienestar integral.¹⁰

LA REFORMA UNIVERSITARIA DE 1971

Un acontecimiento importante dentro del desarrollo inicial del bienestar universitario lo constituye la reforma universitaria de 1971, durante el Ministerio de Educación de Luis Carlos Galán, que tuvo como preocupación básica la financiación de las universidades y el pago adecuado a los profesores y administrativos. A partir de esta reforma, se avanzó significativamente en la definición de políticas con respecto al bienestar universitario.

Desde el Ministerio de Educación se separó el bienestar profesoral del bienestar estudiantil. El bienestar universitario se entendía sólo como bienestar estudiantil y excluía al personal docente y al administrativo. Se definió el bienestar estudiantil como “los servicios personales al estudiante cuyo objetivo es coadyuvar para que la labor formativa, lectiva y extra lectiva pueda realizarse en las mejores condiciones posibles”.¹¹ En él se distinguían cuatro tipos de servicios:

¹⁰ *Ibíd.*, p. 28.

¹¹ *ibíd.*, p. 25.

- Orientación al estudiante, a nivel psicológico y vocacional
- Salud, asistencia médica y odontológica
- Empleo
- Ayudas económicas: crédito educativo, subsidios para vivienda o alimentación, residencias estudiantiles, comedores, cafeterías, etc.¹²

Gutiérrez destaca dos conclusiones de la reforma universitaria de 1971:

- está ausente el concepto de bienestar integral de la comunidad universitaria,
- la realidad del bienestar no comienza por la academia.

El artículo 45 de la Reforma de Galán define el bienestar universitario como “el conjunto de actividades encaminadas a prestar atención a la población universitaria para que sus condiciones de vida, trabajo, estudio y vinculación orgánica a la comunidad, sean las más adecuadas posibles”.¹³

DECRETO 80 DE 1980

Esta reforma de la educación post-secundaria, en lo que se refiere al tema del bienestar, coloca a la persona como centro del proceso y, dentro del concepto de formación integral, plantea la necesidad del bienestar como función propia de las instituciones de educación superior. Podría decirse que el enfoque del Decreto 80 es humanista y personalizado en el mejor de los sentidos.

El Decreto 80 de 1980 señala como primer objetivo del Sistema de Educación Superior impartir la educación superior como medio eficaz para la realización plena del hombre colombiano, con miras a configurar una sociedad más justa, equilibrada y autónoma, enmarcada dignamente en la comunidad internacional.

Para Gutiérrez, “realización plena” significa “excelencia académica, calidad de vida, integralidad del proceso, personalización y socialización adecuadas y

¹² ibíd., p. 25,26.

¹³ ibíd., p. 26.

coherentes; quiere decir también formación integral, posibilidad de desarrollo para todos los actores del proceso universitario, alegría de vivir dentro de él y, en una palabra, bienestar integral”.¹⁴

A lo largo de esta década se va consolidando la comprensión del objetivo del bienestar universitario como el desarrollo físico, psíquico, espiritual y social de todas las personas que conforman la comunidad universitaria. La concepción asistencialista original va dejando paso a otra que enfatiza en el desarrollo humano.

El carácter humanista del Decreto 80 confiere una significativa importancia al bienestar. Aunque la formación integral es tarea de toda la institución, la conciencia de que en la práctica la labor académica se concentra casi exclusivamente en la formación profesional, obliga a acudir a la instancia del bienestar universitario para hacerse cargo de complementar la actividad académica con un marco más amplio, el marco de la formación integral.

Las instituciones de educación superior de Colombia respondieron a la norma y a la política que ésta refleja: es posible hacer universidad mediante la formación integral, la investigación y la extensión a la sociedad. En los 80, se crearon los entes rectores de las funciones de bienestar debidamente articuladas con la academia y conservando la autonomía institucional.

A partir de ese momento histórico, es un hecho que todas las instituciones de educación superior colombianas han asumido un proceso de construcción del bienestar integral, al cual han venido aportando los miembros que conforman la comunidad universitaria.

LA LEY 30 DE 1992

¹⁴ *Ibíd.*, pp. 28-29.

En la década de los 90 el bienestar universitario tiene un significativo desarrollo. Su principal soporte lo constituye la Ley 30 de 1992, “por la cual se organiza el servicio público de la Educación Superior”. Esta Ley presenta elementos nuevos con respecto al bienestar universitario y tiene como marco de referencia la Constitución Política de 1991.

El primer artículo de la Ley 30 dice: “La educación superior es un proceso permanente que posibilita el desarrollo de todas las potencialidades del ser humano de una manera integral, se realiza con posterioridad a la educación media o secundaria y tiene por objeto el pleno desarrollo de los alumnos y su formación académica o profesional. Hace referencia explícita al artículo 16 de la Constitución Política, que consagra el derecho fundamental a la educación: Todas las personas tienen derecho al libre desarrollo de su personalidad sin más limitaciones que las que imponen los derechos de los demás y el orden jurídico.”

Según Gutiérrez, ese primer artículo refleja el carácter formativo y personalizado de la universidad y de los diversos procesos con respecto al “servicio público cultural” (Art. 2), a la autonomía universitaria y al ejercicio de la inspección y vigilancia (Art. 3), a la libertad de pensamiento y al pluralismo ideológico (Art. 4) y a la democratización de la universidad.¹⁵

En síntesis se podría plantear que la Ley 30 de 1992 aporta los fundamentos para que surjan tres elementos nuevos:

- El sentido comunitario del bienestar, que crea unidad de propósitos, conciencia colectiva de pertenencia y mejores relaciones entre las personas y entre éstas y su entorno social y ecológico.
- El bienestar como derecho de las personas y de los grupos que conforman la universidad hace que tanto las personas como las instituciones se sientan responsables de lograrlo.

¹⁵ GUTIÉRREZ Alberto, óp. cit., p. 31.

- La participación activa de todos los miembros de la comunidad universitaria en el proceso desencadena un sentido de solidaridad con el bienestar integral.

Lo anterior muestra que en los inicios de la década de los 90 quedan sentadas las bases filosóficas y legales para lograr la integralidad del bienestar universitario.

5.2. MARCO TEÓRICO

5.2.1. EVOLUCIÓN DEL CONCEPTO DE CALIDAD

Este es un término que surgió en el sector empresarial y que tuvo como antecedentes la implantación de procedimientos para la mejora de productos y servicios, el desarrollo de investigaciones para mejorar los métodos de trabajo, así como la creación de organizaciones internacionales para la normalización en los países de mayor desarrollo económico, tales como Estados Unidos, Japón, Reino Unido y Suiza. Los términos, calidad, gestión y calidad en la gestión, fueron en su origen propios del mundo empresarial, como un factor estratégico clave, necesario no solo para mantener posiciones en el mercado, sino incluso para la supervivencia de las unidades empresariales. Con posterioridad fueron adaptados al mundo universitario no sin haber encontrado tanto defensores como detractores.

Entre los hechos que pueden considerarse antecedentes al concepto de calidad y de la gestión de la calidad en las organizaciones, se encuentran: en primer lugar, la aplicación de la investigación científica a los métodos de trabajo, que asentó los fundamentos para la organización científica, desarrollado por F. W. Taylor en 1881 en los Estados Unidos, y que constituye el embrión del concepto de calidad. Posteriormente, en 1931, la publicación del libro *The economic control of manufacturing productivity*, el establecimiento en 1941 de normas para el control

de la calidad, y la fundación en 1946 de la Sociedad Americana de Control de Calidad (ASQC), que más tarde constituiría la actual ASQ (Sociedad Americana de Calidad). En 1947 fue creada en Suiza la Organización Internacional de Estandarización (ISO), en 1950 se estableció en Japón la Normatividad Industrial Japonesa (JIS), y en 1951 la organización JUSE creó el Premio Deming para la Calidad, que hoy constituye uno de los modelos para la gestión de la calidad total más difundidos.¹⁶

Según Castro “La segunda mitad del siglo XX surgió un fenómeno esencialmente nuevo como es la industrialización de la ciencia, pues la industria se convierte en productora de la ciencia, se orienta más a la actividad de la universidad, y la ciencia se convierte en un sector industrial”¹⁷.

La tercera Revolución Industrial ha venido a consolidar un nuevo paradigma tecnológico, con el liderazgo del sector electrónico, y el enorme avance de las tecnologías de la información. En la llamada era del conocimiento, la educación se convierte en prioridad absoluta para el desarrollo de las organizaciones, y el énfasis, en contraste con el de la era industrial, se hace en el ser humano como centro de la organización así como en la calidad. La consecuencia inmediata es la generación de principios en los que se sustentan los modelos de gestión de la calidad y que tienen como fundamento las necesidades de los clientes, la existencia de parámetros para medir la calidad no solo son del producto o servicio y su coste, sino como resultado de un proceso de gestión integral en el que se abarquen todas las etapas del proceso de producción.¹⁸

Como se puede observar, el concepto de calidad es tratado por muchos y desde diferentes ópticas, lo que pone a considerar que no solo es requisito de

¹⁶ Nápoles, N., Beatón, P. & Álvarez, G. (2005, sept.). Modelos de evaluación de la calidad: el caso de la educación superior. Rev. Circunstancia, III (8).

¹⁷ Castro Díaz- Balart, Fidel (2001): “Ciencia, Innovación y Futuro”, Instituto Cubano del Libro. Pág.22. Cuba

¹⁸ Lepeley, María Teresa, (2001):” Gestión y Calidad en Educación. Un Modelo de Evaluación”, Mc. Graw. Hill. Chile.

cumplimiento a nivel institucional sino debe ser el principal objetivo de cualquier institución u organización. Desde mi punto de vista como investigadora cuando se habla de calidad, se debe hablar de excelencia, y no solo en el proceso de formación sino en todas las áreas transversales que llevan a la formación y desarrollo integral permanente de la comunidad universitaria y en un contexto de cooperación regional, nacional e internacional.

5.1.2. CALIDAD EN LAS UNIVERSIDADES

A partir de la Ley 30 de 1992, Colombia sentó las bases sobre las cuales estructuraría su Sistema de Aseguramiento de la Calidad de la Educación Superior. En los últimos años el Ministerio de Educación Nacional (MEN) ha trabajado por que se logre garantizar la buena calidad de la oferta de educación superior en el país; generar una cultura de evaluación y autoevaluación permanente y sistemática, orientada al mejoramiento; propender por la pertinencia, cobertura y equidad de la Educación Superior; fomentar la búsqueda de la atención integral de los estudiantes y lograr una cultura de transparencia en la gestión de las instituciones del sector.

La calidad es un elemento multidimensional y la naturaleza de su concepto es altamente compleja. Los diferentes estudios acerca de la gestión de la calidad en la educación superior, revelan una multiplicidad de concepciones de calidad. Haciendo referencia a la clasificación de Harvey y Green¹⁹, puede señalarse que estas concepciones responden a cinco enfoques de calidad: calidad como excepción, como perfección, como aptitud para un propósito prefijado, como valor agregado y como acción transformadora.

¹⁹ Gibbs, G. (2010). Dimensions of quality. York, England: The Higher Education Academy, p. 11

Según Tünnerman, pertinencia y calidad son dos exigencias ineludibles de la educación superior contemporánea. Comenta este autor que la Conferencia Regional sobre Educación Superior (CRES-2008), dejó claramente establecido que la obligación, tanto del sector público como del privado, es ofrecer una educación superior con calidad y pertinencia. Además, afirmó que “la calidad es un concepto inseparable de la equidad y la pertinencia”. A su vez, la Segunda Conferencia Mundial (París, julio de 2009), en su Comunicado Final proclamó que “se deben perseguir, al mismo tiempo, metas de equidad, pertinencia y calidad”²⁰

5.1.3. SATISFACCIÓN ESTUDIANTIL

El concepto de “satisfacción estudiantil” proviene del campo de la gestión de las empresas económicas de producción y servicios, donde se constituyó, bajo la denominación de satisfacción del cliente, en una de las principales metas para el logro del éxito en la competitividad por el mercado.²¹

Actualmente existe un creciente interés por conocer las expectativas que tienen los estudiantes universitarios acerca de las condiciones para mejorar su proceso educativo. Las investigaciones realizadas al respecto, se agrupan en dos tipos: las que se hacen para saber qué espera el estudiante de su universidad en general y aquellas que estudian las expectativas de los estudiantes sobre el proceso de enseñanza-aprendizaje.²²

²⁰ Tünnerman, C. (s. f.). Nuevas perspectivas de la pertinencia y calidad de la educación superior. UNESCO-IESALC.

²¹ Tu Revista. (2008, mayo). Satisfacción del estudiante con el profesor en la UAM Agronomía y Ciencias de la UAT.

²² Pichardo, (2007). El estudio de las expectativas en la universidad: análisis de trabajos empíricos y futuras líneas de investigación.

5.1.4. MÉTODOS DE EVALUACIÓN DE LA CALIDAD

Existen numerosos métodos de evaluación y cada uno presenta sus ventajas y desventajas no existiendo un método ideal o universal aplicable a todas las personas, aspectos, empresas y situaciones. La elección de uno u otro dependerá de numerosos aspectos, como las características que se desean medir, la cultura empresarial existente y los objetivos que se pretenden conseguir.²³

Diferentes modelos han sido definidos como instrumentos de medida de la calidad del servicio siendo SERVQUAL y SERVPERF, los pioneros que mayor número de trabajos han aportado a la literatura sobre el tema.

El SERVQUAL se basa en la diferencia entre las percepciones reales por parte de los clientes del servicio y las expectativas sobre este que se habían formado previamente. De esta forma, un cliente valorará negativamente o positivamente la calidad de un servicio en el que las percepciones que ha obtenido sean inferiores o superiores a las expectativas que tenían.²⁴

En contraste, el modelo SERVPERF, únicamente se basa en las percepciones, por lo tanto se reduce a la mitad de las mediciones con respecto al Servqual.²⁵

Otro modelo de evaluar es mediante la Técnica de Incidentes Críticos (TIC), la cual permite conocer la percepción de los clientes sobre los servicios de una empresa, así como la capacidad que tienen ciertos elementos para determinarla de una forma negativa lo que puede hacer que los clientes realicen una valoración de la calidad.²⁶

²³ Duque, E. J. (2005). Revisión del concepto de calidad del servicio y sus modelos de medición. INNOVAR, 15(25), 17

²⁴ Parasuraman, A., Zeithaml, V. A. & Berry, L. L. (1988). Un modelo conceptual de la calidad del servicio y sus implicaciones para futuras investigaciones. El diario de Marketing, 49(4), 9

²⁵ Rodríguez, L. L. R., Barkur, G., Varambally, K. V. M. & Golrooy Motlagh, F. (2011). Comparación de las métricas SERVQUAL y SERVPERF: un estudio empírico. El diario de TQM, 23(6), 14

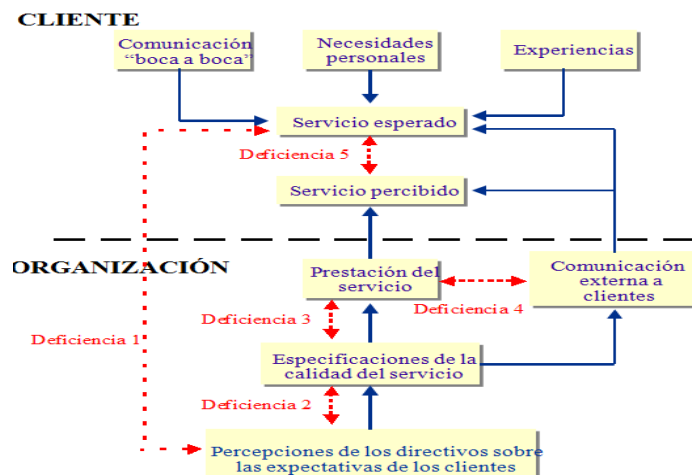
²⁶ Laguna y Rodríguez (2003), Técnica de incidentes críticos.

5.1.5. MODELO SERVQUAL

El modelo Servqual se publicó por primera vez en el año 1988, y ha experimentado numerosas mejoras y revisiones desde entonces. El modelo Servqual es una técnica de investigación comercial, que permite realizar la medición de la calidad del servicio, conocer las expectativas de los clientes, y cómo ellos aprecian el servicio.

Este modelo permite analizar aspectos cuantitativos y cualitativos de los clientes. Permite conocer factores incontrolables e impredecibles de los clientes. El Servqual proporciona información detallada sobre; opiniones del cliente sobre el servicio de las empresas, comentarios y sugerencias de los clientes de mejoras en ciertos factores, impresiones de los empleados con respecto a la expectativa y percepción de los clientes. También éste modelo es un instrumento de mejora y comparación con otras organizaciones.²⁷

Ilustración 1 Modelo Servqual



Fuente: Calidad total en la gestión de servicios modelo conceptual. Madrid 1992

²⁷ Valarie A. Zeithaml, A. Parasuraman, Leonard L. Berry, Calidad total en la gestión de servicios: cómo lograr el equilibrio entre las percepciones y las expectativas de los consumidores, Díaz de Santos, 1992

5.1.5.1. DIMENSIONES DEL MODELO SERVQUAL

El modelo Servqual agrupa cinco dimensiones para medir la calidad del servicio.²⁸

- **Fiabilidad:** Habilidad para realizar el servicio de modo cuidadoso y fiable.
- **Capacidad de Respuesta:** Disposición y voluntad para ayudar a los usuarios y proporcionar un servicio rápido.
- **Seguridad:** Conocimientos y atención mostrados por los empleados y sus habilidades para concitar credibilidad y confianza.
- **Empatía:** Atención personalizada que dispensa la organización a sus clientes.
- **Elementos Tangibles:** Apariencia de las instalaciones físicas, equipos, personal y materiales de comunicación.

5.1.5.2. MODELO DE LAS BRECHAS²⁹

Las brechas que proponen los autores del Servqual como Parasuraman, Zeithaml, y Berry; indican diferencias entre los aspectos importantes de un servicio, como los son las necesidades de los clientes, la experiencia misma del servicio y las percepciones que tienen los empleados de la empresa con respecto a los requerimientos de los clientes.

A continuación se presentan las 5 brechas que proponen los autores de Servqual:

- **Brecha 1:** Diferencia entre las expectativas de los clientes y las percepciones de los directivos. Si los directivos de la organización no

²⁸ Ibid.,pp.27-28

²⁹ Ibid.,p.28

comprenden las necesidades y expectativas de los clientes, no conocen lo que éstos valoran de un servicio, difícilmente podrán impulsar y desarrollar acciones que incidan eficazmente en la satisfacción de necesidades y expectativas. Más bien al contrario, con una idea equivocada los directivos iniciarán actuaciones poco eficaces que pueden provocar una reducción de la calidad misma.

- Brecha 2: Diferencia entre las percepciones que tiene la administración acerca de las expectativas de los clientes, y las especificaciones de la calidad real en el servicio. Aunque los directivos comprendan las necesidades y expectativas de los clientes de la organización, su satisfacción no está asegurada. Otro factor que debe estar presente, para alcanzar una alta calidad, es la traducción de esas expectativas, conocidas y comprendidas, a especificaciones o normas de calidad del servicio.
- Brecha 3: Diferencias entre las especificaciones de la calidad del servicio y la prestación del servicio. No basta con conocer las expectativas y establecer especificaciones y estándares. La calidad del servicio no será posible si las normas y procedimientos no se cumplen. Este incumplimiento puede ser debido a diversas causas, como empleados no capacitados adecuadamente, falta de recursos o procesos internos mal diseñados.
- Brecha 4 Diferencia entre la prestación del servicio y la comunicación externa. Para el modelo SERVQUAL de calidad de servicio, uno de los factores clave en la formación de expectativas sobre el servicio, por parte del cliente, es la comunicación externa de la organización proveedora. Las promesas que ésta hace y la publicidad que realiza afectarán a las expectativas. De este modo, si no van acompañadas de una calidad en la

prestación consistente con los mensajes, puede surgir una discrepancia expectativa – percepción. Esta diferencia puede reducirse mediante la coordinación de las características de la prestación con la comunicación externa que la organización hace. Las promesas que la empresa hace, y la publicidad que realiza afectaran a las expectativas.

- Brecha 5: Es la brecha global. Es la diferencia entre las expectativas de los clientes frente a las percepciones de ellos.

Por tanto, el Modelo SERVQUAL de Calidad de Servicio no representa únicamente una metodología de evaluación de la calidad de servicio. Constituye en sí un completo enfoque para la mejora de la calidad de servicio.

6. BIENESTAR UNIVERSITARIO.

La construcción del concepto de Bienestar universitario en la Universidad de Cundinamarca ha versado siempre sobre la persona, el estudiante como ser social que tiene derechos y deberes, y que vive una realidad que no debe ser ajena a la Institución en la que construye su proyecto de vida. Una perspectiva similar se tiene de los docentes, los directivos y administrativos sin dejar de lado que el estudiante en cierta medida constituye la razón de ser y que hacer de las instituciones educativas, y por tratarse de personas en formación presentan condiciones de vulnerabilidad particulares, que dan sustento a los planes y programas que se organizan y promueven desde la Dirección de Bienestar Universitario.

La Universidad de Cundinamarca nace en 1969 en Fusagasugá, para contribuir al desarrollo educativo regional de la población egresada de la educación secundaria, como el Instituto Técnico Universitario de Cundinamarca – ITUC mediante la Ordenanza número 045 del 19 de Diciembre de 1969, con los programas de Tecnología Agropecuaria, Tecnología Administrativa, y Secretariado Ejecutivo y mediante el Decreto 04534 del 24 de diciembre de 1992, se aprueba su Estatuto Orgánico, como Universidad.

Desde el año 1996, la Universidad de Cundinamarca consolidó en su Acuerdo 013 emitido por el Consejo Superior el 23 de mayo del mismo año, el Estatuto Orgánico y se determinaron las funciones de la dependencias, entre ellas las de Bienestar Universitario, que en el Artículo 13, lo define como una unidad de gestión y apoyo con carácter de asesoría de la Rectoría, en especial sobre los procesos que contribuyan a la satisfacción integral de las necesidades de la comunidad universitaria de manera colectiva.

Entre sus funciones y dando respuesta a la normatividad emitida por el Ministerio de Educación, que fuera descrita en acápite anterior, se encuentran adelantar

programas orientados el desarrollo físico, psico-afectivo, espiritual, social y de medicina preventiva de la comunidad universitaria; propiciar la participación de la comunidad en la planeación de los proyectos y programas de bienestar; facilitar la gestión de programas y planes de vivienda dirigidos al personal vinculado a la Universidad, cooperar con el fortalecimiento del crédito educativo blando con miras a financiar matrícula, libros y sostenimiento de estudiantes, personal administrativo y docente; facilitar los medios para poner a disposición de los fines de la Institución todas las potencialidades del recurso humano; adelantar programas que eviten la deserción estudiantil por motivos socioeconómicos, de los estudiantes; fomentar la práctica del deporte a nivel recreativo y competitivo; desarrollar programas para adelantar actividades deportivas y recreativas en el tiempo libre; adelantar actividades que permitan el trabajo grupal, círculos de participación, etc., enfatizando la articulación interdisciplinaria, inter-facultades y también interinstitucional, y las que demanda la Ley.

Con posterioridad se han dado otras normas internas tales como el Acuerdo 008 de 2012, por medio de el se modificó el artículo 5 del Estatuto Orgánico de la Universidad de Cundinamarca, introduciendo la denominación de Dirección de Bienestar Universitario, cuyas funciones fueron actualizadas en la Resolución 064 de 2012, así:

- a) Adelantar programas orientados el desarrollo físico, psico-afectivo, espiritual, social y de medicina preventiva de la comunidad universitaria
- b) Propiciar la participación de la comunidad en la planeación de los proyectos y programas de bienestar;
- c) Facilitar la gestión de programas de bienestar integral dirigidos al personal vinculado a la Institución.
- d) Proponer, operar y evaluar programas y estrategias socioeconómicas, para el sostenimiento de los estudiantes, en la Institución reduciendo la deserción académica,

- e) Fomentar la práctica del deporte de alto rendimiento, recreativo y actividades y recreativas en el tiempo libre de los diferentes estamentos de la Universidad;
- f) Adelantar actividades que fomente el trabajo en equipo, y el logro de los objetivos institucionales,
- g) Fomentar la práctica de toda expresión artística y cultural dentro de la Universidad
- h) Apoyar el área de Talento Humano en el desarrollo de las actividades de bienestar social, laboral.
- i) Asegurar que los servicios de salud se ofrezcan con personal, equipos y materiales adecuados y actualizados según la naturaleza, metodología y exigencias y que cumplan las normas sanitarias y de bioseguridad previstas en la ley o en los reglamentos.

A partir de dichas funciones, la Dirección de Bienestar ha adelantado estrategias, programas, planes y prestado servicios que redundan en el mejoramiento de la calidad de vida de la comunidad en una estructura organizativa definida desde el Acuerdo 010 de 2002, actualizado con el Acuerdo 007 del 9 de julio de 2015 “Por el cual se expide el Estatuto General de la Universidad de Cundinamarca”, en el Título Cuarto que reglamenta la definición, cobertura, organización y funcionamiento de Bienestar Universitario.

El concepto de bienestar universitario está estrechamente ligado al concepto de formación integral, desde la generación de estrategias y mecanismos para fortalecer la sensibilidad y la humanidad del estudiante, el docente y los demás miembros de la comunidad educativa, mediante el desarrollo de sus facultades académicas, artísticas, culturales, morales, y físicas, su capacidad crítica y reflexiva, así como la construcción del respeto por su cuerpo, el respeto por el otro y por el medio ambiente, a través de experiencias estimulantes y significativas para la vida.

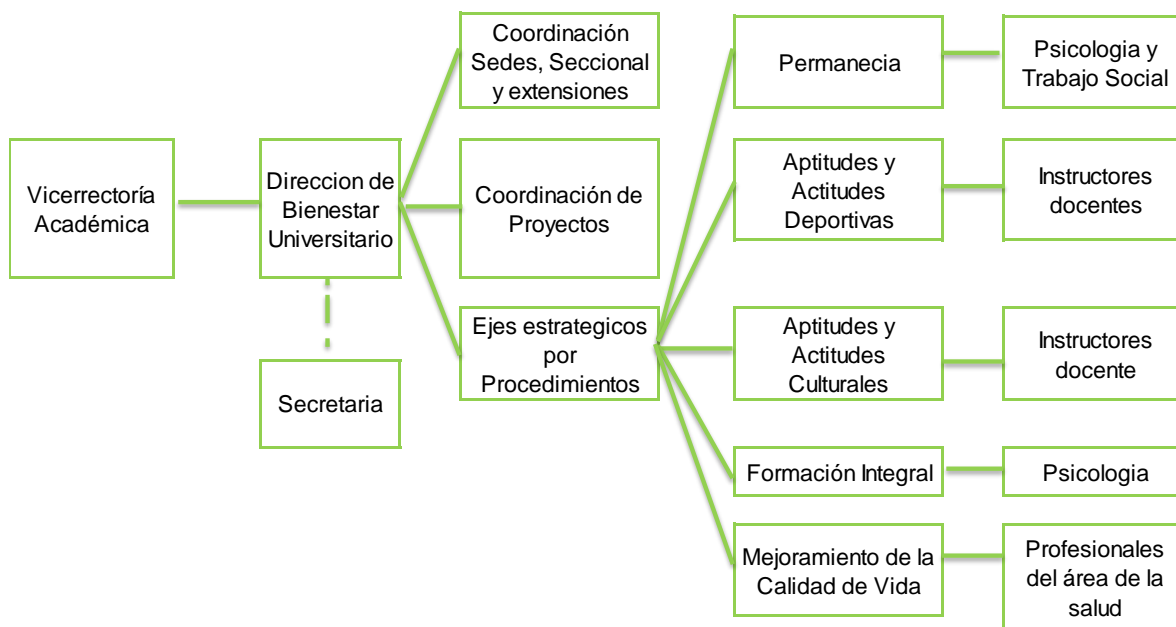
En este contexto, la concepción del bienestar está asociada a condiciones de dinamismo que evoluciona en virtud de las necesidades de los miembros de su comunidad con el fin de trascender los esquemas asistenciales hacia el mejoramiento de la calidad de vida integral, como parte de su misión.

En tal sentido, la cultura del bienestar en la Universidad de Cundinamarca se gestiona desde la Vicerrectoría Académica a través de la Dirección de Bienestar Universitario como una dependencia encargada de adelantar acciones en pro de la cultura, deporte, recreación, salud, apoyo socioeconómico, permanencia estudiantil, desarrollo humano, formación integral e incluyente, crecimiento y mejoramiento de la calidad de vida de sus miembros.

La Dirección de Bienestar Universitario es el área funcional encargada de diseñar, implementar, monitorear y evaluar los programas, planes y servicios dispuestos para cumplir estos objetivos a través de cuatro (4) ejes de desarrollo: (1) permanencia de los estudiantes, (2) mejoramiento de la calidad de vida con programas de prevención y promoción de la salud, (3) fortalecimiento de aptitudes y actitudes, culturales y deportivas, y aprovechamiento del tiempo libre, y (4) estrategias para el fortalecimiento de la formación integral.

Para el cumplimiento de sus objetivos, la dirección de Bienestar Universitario se soporta en una estructura orgánica hecha a la medida de las necesidades de la comunidad udecina:

ESTRUCTURA ORGÁNICA DEL BIENESTAR UNIVERSITARIO



Fuente: Estructura Académico Administrativo de la Universidad de Cundinamarca

Ilustración 2 Estructura orgánica.

El equipo de Bienestar Universitario es un grupo de profesionales orientado al servicio de la comunidad de la Universidad de Cundinamarca, cuya Misión, como parte integral de la Vicerrectoría Académica, diseña, gestiona y desarrolla programas y proyectos encaminados al fortalecimiento del Desarrollo Humano Integral y a la disminución de la deserción estudiantil, a través de tres conceptos orientadores: Formación Integral, Calidad de Vida y Construcción de Comunidad, que permita el reconocimiento y la participación de los actores de la comunidad universitaria en la implementación de proyectos, programas y servicios.³⁰

Cuenta con programas socioeconómicos tales como:

³⁰ Universidad de Cundinamarca, Bienestar Universitario. [en línea] <<https://www.ucundinamarca.edu.co/index.php/academia/bienestar-universitario>> [citado en 25 de Julio de 2017]

- Exoneración de matrícula tipo A: 100% de la matrícula
- Exoneración de matrícula tipo B: 50% de la matrícula
- Restaurante Universitario
- Plan complementario
- Hogar Universitario
- Plan día de alimentación.

BIENESTAR VIRTUAL³¹

Bienestar Virtual es un espacio interactivo creado con el fin de promover programas que mejoren la calidad de vida de los miembros de la comunidad universitaria, contribuyendo a la formación integral a través de acciones didácticas, pedagógicas y amenas que incluyen temas deportivos, culturales e informativos con utilización de espacios de retroalimentación.

- Cultura
- Deportes
- Salud
- Formación integral

³¹ Universidad de Cundinamarca, plataforma, Bienestar Virtual. . [en línea]
<<https://www.ucundinamarca.edu.co/index.php/academia/plataforma->> [citado en 25 de Julio de 2017]

6.1. FACTOR BIENESTAR INSTITUCIONAL.³²

En este factor hace énfasis en las características y aspectos que se deben tener en cuenta para la evaluación, es decir que un programa de alta calidad se reconoce porque su comunidad hace uso de los recursos de Bienestar Universitario que apuntan a la formación integral y el desarrollo humano.

CARACTERÍSTICA N° 31. Políticas, programas y servicios de bienestar universitario

Los servicios de bienestar universitario son suficientes, adecuados y accesibles, son utilizados por profesores, estudiantes y personal administrativo del programa y responden a una política integral de bienestar universitario definida por la institución.

Aspectos a evaluar:

- Políticas sobre bienestar institucional suficientemente conocidas que propician el desarrollo integral de la comunidad institucional, reconozcan el valor y la diversidad y orientan la prestación de los servicios de bienestar.
- Estrategias que propicien un clima institucional adecuado que favorezca el desarrollo humano y promueva una cultura que reconozca el valor de la diversidad.
- Programas, servicios y actividades de bienestar dirigidos a los profesores, estudiantes y personal administrativo del programa.

³² Consejo Nacional de Acreditación, Lineamientos para la acreditación de programas de pregrado, 2013, Bogotá 43,44 p.

- Participación de directivos, profesores, estudiantes y personal administrativo del programa en los programas, los servicios y las actividades de bienestar institucional.
- Apreciación de directivos, profesores, estudiantes y personal administrativo del programa sobre la calidad y pertinencia de los servicios y las actividades de bienestar y sobre su contribución a su desarrollo personal.
- Programas y estrategias de seguimiento integral a la comunidad institucional y acciones derivadas que conduzcan al desarrollo humano y el respeto a la diferencia
- Investigación permanente de la problemática social del entorno que incide en la comunidad institucional.
- Estrategias que permitan a los estudiantes vincularse a redes de apoyo orientadas a contrarrestar las situaciones de vulnerabilidad.
- En los programas de salud, donde sea pertinente, evidenciar estrategias de bienestar adecuadas para los estudiantes en prácticas (lockers, camarotes, dormitorios) entre otros-.

CARACTERÍSTICA N° 32. Permanencia y retención estudiantil

El programa ha definido sistemas de evaluación y seguimiento a la permanencia y retención y tiene mecanismos para su control sin detrimento de la calidad. El tiempo promedio de permanencia de los estudiantes en el programa es concordante con la calidad que se propone alcanzar y con la eficacia y eficiencia institucionales.

Aspectos a evaluar:

- Tasas de deserción estudiantil acumulada y por períodos académicos, acorde con los reportes efectuados al Sistema para la Prevención de la Deserción de la Educación Superior – SPADIES–.
- Registros periódicos de la caracterización de los estudiantes teniendo en cuenta variables de vulnerabilidad.
- Existencia de proyectos que establezcan estrategias pedagógicas y actividades extracurriculares orientadas a optimizar las tasas de retención y de graduación de estudiantes en los tiempos previstos, manteniendo la calidad académica del programa.

7. DISEÑO METODOLOGICO

7.1. ENFOQUE DE INVESTIGACIÓN

Partiendo de la pregunta, ¿Cuáles son las condiciones de calidad del área de Bienestar Universitario y la percepción que tiene la comunidad educativa del programa de Administración de Empresa de la Seccional Ubaté?, el estudio tiene un enfoque cuantitativo, ya que precisando el concepto de calidad y las variables a tener en cuenta para su evaluación, se analizaron los datos y la información producto de los cuestionarios aplicados a los grupos de interés de estudiantes, profesores y personal administrativo para determinar la percepción que tiene cada uno. Desde este enfoque se podrán medir las respuestas de los grupos de interés por medio de un análisis descriptivo de cada variable que permitió determinar las condiciones de calidad teniendo en cuenta las respuestas dadas por los grupos de interés.

7.2. TIPO DE INVESTIGACIÓN

Para este caso la investigación cuantitativa permite un estudio descriptivo de la situación del área de bienestar universitario lo que permite evaluar las condiciones de calidad teniendo en cuenta las dimensiones de fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad, empatía y elementos tangibles; desde el punto de vista personal de la investigadora, la percepción inicial es que bienestar universitario no tiene impacto en la comunidad educativa del programa de Administración de empresas de la Seccional Ubaté y esto no permite cumplir las características óptimas que estipula el MEN para ofrecer educación de calidad, por lo tanto es necesario en primera medida determinar la percepción que se tiene de la calidad en el servicio ofrecido por parte de Bienestar Universitario a los estudiantes, profesores y personal administrativo, logrando así presentar algunas propuestas

de mejoramiento continuo de los procesos y no solo cumplir la misión de la institución sino formar a los ciudadanos del mañana que beneficien a sus regiones y apoyar el crecimiento y desarrollo económico.

7.3. CORPUS DE LA INVESTIGACIÓN

Para conocer las percepciones de la calidad de Bienestar Universitario se realizó la aplicación de un cuestionario para estudiantes, profesores y personal administrativo en el primer periodo del año 2018.

A continuación la tabla 1 muestra el total de poblacional al que se le aplico el cuestionario

Tabla 1 Población

POBLACION	
INTEGRANTES	N° DE PERSONAS
Personal Administrativo	2
Profesores	13
Estudiantes 10 semestre	18
Estudiantes 9 semestre	20
Estudiantes 8 semestre	17
TOTAL	70

Fuente: Del Autor

En el cuestionario de Servqual se aplicó a la totalidad de la población enunciada en la tabla anterior.

7.4. PROCESO Y FORMA DE RECOLECCIÓN DE DATOS

Para este estudio se emplearon fuentes de información primaria y secundaria. Con relación a las segundas se utilizaron los datos suministrados por el programa de administración de empresas en relación a número de estudiantes, profesores y personal administrativo.

Con respecto a la información primaria se empleó el cuestionario (ver anexo), propuesto por el modelo Servqual constituido por una escala diseñada para comprender las expectativas y el nivel de satisfacción de los estudiantes, profesores y personal administrativos respecto al servicio brindado por Bienestar Universitario. Se aplicó al personal administrativo, profesores y estudiantes de 8, 9, 10, semestre del programa de administración de empresas ya que debido al tiempo que llevan asistiendo a la universidad, cuentan con un panorama general de Bienestar Universitario, para poder evaluarlo se hizo mediante 20 ítems, basados en cinco dimensiones, fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad, empatía y elementos tangibles en los que se sitúa, en la escala tipo Likert el grado de expectativa para cada ítems, siendo:

Tabla 2 Escala de calificación tipo Likert

Rango	Categoría
1	No sabe/No responde
2	En desacuerdo
3	Indeciso
4	De acuerdo

Fuente: Del autor

Luego de obtener la información del cuestionario descrito anteriormente, el análisis de la información se hizo de forma descriptiva, mostrando estadísticamente los resultados y permitiendo hacer los análisis de las brechas pertinentes de la

evaluación del área de bienestar universitario de la universidad de Cundinamarca seccional Ubaté.

La aplicación del cuestionario se realizó en la seccional Ubaté los días 16, 21 y 22 de marzo del 2018.



Ilustración 3 Evidencia Fotografía día 16 de marzo.



Ilustración 4 Evidencia fotográfica día 21 de marzo



Ilustración 5 Evidencia fotográfica día 22 de marzo



Ilustración 6 Evidencia fotográfica día 22 de marzo

8. ANÁLISIS DE LA INFORMACIÓN Y RESULTADOS

Con relación a la valoración de las respuestas dadas por el grupo de interés, para este estudio y de acuerdo a la escala de valoración utilizada en el cuestionario, se considera un valor de 2,5 como un promedio aceptable de la variable.

Los resultados del estudio, mediante la aplicación del modelo SERVQUAL indican, en este sentido, que la calificación general del nivel de calidad de la atención en Bienestar Universitario, según la perspectiva de los estudiantes, profesores y personal administrativo encuestados, se encuentran INDECISO, tal como se muestra en las siguientes tablas

Tabla 3 Calificación Servqual-general y para las dimensiones profesores y personal administrativo.

PROFESORES Y PERSONAL ADMINISTRATIVO							
		TOTAL CUESTIONARIO	FIABILIDAD	CAPACIDAD DE RESPUESTA	SEGURIDAD	EMPATIA	ELEMENTOS TANGIBLES
N	Valido	15	15	15	15	15	15
	Perdidos	0	0	0	0	0	0
Media		2,90	2,61	2,97	3,22	3,07	2,88
Mediana		3,00	3,00	3,00	4,00	4,00	3,00
Moda		4	3	4	4	4	3

Fuente: Elaboracion en el programa spss

Tabla 4 Calificación Servqual-general y para las dimensiones estudiantes.

ESTUDIANTES							
		TOTAL CUESTIONARIO	FIABILIDAD	CAPACIDAD DE RESPUESTA	SEGURIDAD	EMPATIA	ELEMENTOS TANGIBLES
N	Valido	55	55	55	55	55	55
	Perdidos	0	0	0	0	0	0
Media		2,79	2,65	2,77	3,07	2,99	2,67
Mediana		3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00
Moda		4	4	3	4	4	2

Fuente: Elaboración en el programa spss

En las tablas anteriores se observa que tanto la media como la mediana, se encuentran en un intervalo de tres (3), es decir, que el nivel de calidad no alcanza totalmente la satisfacción de los estudiantes, profesores y personal administrativo. Estos resultados se dan tanto para la calificación general, como para las calificaciones de cada una de las cinco dimensiones de calidad evaluadas.

8.1. ANÁLISIS DEL ÍNDICE DE LA CALIDAD DEL SERVICIO

Como se mencionó a lo largo del trabajo, el instrumento de medición de la calidad del servicio está compuesto por las cinco dimensiones. Para obtener el resultado del índice de la calidad del servicio para cada dimensión, se debe calcular la diferencia entre las percepciones y las expectativas, es decir, las brechas. Lo primero que se debe calcular para obtener el resultado de las brechas, es el cálculo del promedio de cada ítem.

Tabla 5 Análisis de las brechas profesores y personal administrativo.

POFESORES Y PERSONAL ADMINISTRATIVO				
		PUNTAJE		
DIMENSION	ITEMS	PERCEPCION	EXPECTATIVA	BRECHA
FIABILIDAD	1	2,47	2,00	0,47
	2	2,87	3,00	-0,13
	3	3,00	3,00	0,00
	4	2,47	3,00	-0,53
	5	2,47	3,00	-0,53
	6	2,40	2,00	0,40
CAPACIDAD DE RESPUESTA	7	2,27	3,00	-0,73
	8	3,13	3,00	0,13
	9	2,93	3,00	-0,07
	10	3,53	4,00	-0,47
SEGURIDAD	11	3,67	4,00	-0,33
	12	2,60	3,00	-0,40
	13	3,40	4,00	-0,60
EMPATIA	14	3,13	4,00	-0,87
	15	2,80	3,00	-0,20
	16	3,27	4,00	-0,73
ELEMENTOS TANGIBLES	17	2,87	3,00	-0,13
	18	3,00	3,00	0,00
	19	2,80	3,00	-0,20
	20	2,87	3,00	-0,13

Fuente: Elaboracion en el programa spss

Tabla 6 Análisis de las brechas estudiantes

ESTUDIANTES				
DIMENSION	ITEMS	PUNTAJE		BRECHA
		PERCEPCION	EXPECTATIVA	
FIABILIDAD	1	2,85	3,00	-0,15
	2	2,84	3,00	-0,16
	3	2,87	3,00	-0,13
	4	2,47	2,00	0,47
	5	2,27	2,00	0,27
	6	2,60	2,00	0,60
CAPACIDAD DE RESPUESTA	7	2,42	2,00	0,42
	8	2,73	3,00	-0,27
	9	2,91	3,00	-0,09
	10	3,02	3,00	0,02
SEGURIDAD	11	3,38	4,00	-0,62
	12	2,67	3,00	-0,33
	13	3,15	3,00	0,15
EMPATIA	14	3,02	3,00	0,02
	15	2,98	3,00	-0,02
	16	2,96	3,00	-0,04
ELEMENTOS TANGIBLES	17	2,49	2,00	0,49
	18	2,62	3,00	-0,38
	19	2,80	3,00	-0,20
	20	2,78	3,00	-0,22

Fuente: Elaboracion en el programa spss

En la tabla 5 y 6 se pueden apreciar los resultados de las brechas entre las percepciones y expectativas de los estudiantes, profesores y personal administrativo agrupadas en cinco dimensiones.

Como se puede observar, en la tabla 5, de 20 ítems, 15 resultaron negativos y en la tabla 6, de 20 ítems, 12 resultaron negativos es decir, que los estudiantes, profesores y personal administrativo se sienten insatisfechos con el servicio brindado por Bienestar Universitario. El ítem con la mayor brecha en la tabla 5, corresponde la pregunta 1 de la dimensión de Fiabilidad y en la tabla 6, corresponde a la pregunta 6 de la dimensión de Fiabilidad.

Una vez calculadas las brechas de las percepciones y expectativas, se deben tomar en cuenta las ponderaciones de cada dimensión. Esta ponderación se realiza distribuyendo 100 puntos entre las cinco dimensiones. Se debe distribuir de acuerdo a la importancia de cada dimensión.

Tabla 7 Ponderación de las dimensiones.

Dimension	Ponderacion
Fiabilidad	30
Capacidad de respuesta	17,5
seguridad	24
Empatia	15
Elementos tangibles	13,5
Total	100

Fuente: Del autor

Como se observa en la Tabla 7 la dimensión con mayor importancia, es la dimensión de fiabilidad, seguido por la dimensión de seguridad, capacidad de respuesta, empatía. La dimensión de elementos tangibles fue considerada la menos importante.

Estas ponderaciones de cada dimensión, son importantes para calcular la brecha ponderada.

Tabla 8 Análisis brecha ponderada profesores y personal administrativo.

PROFESORES Y PERSONAL ADMINISTRATIVO

DIMENSION	PESO	PUNTAJE OBTENIDO			PUNTAJE PONDERADO		
		PERCEPCION	EXPECTATIVA	BRECHA	PERCEPCION	EXPECTATIVA	BRECHA
FIABILIDAD	30	2,61	3,00	-0,39	78,33	90,00	-11,67
CAPACIDAD DE RESPUESTA	17,5	2,97	3,00	-0,03	51,92	52,50	-0,58
SEGURIDAD	24	3,22	4,00	-0,78	77,33	96,00	-18,67
EMPATIA	15	3,07	4,00	-0,93	46,00	60,00	-14,00
ELEMENTOS TANGIBLES	13,5	2,88	3,00	-0,12	38,93	40,50	-1,58
	100			-2,25			-46,49

Fuente:Elaboracion en el programa spss

Tabla 9 Análisis brecha ponderada estudiantes.

ESTUDIANTES

DIMENSION	PESO	PUNTAJE OBTENIDO			PUNTAJE PONDERADO		
		PERCEPCION	EXPECTATIVA	BRECHA	PERCEPCION	EXPECTATIVA	BRECHA
FIABILIDAD	30	2,65	3,00	-0,35	79,55	90,00	-10,45
CAPACIDAD DE RESPUESTA	17,5	2,77	3,00	-0,23	48,44	52,50	-4,06
SEGURIDAD	24	3,07	3,00	0,07	73,60	72,00	1,60
EMPATIA	15	2,99	3,00	-0,01	44,82	45,00	-0,18
ELEMENTOS TANGIBLES	13,5	2,67	3,00	-0,33	36,08	40,50	-4,42
	100			-0,85			-17,51

Fuente:Elaboracion en el programa spss

La Tabla 8 y 9 corresponde al análisis de las brechas tomando en cuenta las ponderaciones de cada dimensión.

En la tabla 8, se puede observar que de acuerdo al estudio de la calidad del servicio, las brechas de las 5 dimensiones, arrojan resultados negativos, es por esto que se deben establecer estrategias de mejoramiento para estas dimensiones. En cuanto a la tabla 9, se puede observar que la brecha de seguridad es positiva, es decir, que los Estudiantes se sienten satisfechos con el servicio brindado.

8.2. CIERRE DE BRECHAS.

Para el estudio de la calidad del servicio mediante el Modelo Servqual se utilizó la brecha 5, que es la diferencia entre las percepciones y las expectativas de los Estudiantes, profesores y personal administrativo. Ésta engloba las cuatro brechas, sin embargo, para cerrar ésta brecha, es necesario cerrar las restantes.

BRECHA 1

Es la diferencia entre las expectativas de los clientes y las percepciones de los directivos. Esta se genera por muchas razones, como; falta de interacción directa con los Estudiantes, profesores y personal administrativo, falta de voluntad para indagar sobre sus expectativas, o falta de preparación para dirigirlas. Bienestar Universitario debe realizar una investigación cada cierto periodo, para obtener la información sobre las expectativas de sus estudiantes, profesores y personal administrativo, puede recurrir a las técnicas tradicionales como las visitas frecuentes, encuestas, o seguimiento por medio de un sistema de quejas.

Con las visita frecuentes, Bienestar puede obtener información acerca de los beneficios y atributos que los estudiantes, profesores y personal administrativo esperan acerca del servicio brindado.

Sistema de quejas: Con la solicitud de quejas, Bienestar puede identificar y atender a los usuarios insatisfechos e identificar los aspectos negativos del servicio brindado. Las quejas se pueden atender por la página web de la Universidad, o por medio de un buzón de quejas.

BRECHA 2

Es la diferencia entre las percepciones que tiene la administración acerca de las expectativas de los clientes, y las especificaciones de la calidad real en el servicio.

Esta brecha se genera por que Bienestar no selecciona el diseño ni los estándares correctos. Para cerrar esta brecha, bienestar debe diseñar los procesos del servicio que presta con toda claridad, y debe evitar la simplificación de estos. También debe definir los estándares adecuados para que los estudiantes, profesores y personal administrativo puedan conocer y tener claro cuáles son los propósitos de Bienestar.

Otra forma de eliminar esta diferencia es a través de la comunicación, para que todos tengan la misma visión de los servicios que deben ser mejorados, deben entender las necesidades y expectativas de los Estudiantes, profesores y personal administrativo para que todo el servicio que les brinda Bienestar esté enfocado en lo que ellos desean y esperan.

BRECHA 3

Es la diferencia entre las especificaciones de la calidad en el servicio y el servicio entregado.

Esta brecha se genera, porque los Estudiantes, profesores y personal administrativo no tienen claro las políticas, objetivos, e información de estrategias y la existencia de proyectos que Bienestar Universitario debe ofrecer a su comunidad. La calidad del servicio no será posible si las normas y procedimientos no se cumplen, este incumplimiento puede ser debido a diversas causas, falta de divulgación o procesos mal diseñados.

BRECHA 4

Diferencia entre la entrega del servicio y lo que se les comunica a los clientes del mismo. Esta brecha se genera por falta de comunicación, por ende que si no se comunica afectarán a las expectativas de los usuarios.

Para evitar esta brecha se debe informar apropiadamente acerca de los servicios que brinda Bienestar Universitario, mejorar los recursos que utiliza para la elaboración de estos y el tiempo de divulgación.

9. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

Este trabajo no tiene la pretensión de realizar una crítica sobre la calidad del área de Bienestar Universitario de la Universidad Cundinamarca seccional Ubaté, se trata de un estudio descriptivo de la percepción de la calidad desde el punto de vista de los grupos de interés de la institución; es así como de acuerdo a los hallazgos expuestos en el capítulo anterior, con base en el cuestionario propuesto se observa:

Respecto al análisis entre las percepciones y las expectativas se pueden contemplar resultados negativos, permitiendo conocer, opiniones, comentarios y sugerencias de mejoramiento, expresados por los estudiantes, profesores y personal administrativo. Las brechas propuesta por este modelo, nos indica las diferencias de aspectos importantes de un servicio, como lo son; necesidades, experiencias y percepción, es decir se sienten indeciso con respecto al servicio brindado por Bienestar Universitario, manifestando falencias, a su vez la falta de divulgación de la información como políticas y objetivos de Bienestar Universitario.

Con base al modelo Servqual se pudo concluir que los estudiantes, profesores y personal administrativo del programa de Administración de Empresas se encuentran insatisfechos con el servicio que este les brinda.

De acuerdo a esto se recomienda que:

Es necesario que desde los miembros de la institución se considere trabajar en la cultura de la calidad como una marca institucional que reconozca toda la comunidad educativa y que permita controlar, garantizar y promover lo propuesto en la política de calidad de la Universidad de Cundinamarca; “La universidad tiene la labor de integrar los valores del departamento, la región y el país, con el fin de formar no solo profesionales, sino hacer de la comunidad académica un conjunto de seres humanos integrales, responsables, solidarios y tolerantes.”.

Es necesario que para la seccional se lleven a cabo indicadores que permitan el seguimiento de la participación de los estudiantes como lo son:

Apoyos académicos:

- Número de cursos de nivelación y extracurriculares ofrecidos a los estudiantes del programa de Administración de Empresas
- Número de estudiantes que asistan/asistieron a cursos de nivelación.
- Asesoría psicológica y psicoacadémica.

Se sugiere que cuando un estudiante profesor o personal administrativo solicite una colaboración de Bienestar Universitario ya sea con implementos deportivos o para la realización de actividades recreativas o culturales, se evite en la menor brevedad indicar el “no ahí”, o el “no se puede” ya que la idea es ofrecer el servicio de acuerdo a lo que necesiten.

Establecer un punto estratégico para la divulgación de la información para que llegue a la totalidad de comunidad donde se de conocer su cronograma de actividades, políticas y objetivos propuestos por Bienestar Universitario.

Realizar campañas de toma de presión arterial para las estudiantes, profesoras o personal administrativo que se encuentren en estado de gestación, ya que se encuentran en riesgo.

Extender el horario de los servicios de Bienestar Universitario para los estudiantes, profesores y personal administrativo del programa de Administración de Empresas ya que es una jornada nocturna por ende carece de algunos de estos servicios.

ANEXOS

CALIDAD DEL SERVICIO DE BIENESTAR INSTITUCIONAL EN EL PROGRAMA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS				
MODELO SERVQUAL				
CUESTIONARIO DE SATISFACCIÓN DEL USUARIO				
EL OBJETIVO DEL CUESTIONARIO DE SATISFACCIÓN ES EVALUAR LAS CONDICIONES Y PERCEPCIÓN DE CALIDAD DE LOS SERVICIOS BRINDADOS POR BIENESTAR UNIVERSITARIO A LA COMUNIDAD QUE CONFORMA EL PROGRAMA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS DE LA UNIVERSIDAD DE CUNDINAMARCA SECCIONAL UBATÉ.				
<p>Gracias por realizar el cuestionario de satisfacción del usuario. No tardará más de cinco minutos en completarlo y nos será de gran ayuda para mejorar nuestros servicios. Se debe situar, en la escala del 1 al 4, el grado de expectativa para cada uno de los ítems: Siendo 4 de acuerdo, 3 indeciso, 2 en desacuerdo y 1 no sabe / no responde.</p>				
FIABILIDAD	1	2	3	4
1. Bienestar Universitario da a conocer su cronograma de actividades.				
2. Cuando un estudiante, profesor y personal administrativo tiene un problema, Bienestar Universitario muestra un sincero interés en ayudar a solucionarlo.				
3. La información sobre los servicios que presta Bienestar Universitario es difundida por los medios adecuados.				
4. La disponibilidad de los implementos necesarios para las actividades deportivas, culturales, y recreativas es la requerida.				
5. Conoce las políticas y objetivos de Bienestar Universitario de la Universidad de Cundinamarca seccional Ubaté.				
6. La información sobre estrategias que permitan a los estudiantes vincularse a redes de apoyo orientadas a contrarrestar la situación de vulnerabilidad, son apropiados y oportunos.				
CAPACIDAD DE RESPUESTA				
7. Bienestar Universitario da a conocer la existencia de proyectos encaminados a optimizar las tasas de retención y de graduación de los estudiantes en los tiempos previstos				
8. Los horarios de funcionamiento de las diferentes áreas de atención de Bienestar Universitario (Salud, Desarrollo Humano, Promoción Socio-Económica, Cultura, Recreación y Deporte) son oportunos para los estudiantes, profesores y personal administrativos del programa de Administración de Empresa.				
9. Consejería académica cumple sus propósitos y hay una interacción con el consejero.				
10. Bienestar Universitario siempre están dispuestos a ayudar a sus estudiantes, profesores y personal administrativo				



SEGURIDAD				
11. El comportamiento de los integrantes de Bienestar Universitario transmite confianza y son amables con sus estudiantes, profesores y personal administrativo				
12. Es adecuado el espacio interactivo creado con el fin de promover programas que mejoren la calidad de vida de los miembros de la comunidad universitaria. (Bienestar Virtual)				
13. Los integrantes de Bienestar Universitario tienen conocimientos suficientes para responder a las preguntas o inquietudes de los sus estudiantes, profesores y personal administrativo.				
EMPATIA				
14. Bienestar Universitario da a sus estudiantes, profesores y personal administrativo una atención personalizada.				
15. La atención prestada por las áreas de Bienestar Universitario (Salud, Desarrollo Humano, Promoción Socio-Económica, Cultura, Recreación y Deportes) son oportunas y convenientes.				
16. Bienestar Universitario se preocupa por los intereses y necesidades de sus estudiantes, profesores y personal administrativo.				
ELEMENTOS TANGIBLES				
17. El estado de las instalaciones físicas para las actividades deportivas, recreativas y culturales es adecuado.				
18. Las instalaciones físicas del área de salud son las adecuadas.				
19. Los elementos materiales (folletos, carteleras y similares) son visualmente atractivos.				
20. El servicio brindado por Bienestar Universitario cumple con sus expectativas.				

BIBLIOGRAFÍA

- CASTRO DÍAZ- Balart, Fidel “Ciencia, Innovación y Futuro”, Instituto Cubano del Libro, Cuba, 2001. 22 p.
- CONSEJO NACIONAL DE ACREDITACIÓN, Lineamientos para la acreditación de programas de pregrado, Bogotá, 2013, 43,44, p.
- CONSEJO NACIONAL DE EDUCACIÓN SUPERIOR – CESU - Políticas de Bienestar Universitario, Acuerdo No 003 de 1995.
- DUQUE, E. J. Revisión del concepto de calidad del servicio y sus modelos de medición. INNOVAR, 2005, 15(25), 17
- GIBBS, G, Dimensions of quality. York, England: The Higher Education Academe. 2010. 11 p.
- GUTIÉRREZ, Alberto. El bienestar integral de la comunidad universitaria. Pontificia Universidad Javeriana, Bogotá, 1995
- ICFES. Boletín Informativo. Fondo de Bienestar Universitario. Publicación anual. 1995-2001.
- ICFES. Plan Institucional de Bienestar Universitario. Seminario-Taller, Bogotá, 1999.
 - Guía operativa del Plan Institucional de Bienestar Universitario. Seminario-Taller. Bogotá, 1999.

➤ Diagnóstico nacional de Bienestar de las instituciones de educación superior. 7 vols. Bogotá, 1998.

- HERNÁNDEZ Sampieri Roberto, Metodología de la investigación, 6 ed. 272 p.
- JARAMILLO Uribe, Jaime. "El proceso de la educación del virreinato a la época contemporánea". Manual de historia de Colombia. T. III. Bogotá: Colcultura, 1980. 247-339
- LAGUNA y RODRÍGUEZ, Técnica de incidentes críticos, 2003.
- LEY 30 de DICIEMBRE 28 de 1992
- LEPELEY, María Teresa, " Gestión y Calidad en Educación. Un Modelo de Evaluación", Mc. Graw. Hill. Chile, 2001.
- LÓPEZ TASCÓN, Carlos. Bienestar Universitario: ¿Responsabilidad del Estado o de las instituciones? Ponencia presentada en el II Encuentro Nacional de Bienestar Universitario, nov. 1994.
- NÁPOLES, N., BEATÓN, P. & ÁLVAREZ, G, Modelos de evaluación de la calidad: el caso de la educación superior. Rev. Circunstancia, III (8). *[en línea] [citado en 25 de Julio de 2017] [http://ortegaygasset.es/fog/ver/340/circunstancia/ano-iii---numero-8---septiembre-2005/ensayos/modelos-de-evaluación-de-la-calidad--el-caso-de-la-educación-superior, 2005.](http://ortegaygasset.es/fog/ver/340/circunstancia/ano-iii---numero-8---septiembre-2005/ensayos/modelos-de-evaluación-de-la-calidad--el-caso-de-la-educación-superior, 2005)

- PARASURAMAN, A., ZEITHAML, V. A. & BERRY, L. L, modelo conceptual de la calidad del servicio y sus implicaciones para futuras investigaciones. El periódico de Marketing, 49(4), 9, 1985.
- PARASURAMAN, A.; ZEITHAMI, Valarie A.; BERRY, Leonard L. Journal of Retailing; spring 1988; 64, 1; ABI/INFORM Global, 12 p.
- PICHARDO, El estudio de las expectativas en la universidad: análisis de trabajos empíricos y futuras líneas de investigación, 2007.
- RESOLUCIÓN 128 DEL 18 DE JULIO DE 2017 UNIVERSIDAD DE CUNDINAMARCA. [en línea] [citado en 25 de Julio de 2017]<http://gacetauniversitaria.ucundinamarca.edu.co/gaceta/index.php/resoluciones-rectorales/rectorales-resoluciones2017>.
- RODRIGUES, L. L. R., Barkur, G., Varambally, K. V. M. & GOLROOY Motlagh, F. ,Comparison of SERVQUAL and SERVPERF metrics: an empirical study. The TQM Journal, 23(6), 14, 2011.
- SALAZAR, J.M. Módulo “Modelos de aseguramiento de la calidad en la educación superior”. Proyecto ALFA Nro. DCE-ALA/2008/42 “Aseguramiento de la Calidad: políticas públicas y gestión universitaria” 2011, [en línea], http://www.cinda.cl/proyecto_alfa/html/documentos.htm).
- TORRES, Carlos A.; Carlos A. Benavides y otros. “Un camino de construcción del Bienestar Universitario en Colombia”. En: Boletín de Bienestar Universitario. 2002

- TÜNNERMAN, C. (s. f.). Nuevas perspectivas de la pertinencia y calidad de la educación superior. UNESCO-IESALC.[en línea] [citado en 25 de Julio de 2017]http://www.unesco.org.ve/index.php?option=com_content&view=article&id=2029%3Anuevas-perspectivas-de-la-pertinencia-y-calidad-de-la-educacion-superior&catid=126%3Anoticias-pagina-nueva&Itemid=712&lang=es
- TU REVISTA. Satisfacción del estudiante con el profesor en la UAM Agronomía y Ciencias de la UAT, (2008, mayo).
- UNIVERSIDAD DE CUNDINAMARCA, Bienestar Universitario. [en línea] [citado en 25 de Julio de 2017]<<https://www.ucundinamarca.edu.co/index.php/academia/bienestar-universitario>>
- UNIVERSIDAD DE CUNDINAMARCA, plataforma, Bienestar Virtual. . [en línea] [citado en 25 de Julio de 2017]<<https://www.ucundinamarca.edu.co/index.php/academia/plataforma->>>
- VALARIE A. ZEITHAML, A. PARASURAMAN, Leonard L. BERRY, Calidad total en la gestión de servicios: cómo lograr el equilibrio entre las percepciones y las expectativas de los consumidores, Díaz de Santos, 1992. 273 p.

DESCRIPCIÓN BIBLIOGRÁFICA

1. **TIPO DE DOCUMENTO**

Informe de Monografía

2. **TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN**

Calidad del servicio de Bienestar Universitario en Administración de Empresas.

3. **AUTOR**

Angie Milena Rodríguez López

4. **UNIDAD QUE PATROCINA LA INVESTIGACIÓN**

Programa de Administración de Empresas

5. **PÁGINAS**

Páginas (62)

6. **ANEXOS**

CALIDAD DEL SERVICIO DE BIENESTAR INSTITUCIONAL EN EL PROGRAMA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS					
MODELO SERVQUAL					
CUESTIONARIO DE SATISFACCIÓN DEL USUARIO					
EL OBJETIVO DEL CUESTIONARIO DE SATISFACCIÓN ES EVALUAR LAS CONDICIONES Y PERCEPCIÓN DE CALIDAD DE LOS SERVICIOS BRINDADOS POR BIENESTAR UNIVERSITARIO A LA COMUNIDAD QUE CONFORMA EL PROGRAMA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS DE LA UNIVERSIDAD DE CUNDINAMARCA SECCIONAL UBATÉ.					
<p>Gracias por realizar el cuestionario de satisfacción del usuario. No tardará más de cinco minutos en completarlo y nos será de gran ayuda para mejorar nuestros servicios. Se debe situar, en la escala del 1 al 4, el grado de expectativa para cada uno de los ítems: Siendo 4 de acuerdo, 3 indeciso, 2 en desacuerdo y 1 no sabe / no responde.</p>					
FIABILIDAD	1	2	3	4	
1. Bienestar Universitario da a conocer su cronograma de actividades.					
2. Cuando un estudiante, profesor y personal administrativo tiene un problema, Bienestar Universitario muestra un sincero interés en ayudar a solucionarlo.					
3. La información sobre los servicios que presta Bienestar Universitario es difundida por los medios adecuados.					
4. La disponibilidad de los implementos necesarios para las actividades deportivas, culturales, y recreativas es la requerida.					
5. Conoce las políticas y objetivos de Bienestar Universitario de la Universidad de Cundinamarca seccional Ubaté.					
6. La información sobre estrategias que permitan a los estudiantes vincularse a redes de apoyo orientadas a contrarrestar la situación de vulnerabilidad, son apropiados y oportunos.					
CAPACIDAD DE RESPUESTA					
7. Bienestar Universitario da a conocer la existencia de proyectos encaminados a optimizar las tasas de retención y de graduación de los estudiantes en los tiempos previstos					
8. Los horarios de funcionamiento de las diferentes áreas de atención de Bienestar Universitario (Salud, Desarrollo Humano, Promoción Socio-Económica, Cultura, Recreación y Deporte) son oportunos para los estudiantes, profesores y personal administrativos del programa de Administración de Empresa.					
9. Consejería académica cumple sus propósitos y hay una interacción con el consejero.					
10. Bienestar Universitario siempre están dispuestos a ayudar a sus estudiantes, profesores y personal administrativo					

SEGURIDAD				
11. El comportamiento de los integrantes de Bienestar Universitario transmite confianza y son amables con sus estudiantes, profesores y personal administrativo				
12. Es adecuado el espacio interactivo creado con el fin de promover programas que mejoren la calidad de vida de los miembros de la comunidad universitaria. (Bienestar Virtual)				
13. Los integrantes de Bienestar Universitario tienen conocimientos suficientes para responder a las preguntas o inquietudes de los sus estudiantes, profesores y personal administrativo.				
EMPATIA				
14. Bienestar Universitario da a sus estudiantes, profesores y personal administrativo una atención personalizada.				
15. La atención prestada por las áreas de Bienestar Universitario (Salud, Desarrollo Humano, Promoción Socio-Económica, Cultura, Recreación y Deportes) son oportunas y convenientes.				
16. Bienestar Universitario se preocupa por los intereses y necesidades de sus estudiantes, profesores y personal administrativo.				
ELEMENTOS TANGIBLES				
17. El estado de las instalaciones físicas para las actividades deportivas, recreativas y culturales es adecuado.				
18. Las instalaciones físicas del área de salud son las adecuadas.				
19. Los elementos materiales (folletos, carteleras y similares) son visualmente atractivos.				
20. El servicio brindado por Bienestar Universitario cumple con sus expectativas.				

7. AÑO

2018

DESCRIPTORES O PALABRAS CLAVES

Modelo SERVQUAL, Brechas, calidad de servicio, percepción, expectativas, fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad, empatía, elementos tangibles, Bienestar Universitario.

RESUMEN

1. DESCRIPCIÓN DEL TRABAJO

Se realizó una investigación donde se evaluó Bienestar Universitario con base al modelo Servqual, tomando de referencia los estudiantes de 8, 9,10 semestres, profesores y personal administrativo que componen al programa de Administración de empresas de la Universidad de Cundinamarca seccional Ubate. Se analizó las percepciones y expectativas de dicha población mencionada anteriormente, arrojando resultados negativos, dándole paso a la aplicación de las brechas propuestas por este modelo reconociendo las posibles falencias con respecto al servicio brindado y que no están totalmente satisfaciendo dicha comunidad, por ende se les propone recomendaciones para el mejoramiento del servicio de Bienestar Universitario.

2. CAPÍTULOS DEL TRABAJO

BIENESTRA UNIVERSITARIO

La construcción del concepto de Bienestar universitario en la Universidad de Cundinamarca ha versado siempre sobre la persona, el estudiante como ser social que tiene derechos y deberes, y que vive una realidad que no debe ser ajena a la Institución en la que construye su proyecto de vida. Una perspectiva similar se tiene de los docentes, los directivos y administrativos sin dejar de lado que el estudiante en cierta medida constituye la razón de ser y que hacer de las instituciones educativas, y por tratarse de personas en formación presentan

condiciones de vulnerabilidad particulares, que dan sustento a los planes y programas que se organizan y promueven desde la Dirección de Bienestar Universitario.

La Universidad de Cundinamarca nace en 1969 en Fusagasugá, para contribuir al desarrollo educativo regional de la población egresada de la educación secundaria, como el Instituto Técnico Universitario de Cundinamarca – ITUC mediante la Ordenanza número 045 del 19 de Diciembre de 1969, con los programas de Tecnología Agropecuaria, Tecnología Administrativa, y Secretariado Ejecutivo y mediante el Decreto 04534 del 24 de diciembre de 1992, se aprueba su Estatuto Orgánico, como Universidad.

Desde el año 1996, la Universidad de Cundinamarca consolidó en su Acuerdo 013 emitido por el Consejo Superior el 23 de mayo del mismo año, el Estatuto Orgánico y se determinaron las funciones de la dependencias, entre ellas las de Bienestar Universitario, que en el Artículo 13, lo define como una unidad de gestión y apoyo con carácter de asesoría de la Rectoría, en especial sobre los procesos que contribuyan a la satisfacción integral de las necesidades de la comunidad universitaria de manera colectiva.

Entre sus funciones y dando respuesta a la normatividad emitida por el Ministerio de Educación, que fuera descrita en acápite anterior, se encuentran adelantar programas orientados el desarrollo físico, psico-afectivo, espiritual, social y de medicina preventiva de la comunidad universitaria; propiciar la participación de la comunidad en la planeación de los proyectos y programas de bienestar; facilitar la gestión de programas y planes de vivienda dirigidos al personal vinculado a la Universidad, cooperar con el fortalecimiento del crédito educativo blando con miras a financiar matrícula, libros y sostenimiento de estudiantes, personal administrativo y docente; facilitar los medios para poner a disposición de los fines de la Institución todas las potencialidades del recurso humano; adelantar programas que eviten la deserción estudiantil por motivos socioeconómicos, de los

estudiantes; fomentar la práctica del deporte a nivel recreativo y competitivo; desarrollar programas para adelantar actividades deportivas y recreativas en el tiempo libre; adelantar actividades que permitan el trabajo grupal, círculos de participación, etc., enfatizando la articulación interdisciplinaria, inter-facultades y también interinstitucional, y las que demanda la Ley.

Con posterioridad se han dado otras normas internas tales como el Acuerdo 008 de 2012, por medio de el se modificó el artículo 5 del Estatuto Orgánico de la Universidad de Cundinamarca, introduciendo la denominación de Dirección de Bienestar Universitario, cuyas funciones fueron actualizadas en la Resolución 064 de 2012, así:

- a) Adelantar programas orientados el desarrollo físico, psico-afectivo, espiritual, social y de medicina preventiva de la comunidad universitaria
- b) Propiciar la participación de la comunidad en la planeación de los proyectos y programas de bienestar;
- c) Facilitar la gestión de programas de bienestar integral dirigidos al personal vinculado a la Institución.
- d) Proponer, operar y evaluar programas y estrategias socioeconómicas, para el sostenimiento de los estudiantes, en la Institución reduciendo la deserción académica,
- e) Fomentar la práctica del deporte de alto rendimiento, recreativo y actividades y recreativas en el tiempo libre de los diferentes estamentos de la Universidad;
- f) Adelantar actividades que fomente el trabajo en equipo, y el logro de los objetivos institucionales,
- g) Fomentar la práctica de toda expresión artística y cultural dentro de la Universidad

h) Apoyar el área de Talento Humano en el desarrollo de las actividades de bienestar social, laboral.

i) Asegurar que los servicios de salud se ofrezcan con personal, equipos y materiales adecuados y actualizados según la naturaleza, metodología y exigencias y que cumplan las normas sanitarias y de bioseguridad previstas en la ley o en los reglamentos.

A partir de dichas funciones, la Dirección de Bienestar ha adelantado estrategias, programas, planes y prestado servicios que redundan en el mejoramiento de la calidad de vida de la comunidad en una estructura organizativa definida desde el Acuerdo 010 de 2002, actualizado con el Acuerdo 007 del 9 de julio de 2015 “Por el cual se expide el Estatuto General de la Universidad de Cundinamarca”, en el Título Cuarto que reglamenta la definición, cobertura, organización y funcionamiento de Bienestar Universitario.

El concepto de bienestar universitario está estrechamente ligado al concepto de formación integral, desde la generación de estrategias y mecanismos para fortalecer la sensibilidad y la humanidad del estudiante, el docente y los demás miembros de la comunidad educativa, mediante el desarrollo de sus facultades académicas, artísticas, culturales, morales, y físicas, su capacidad crítica y reflexiva, así como la construcción del respeto por su cuerpo, el respeto por el otro y por el medio ambiente, a través de experiencias estimulantes y significativas para la vida.

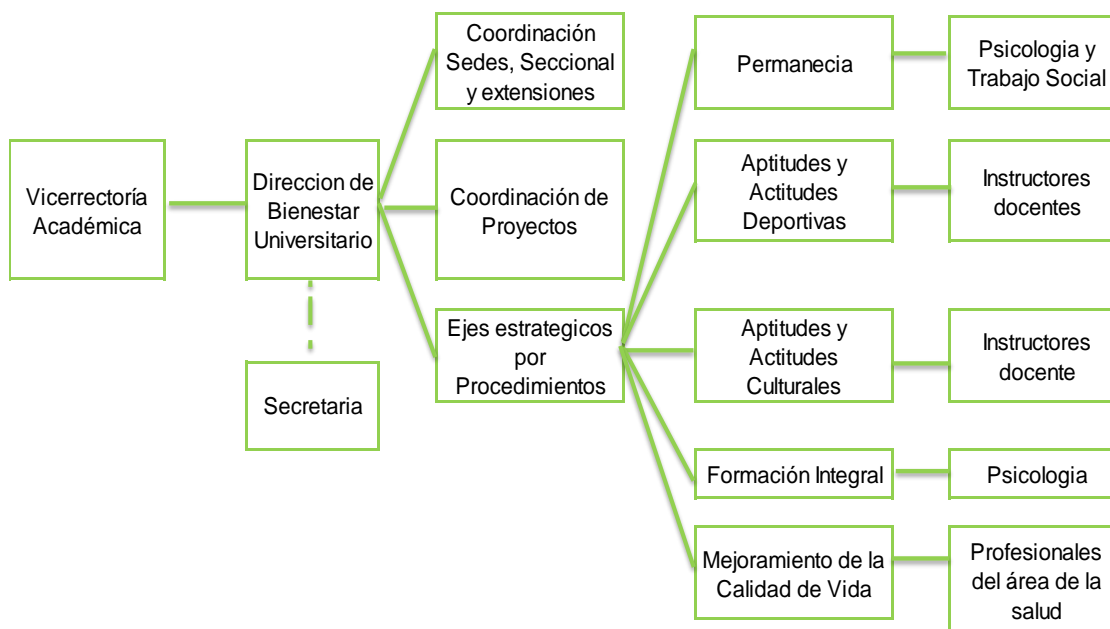
En este contexto, la concepción del bienestar está asociada a condiciones de dinamismo que evoluciona en virtud de las necesidades de los miembros de su comunidad con el fin de trascender los esquemas asistenciales hacia el mejoramiento de la calidad de vida integral, como parte de su misión.

En tal sentido, la cultura del bienestar en la Universidad de Cundinamarca se gestiona desde la Vicerrectoría Académica a través de la Dirección de Bienestar Universitario como una dependencia encargada de adelantar acciones en pro de la cultura, deporte, recreación, salud, apoyo socioeconómico, permanencia estudiantil, desarrollo humano, formación integral e incluyente, crecimiento y mejoramiento de la calidad de vida de sus miembros.

La Dirección de Bienestar Universitario es el área funcional encargada de diseñar, implementar, monitorear y evaluar los programas, planes y servicios dispuestos para cumplir estos objetivos a través de cuatro (4) ejes de desarrollo: (1) permanencia de los estudiantes, (2) mejoramiento de la calidad de vida con programas de prevención y promoción de la salud, (3) fortalecimiento de aptitudes y actitudes, culturales y deportivas, y aprovechamiento del tiempo libre, y (4) estrategias para el fortalecimiento de la formación integral.

Para el cumplimiento de sus objetivos, la dirección de Bienestar Universitario se soporta en una estructura orgánica hecha a la medida de las necesidades de la comunidad udecina:

ESTRUCTURA ORGÁNICA DEL BIENESTAR UNIVERSITARIO



Fuente: Estructura Académico Administrativo de la Universidad de Cundinamarca

Ilustración 7 Estructura orgánica.

El equipo de Bienestar Universitario es un grupo de profesionales orientado al servicio de la comunidad de la Universidad de Cundinamarca, cuya Misión, como parte integral de la Vicerrectoría Académica, diseña, gestiona y desarrolla programas y proyectos encaminados al fortalecimiento del Desarrollo Humano Integral y a la disminución de la deserción estudiantil, a través de tres conceptos orientadores: Formación Integral, Calidad de Vida y Construcción de Comunidad, que permita el reconocimiento y la participación de los actores de la comunidad universitaria en la implementación de proyectos, programas y servicios.³³

Cuenta con programas socioeconómicos tales como:

³³ Universidad de Cundinamarca, Bienestar Universitario. [en línea] <<https://www.ucundinamarca.edu.co/index.php/academia/bienestar-universitario>> [citado en 25 de Julio de 2017]

- Exoneración de matrícula tipo A: 100% de la matrícula
- Exoneración de matrícula tipo B: 50% de la matrícula
- Restaurante Universitario
- Plan complementario
- Hogar Universitario
- Plan día de alimentación.

BIENESTAR VIRTUAL³⁴

Bienestar Virtual es un espacio interactivo creado con el fin de promover programas que mejoren la calidad de vida de los miembros de la comunidad universitaria, contribuyendo a la formación integral a través de acciones didácticas, pedagógicas y amenas que incluyen temas deportivos, culturales e informativos con utilización de espacios de retroalimentación.

- Cultura
- Deportes
- Salud
- Formación integral

9.1. FACTOR BIENESTAR INSTITUCIONAL.³⁵

En este factor hace énfasis en las características y aspectos que se deben tener en cuenta para la evaluación, es decir que un programa de alta calidad se

³⁴ Universidad de Cundinamarca, plataforma, Bienestar Virtual. . [en línea]
<<https://www.ucundinamarca.edu.co/index.php/academia/plataforma>> [citado en 25 de Julio de 2017]

³⁵ Consejo Nacional de Acreditación, Lineamientos para la acreditación de programas de pregrado, 2013, Bogotá 43,44 p.

reconoce porque su comunidad hace uso de los recursos de Bienestar Universitario que apuntan a la formación integral y el desarrollo humano.

CARACTERÍSTICA N° 31. Políticas, programas y servicios de bienestar universitario

Los servicios de bienestar universitario son suficientes, adecuados y accesibles, son utilizados por profesores, estudiantes y personal administrativo del programa y responden a una política integral de bienestar universitario definida por la institución.

Aspectos a evaluar:

- Políticas sobre bienestar institucional suficientemente conocidas que propician el desarrollo integral de la comunidad institucional, reconozcan el valor y la diversidad y orientan la prestación de los servicios de bienestar.
- Estrategias que propicien un clima institucional adecuado que favorezca el desarrollo humano y promueva una cultura que reconozca el valor de la diversidad.
- Programas, servicios y actividades de bienestar dirigidos a los profesores, estudiantes y personal administrativo del programa.
- Participación de directivos, profesores, estudiantes y personal administrativo del programa en los programas, los servicios y las actividades de bienestar institucional.
- Apreciación de directivos, profesores, estudiantes y personal administrativo del programa sobre la calidad y pertinencia de los servicios y las actividades de bienestar y sobre su contribución a su desarrollo personal.
- Programas y estrategias de seguimiento integral a la comunidad institucional y acciones derivadas que conduzcan al desarrollo humano y el respeto a la diferencia
- Investigación permanente de la problemática social del entorno que incide en la comunidad institucional.

- Estrategias que permitan a los estudiantes vincularse a redes de apoyo orientadas a contrarrestar las situaciones de vulnerabilidad.
- En los programas de salud, donde sea pertinente, evidenciar estrategias de bienestar adecuadas para los estudiantes en prácticas (lockers, camarotes, dormitorios) entre otros-.

CARACTERÍSTICA N° 32. Permanencia y retención estudiantil

El programa ha definido sistemas de evaluación y seguimiento a la permanencia y retención y tiene mecanismos para su control sin detrimento de la calidad. El tiempo promedio de permanencia de los estudiantes en el programa es concordante con la calidad que se propone alcanzar y con la eficacia y eficiencia institucionales.

Aspectos a evaluar:

- Tasas de deserción estudiantil acumulada y por períodos académicos, acorde con los reportes efectuados al Sistema para la Prevención de la Deserción de la Educación Superior – SPADIES–.
- Registros periódicos de la caracterización de los estudiantes teniendo en cuenta variables de vulnerabilidad.

Existencia de proyectos que establezcan estrategias pedagógicas y actividades extracurriculares orientadas a optimizar las tasas de retención y de graduación de estudiantes en los tiempos previstos, manteniendo la calidad académica del programa

3. METODOLOGÍA

3.1. ENFOQUE DE INVESTIGACIÓN

Partiendo de la pregunta, ¿Cuáles son las condiciones de calidad del área de Bienestar Universitario y la percepción que tiene la comunidad educativa del programa de Administración de Empresa de la Seccional Ubaté?, el estudio tiene

un enfoque cuantitativo, ya que precisando el concepto de calidad y las variables a tener en cuenta para su evaluación, se analizaron los datos y la información producto de los cuestionarios aplicados a los grupos de interés de estudiantes, profesores y personal administrativo para determinar la percepción que tiene cada uno. Desde este enfoque se podrán medir las respuestas de los grupos de interés por medio de un análisis descriptivo de cada variable que permitió determinar las condiciones de calidad teniendo en cuenta las respuestas dadas por los grupos de interés.

3.2. TIPO DE INVESTIGACIÓN

Para este caso la investigación cuantitativa permite un estudio descriptivo de la situación del área de bienestar universitario lo que permite evaluar las condiciones de calidad teniendo en cuenta las dimensiones de fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad, empatía y elementos tangibles; desde el punto de vista personal de la investigadora, la percepción inicial es que bienestar universitario no tiene impacto en la comunidad educativa del programa de Administración de empresas de la Seccional Ubaté y esto no permite cumplir las características óptimas que estipula el MEN para ofrecer educación de calidad, por lo tanto es necesario en primera medida determinar la percepción que se tiene de la calidad en el servicio ofrecido por parte de Bienestar Universitario a los estudiantes, profesores y personal administrativo, logrando así presentar algunas propuestas de mejoramiento continuo de los procesos y no solo cumplir la misión de la institución sino formar a los ciudadanos del mañana que beneficien a sus regiones y apoyar el crecimiento y desarrollo económico.

3.3. CORPUS DE LA INVESTIGACIÓN

Para conocer las percepciones de la calidad de Bienestar Universitario se realizó la aplicación de un cuestionario para estudiantes, profesores y personal administrativo en el primer periodo del año 2018.

A continuación la tabla 1 muestra el total de poblacional al que se le aplicó el cuestionario

Tabla 10 Población

POBLACION	
INTEGRANTES	Nº DE PERSONAS
Personal Administrativo	2
Profesores	13
Estudiantes 10 semestre	18
Estudiantes 9 semestre	20
Estudiantes 8 semestre	17
TOTAL	70

Fuente: Del Autor

En el cuestionario de Servqual se aplicó a la totalidad de la población enunciada en la tabla anterior.

3.4. PROCESO Y FORMA DE RECOLECCIÓN DE DATOS

Para este estudio se emplearon fuentes de información primaria y secundaria. Con relación a las segundas se utilizaron los datos suministrados por el programa

de administración de empresas en relación a número de estudiantes, profesores y personal administrativo.

Con respecto a la información primaria se empleó el cuestionario (ver anexo), propuesto por el modelo Servqual constituido por una escala diseñada para comprender las expectativas y el nivel de satisfacción de los estudiantes, profesores y personal administrativos respecto al servicio brindado por Bienestar Universitario. Se aplicó al personal administrativo, profesores y estudiantes de 8, 9, 10, semestre del programa de administración de empresas ya que debido al tiempo que llevan asistiendo a la universidad, cuentan con un panorama general de Bienestar Universitario, para poder evaluarlo se hizo mediante 20 ítems, basados en cinco dimensiones, fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad, empatía y elementos tangibles en los que se sitúa, en la escala tipo Likert el grado de expectativa para cada ítems, siendo:

Tabla 11 Escala de calificación tipo Likert

Rango	Categoría
1	No sabe/No responde
2	En desacuerdo
3	Indeciso
4	De acuerdo

Fuente: Del autor

Luego de obtener la información del cuestionario descrito anteriormente, el análisis de la información se hizo de forma descriptiva, mostrando estadísticamente los resultados y permitiendo hacer los análisis de las brechas pertinentes de la evaluación del área de bienestar universitario de la universidad de Cundinamarca seccional Ubaté.

La aplicación del cuestionario se realizó en la seccional Ubaté los días 16, 21 y 22 de marzo del 2018.



Ilustración 8 Evidencia Fotografía día 16 de marzo.



Ilustración 9 Evidencia fotográfica día 21 de marzo



Ilustración 10 Evidencia fotográfica día 22 de marzo



Ilustración 11 Evidencia fotográfica día 22 de marzo

4. RESULTADOS OBTENIDOS

4.1. ANÁLISIS DE LA INFORMACIÓN Y RESULTADOS

Con relación a la valoración de las respuestas dadas por el grupo de interés, para este estudio y de acuerdo a la escala de valoración utilizada en el cuestionario, se considera un valor de 2,5 como un promedio aceptable de la variable.

Los resultados del estudio, mediante la aplicación del modelo SERVQUAL indican, en este sentido, que la calificación general del nivel de calidad de la atención en Bienestar Universitario, según la perspectiva de los estudiantes, profesores y personal administrativo encuestados, se encuentran INDECISO, tal como se muestra en las siguientes tablas

Tabla 12 Calificación Servqual-general y para las dimensiones profesores y personal administrativo.

PROFESORES Y PERSONAL ADMINISTRATIVO							
		TOTAL CUESTIONARIO	FIABILIDAD	CAPACIDAD DE RESPUESTA	SEGURIDAD	EMPATIA	ELEMENTOS TANGIBLES
N	Valido	15	15	15	15	15	15
	Perdidos	0	0	0	0	0	0
Media		2,90	2,61	2,97	3,22	3,07	2,88
Mediana		3,00	3,00	3,00	4,00	4,00	3,00
Moda		4	3	4	4	4	3

Fuente: Elaboracion en el programa spss

Tabla 13 Calificación Servqual-general y para las dimensiones estudiantes.

ESTUDIANTES							
		TOTAL CUESTIONARIO	FIABILIDAD	CAPACIDAD DE RESPUESTA	SEGURIDAD	EMPATIA	ELEMENTOS TANGIBLES
N	Valido	55	55	55	55	55	55
	Perdidos	0	0	0	0	0	0
Media		2,79	2,65	2,77	3,07	2,99	2,67
Mediana		3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00
Moda		4	4	3	4	4	2

Fuente: Elaboracion en el programa spss

En las tablas anteriores se observa que tanto la media como la mediana, se encuentran en un intervalo de tres (3), es decir, que el nivel de calidad no alcanza totalmente la satisfacción de los estudiantes, profesores y personal administrativo. Estos resultados se dan tanto para la calificación general, como para las calificaciones de cada una de las cinco dimensiones de calidad evaluadas.

9.2. ANÁLISIS DEL ÍNDICE DE LA CALIDAD DEL SERVICIO

Como se mencionó a lo largo del trabajo, el instrumento de medición de la calidad del servicio está compuesto por las cinco dimensiones. Para obtener el resultado del índice de la calidad del servicio para cada dimensión, se debe calcular la diferencia entre las percepciones y las expectativas, es decir, las brechas. Lo primero que se debe calcular para obtener el resultado de las brechas, es el cálculo del promedio de cada ítem.

Tabla 14 Análisis de las brechas profesores y personal administrativo.

POFESORES Y PERSONAL ADMINISTRATIVO				
DIMENSION	ITEMS	PUNTAJE		
		PERCEPCION	EXPECTATIVA	BRECHA
FIABILIDAD	1	2,47	2,00	0,47
	2	2,87	3,00	-0,13
	3	3,00	3,00	0,00
	4	2,47	3,00	-0,53
	5	2,47	3,00	-0,53
	6	2,40	2,00	0,40
CAPACIDAD DE RESPUESTA	7	2,27	3,00	-0,73
	8	3,13	3,00	0,13
	9	2,93	3,00	-0,07
	10	3,53	4,00	-0,47
SEGURIDAD	11	3,67	4,00	-0,33
	12	2,60	3,00	-0,40
	13	3,40	4,00	-0,60
EMPATIA	14	3,13	4,00	-0,87
	15	2,80	3,00	-0,20
	16	3,27	4,00	-0,73
ELEMENTOS TANGIBLES	17	2,87	3,00	-0,13
	18	3,00	3,00	0,00
	19	2,80	3,00	-0,20
	20	2,87	3,00	-0,13

Fuente: Elaboracion en el programa spss

Tabla 15 Análisis de las brechas estudiantes

ESTUDIANTES				
		PUNTAJE		
DIMENSION	ITEMS	PERCEPCION	EXPECTATIVA	BRECHA
FIABILIDAD	1	2,85	3,00	-0,15
	2	2,84	3,00	-0,16
	3	2,87	3,00	-0,13
	4	2,47	2,00	0,47
	5	2,27	2,00	0,27
	6	2,60	2,00	0,60
CAPACIDAD DE RESPUESTA	7	2,42	2,00	0,42
	8	2,73	3,00	-0,27
	9	2,91	3,00	-0,09
	10	3,02	3,00	0,02
SEGURIDAD	11	3,38	4,00	-0,62
	12	2,67	3,00	-0,33
	13	3,15	3,00	0,15
EMPATIA	14	3,02	3,00	0,02
	15	2,98	3,00	-0,02
	16	2,96	3,00	-0,04
ELEMENTOS TANGIBLES	17	2,49	2,00	0,49
	18	2,62	3,00	-0,38
	19	2,80	3,00	-0,20
	20	2,78	3,00	-0,22

Fuente: Elaboracion en el programa spss

En la tabla 5 y 6 se pueden apreciar los resultados de las brechas entre las percepciones y expectativas de los estudiantes, profesores y personal administrativo agrupadas en cinco dimensiones.

Como se puede observar, en la tabla 5, de 20 ítems, 15 resultaron negativos y en la tabla 6, de 20 ítems, 12 resultaron negativos es decir, que los estudiantes, profesores y personal administrativo se sienten insatisfechos con el servicio brindado por Bienestar Universitario. El ítem con la mayor brecha en la tabla 5, corresponde la pregunta 1 de la dimensión de Fiabilidad y en la tabla 6, corresponde a la pregunta 6 de la dimensión de Fiabilidad.

Una vez calculadas las brechas de las percepciones y expectativas, se deben tomar en cuenta las ponderaciones de cada dimensión. Esta ponderación se realiza distribuyendo 100 puntos entre las cinco dimensiones. Se debe distribuir de acuerdo a la importancia de cada dimensión.

Tabla 16 Ponderación de las dimensiones.

Dimension	Ponderacion
Fiabilidad	30
Capacidad de respuesta	17,5
seguridad	24
Empatia	15
Elementos tangibles	13,5
Total	100

Fuente: Del autor

Como se observa en la Tabla 7 la dimensión con mayor importancia, es la dimensión de fiabilidad, seguido por la dimensión de seguridad, capacidad de respuesta, empatía. La dimensión de elementos tangibles fue considerada la menos importante.

Estas ponderaciones de cada dimensión, son importantes para calcular la brecha ponderada.

Tabla 17 Análisis brecha ponderada profesores y personal administrativo.

PROFESORES Y PERSONAL ADMINISTRATIVO

DIMENSION	PESO	PUNTAJE OBTENIDO			PUNTAJE PONDERADO		
		PERCEPCION	EXPECTATIVA	BRECHA	PERCEPCION	EXPECTATIVA	BRECHA
FIABILIDAD	30	2,61	3,00	-0,39	78,33	90,00	-11,67
CAPACIDAD DE RESPUESTA	17,5	2,97	3,00	-0,03	51,92	52,50	-0,58
SEGURIDAD	24	3,22	4,00	-0,78	77,33	96,00	-18,67
EMPATIA	15	3,07	4,00	-0,93	46,00	60,00	-14,00
ELEMENTOS TANGIBLES	13,5	2,88	3,00	-0,12	38,93	40,50	-1,58
	100			-2,25			-46,49

Fuente:Elaboracion en el programa spss

Tabla 18 Análisis brecha ponderada estudiantes.

ESTUDIANTES

DIMENSION	PESO	PUNTAJE OBTENIDO			PUNTAJE PONDERADO		
		PERCEPCION	EXPECTATIVA	BRECHA	PERCEPCION	EXPECTATIVA	BRECHA
FIABILIDAD	30	2,65	3,00	-0,35	79,55	90,00	-10,45
CAPACIDAD DE RESPUESTA	17,5	2,77	3,00	-0,23	48,44	52,50	-4,06
SEGURIDAD	24	3,07	3,00	0,07	73,60	72,00	1,60
EMPATIA	15	2,99	3,00	-0,01	44,82	45,00	-0,18
ELEMENTOS TANGIBLES	13,5	2,67	3,00	-0,33	36,08	40,50	-4,42
	100			-0,85			-17,51

Fuente:Elaboracion en el programa spss

La Tabla 8 y 9 corresponde al análisis de las brechas tomando en cuenta las ponderaciones de cada dimensión.

En la tabla 8, se puede observar que de acuerdo al estudio de la calidad del servicio, las brechas de las 5 dimensiones, arrojan resultados negativos, es por

esto que se deben establecer estrategias de mejoramiento para estas dimensiones. En cuanto a la tabla 9, se puede observar que la brecha de seguridad es positiva, es decir, que los Estudiantes se sienten satisfechos con el servicio brindado.

9.3. CIERRE DE BRECHAS.

Para el estudio de la calidad del servicio mediante el Modelo Servqual se utilizó la brecha 5, que es la diferencia entre las percepciones y las expectativas de los Estudiantes, profesores y personal administrativo. Ésta engloba las cuatro brechas, sin embargo, para cerrar ésta brecha, es necesario cerrar las restantes.

BRECHA 1

Es la diferencia entre las expectativas de los clientes y las percepciones de los directivos. Esta se genera por muchas razones, como; falta de interacción directa con los Estudiantes, profesores y personal administrativo, falta de voluntad para indagar sobre sus expectativas, o falta de preparación para dirigir las. Bienestar Universitario debe realizar una investigación cada cierto periodo, para obtener la información sobre las expectativas de sus estudiantes, profesores y personal administrativo, puede recurrir a las técnicas tradicionales como las visitas frecuentes, encuestas, o seguimiento por medio de un sistema de quejas.

Con las visitas frecuentes, Bienestar puede obtener información acerca de los beneficios y atributos que los estudiantes, profesores y personal administrativo esperan acerca del servicio brindado.

Sistema de quejas: Con la solicitud de quejas, Bienestar puede identificar y atender a los usuarios insatisfechos e identificar los aspectos negativos del

servicio brindado. Las quejas se pueden atender por la página web de la Universidad, o por medio de un buzón de quejas.

BRECHA 2

Es la diferencia entre las percepciones que tiene la administración acerca de las expectativas de los clientes, y las especificaciones de la calidad real en el servicio.

Esta brecha se genera por que Bienestar no selecciona el diseño ni los estándares correctos. Para cerrar esta brecha, bienestar debe diseñar los procesos del servicio que presta con toda claridad, y debe evitar la simplificación de estos. También debe definir los estándares adecuados para que los estudiantes, profesores y personal administrativo puedan conocer y tener claro cuáles son los propósitos de Bienestar.

Otra forma de eliminar esta diferencia es a través de la comunicación, para que todos tengan la misma visión de los servicios que deben ser mejorados, deben entender las necesidades y expectativas de los Estudiantes, profesores y personal administrativo para que todo el servicio que les brinda Bienestar esté enfocado en lo que ellos desean y esperan.

BRECHA 3

Es la diferencia entre las especificaciones de la calidad en el servicio y el servicio entregado.

Esta brecha se genera, porque los Estudiantes, profesores y personal administrativo no tienen claro las políticas, objetivos, e información de estrategias y la existencia de proyectos que Bienestar Universitario debe ofrecer a su comunidad. La calidad del servicio no será posible si las normas y procedimientos no se cumplen, este incumplimiento puede ser debido a diversas causas, falta de divulgación o procesos mal diseñados.

BRECHA 4

Diferencia entre la entrega del servicio y lo que se les comunica a los clientes del mismo. Esta brecha se genera por falta de comunicación, por ende que si no se comunica afectarán a las expectativas de los usuarios.

Para evitar esta brecha se debe informar apropiadamente acerca de los servicios que brinda Bienestar Universitario, mejorar los recursos que utiliza para la elaboración de estos y el tiempo de divulgación.

5. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

Este trabajo no tiene la pretensión de realizar una crítica sobre la calidad del área de Bienestar Universitario de la Universidad Cundinamarca seccional Ubaté, se trata de un estudio descriptivo de la percepción de la calidad desde el punto de vista de los grupos de interés de la institución; es así como de acuerdo a los hallazgos expuestos en el capítulo anterior, con base en el cuestionario propuesto se observa:

Respecto al análisis entre las percepciones y las expectativas se pueden contemplar resultados negativos, permitiendo conocer, opiniones, comentarios y sugerencias de mejoramiento, expresados por los estudiantes, profesores y personal administrativo. Las brechas propuesta por este modelo, nos indica las diferencias de aspectos importantes de un servicio, como lo son; necesidades, experiencias y percepción, es decir se sienten indeciso con respecto al servicio brindado por Bienestar Universitario, manifestando falencias, a su vez la falta de divulgación de la información como políticas y objetivos de Bienestar Universitario.

Con base al modelo Servqual se pudo concluir que los estudiantes, profesores y personal administrativo del programa de Administración de Empresas se encuentran insatisfechos con el servicio que este les brinda.

De acuerdo a esto se recomienda que:

Es necesario que desde los miembros de la institución se considere trabajar en la cultura de la calidad como una marca institucional que reconozca toda la comunidad educativa y que permita controlar, garantizar y promover lo propuesto en la política de calidad de la Universidad de Cundinamarca; “La universidad tiene la labor de integrar los valores del departamento, la región y el país, con el fin de formar no solo profesionales, sino hacer de la comunidad académica un conjunto de seres humanos integrales, responsables, solidarios y tolerantes.”.

Es necesario que para la seccional se lleven a cabo indicadores que permitan el seguimiento de la participación de los estudiantes como lo son:

Apoyos académicos:

- Número de cursos de nivelación y extracurriculares ofrecidos a los estudiantes del programa de Administración de Empresas
- Número de estudiantes que asistan/asistieron a cursos de nivelación.
- Asesoría psicológica y psicoacadémica.

Se sugiere que cuando un estudiante profesor o personal administrativo solicite una colaboración de Bienestar Universitario ya sea con implementos deportivos o para la realización de actividades recreativas o culturales, se evite en la menor brevedad indicar el “no ahí”, o el “no se puede” ya que la idea es ofrecer el servicio de acuerdo a lo que necesiten.

Establecer un punto estratégico para la divulgación de la información para que llegue a la totalidad de comunidad donde se de conocer su cronograma de actividades, políticas y objetivos propuestos por Bienestar Universitario.

Realizar campañas de toma de presión arterial para las estudiantes, profesoras o personal administrativo que se encuentren en estado de gestación, ya que se encuentran en riesgo.

Extender el horario de los servicios de Bienestar Universitario para los estudiantes, profesores y personal administrativo del programa de Administración de Empresas ya que es una jornada nocturna por ende carece de algunos de estos servicios.

ÁREA Y LÍNEA DE INVESTIGACIÓN

ÁREA

Gestión de las organizaciones y sociedad.

LÍNEA

Desarrollo organizacional.

PROGRAMA-TEMA

Evaluación de la calidad de Bienestar Universitario en el programa de Administración de Empresas de la universidad de Cundinamarca seccional Ubate.

EVALUACIÓN Y APROBACIÓN

Liliana Margoth Rodríguez Bolívar

DIRECTOR DE TRABAJO DE GRADO

FIRMA DIRECTOR