

**Evaluación de la calidad del servicio de la Fundación Universitaria Juan de
Castellanos de Tunja, desde la percepción de los estudiantes**

Yeni Patricia Matta Garcia

Universidad Nacional Abierta y a Distancia UNAD
Escuela de Ciencias Administrativas, contables, Económicas y de Negocios ECACEN
Especialización en Gerencia Estratégica de Mercadeo
Tunja, Boyacá, Colombia
2018

**Evaluación de la calidad del servicio de la Fundación Universitaria Juan de
Castellanos de Tunja, desde la percepción de los estudiantes**

Yeni Patricia Matta Garcia

Proyecto de grado presentado para optar
El título de: Especialista en Gerencia Estratégica de Mercadeo

Directora
Lina Marcela Parra

Universidad Nacional Abierta y a Distancia UNAD
Escuela de Ciencias Administrativas, contables, Económicas y de Negocios ECACEN
Especialización en Gerencia Estratégica de Mercadeo
Tunja, Boyacá, Colombia
2018

Dedicatoria

Primeramente a DIOS, por estar presente en mi vida, a mi Hija que es el motor de todos mis actos, a mi esposo, padre y madre por la comprensión y colaboración durante todo este proceso de aprendizaje, a mi familia y amigos, a Monseñor Augusto Castro por el apoyo y motivación diaria.

Agradecimientos

Infinitamente Agradecida con la fundación Universitaria Juan de Castellanos, a Monseñor Luis Augusto Castro como Presidente del Consejo Superior, Al reverendo padre Enrique Pérez Ojeda Rector al Reverendo Padre Oswaldo Martínez Vicerrector Académico, a cada uno de los docentes que me permitieron unos minutos de su tiempo para conversar con los estudiantes y a cada uno de los estudiantes que de la mejor manera atendieron mi llamado para contestar de la manera más honesta el instrumento aplicado.

A mi hija por su inspiración a mi esposo por su tiempo y ayuda diaria a mi padre y madre por cada día apoyar mis sueños y alimentar mi vida día a día con sus palabras de orgullo y entusiasmo.

Abstract

In the present work we seek to evaluate the quality of the service provided by the Juan de Castellanos University Foundation through the perception of the students, this was carried out through the service evaluation model SERQUAL, a survey was designed that allowed the students to qualify from 1 to 5 being 1 insufficient and 5 excellent perception of the quality of the service, 4 factors Factor training and behavior of the faculty, Efficiency in the administrative processes, Facilities and physical locations and Technology and Libraries existing as support to the learning process, this survey was applied by a total of 266 students from all the graduate training programs enrolled in the eighth, ninth and tenth semesters as the persons who had the most experience in the institution, the result of the research resulted in 77% positive results, and 21% consider that the service is regular, and only 2% is bad, in addition the analysis is shown for each dimension proposed by the SERQUAL service quality evaluation model, resulting in a 55% satisfaction rating in the dimension of tangibility being this which reflects the lowest rating.

En el presente trabajo se busca evaluar la calidad del servicio prestado por la Fundación Universitaria Juan de Castellanos a través de la percepción de los estudiantes, esto se realizó a través del modelo de evaluación de servicios SERQUAL, se diseñó una encuesta que permitió a los estudiantes calificar. 1 a 5 es 1 insuficiente y 5 excelente la percepción de la calidad del servicio mediante 4 factores Factor entrenamiento y comportamiento docente, factor dos eficiencia en los procesos administrativos, factor 3 Locaciones e

instalaciones físicas el cuarto factor es tecnología y bibliotecas existentes como apoyo al proceso de aprendizaje, La encuesta fue aplicada a un total de 266 estudiantes de todos los programas pregrado inscritos en los semestres octavo, noveno y décimo, como las personas que tenían la mayor experiencia en la institución, el resultado de la investigación fue el 77% de resultados positivos, y 21 % considera que el servicio es regular, y solo un 2% es malo, además, se muestra el análisis para cada dimensión propuesta por el modelo de evaluación del servicio SERQUAL, lo que da como resultado una calificación de satisfacción del 55% en la dimensión de tangibilidad, siendo este el que refleja la calificación más baja.

Tabla de Contenidos

Contenido

Introducción	1
Generalidades de la empresa.....	3
Colores Oficiales.....	4
1. Planteamiento del problema	10
1.1. Contextualización del problema.....	10
1.2. Descripción del problema.....	11
1.3. Formulación del problema.....	12
2. Justificación.....	13
3. Marco teórico	14
3.1. Marco conceptual.....	14
3.1.1. Definición de calidad Total.....	14
3.1.2. Evolución del concepto de calidad	17
3.1.3. Calidad en las universidades.....	18
3.1.4. Satisfacción estudiantil	19
3.1.5. Relación entre satisfacción y calidad del servicio	20
3.1.6. Comparación entre calidad del servicio percibida y satisfacción	20
3.2. Marco referencial.....	21
3.2.1. Mediciones de satisfacción del estudiante en instituciones de educación superior	21
3.2.2. Métodos de medición de la satisfacción	22
3.2.3. Modelo SERVQUAL.....	22
3.2.4. Trabajos alternativos al SERVQUAL.....	24
3.2.4.1. La escala SERVQUAL revisada.....	24
3.2.4.2. El modelo SERVPERF	24
3.2.4.3. Aplicación del SERVQUAL en IES	25
4. Objetivos	27
4.1. Objetivo general.....	27
4.2. Objetivos específicos	27
5. Metodología	28
5.1. Método de investigación.....	28
5.2. Tipo de investigación.....	30
5.3. Fuentes de información.....	31
5.3.1. Información Primaria.....	32
5.3.2. Información Secundaria.....	36
5.4. Fases de la propuesta	46
5.4.1. PRIMERA FASE	47
5.4.1.1. Cálculo del tamaño de la muestra para el cuestionario SERVQUAL.	47
5.4.1.1. 1. Universo.....	47
5.4.1.1.2. Población.....	47

5.4.1.1.3. Aplicación del cuestionario SERVQUAL	50
5.4.1. Análisis de la información recolectada.	50
5.4.1.1. Numero de encuestas aplicadas por cada programa de formación.	50
5.4.1.2. Análisis de la Información Factor capacitación y comportamiento del cuerpo docente.....	53
5.4.1.3. Análisis Factor Eficiencia en los procesos administrativos.	55
5.4.1.4. Análisis factor Instalaciones y locaciones Físicas.	57
5.4.1.5. Análisis respuesta Factor de tecnología y biblioteca existente como apoyo al proceso de aprendizaje.	59
5.4.1.6. Total percepción de la calidad del servicio prestado por la Fundación Universitaria Juan de Castellanos.	61
5.4.1.7. Total Calificación cuidado medio ambiental implementado en la Fundación Universitaria Juan de Castellano.....	62
5.4.2. Análisis de la información recolectada según el modelo de evaluación de servicios SERVQUAL.....	63
5.4.2.1. Análisis de la información recolectada según el modelo de evaluación de servicios SERVQUAL dimensión Tangibilidad.....	63
5.4.2.2. Análisis de la información recolectada según el modelo de evaluación de servicios SERVQUAL dimensión Fiabilidad.	65
5.4.2.3. Análisis de la información recolectada según el modelo de evaluación de servicios SERVQUAL dimensión Atención Al Usuario.....	66
5.4.2.4. Análisis de la información recolectada según el modelo de evaluación de servicios SERVQUAL dimensión Empatía.....	68
5.4.2.5. Análisis de la información recolectada según el modelo de evaluación de servicios SERVQUAL dimensión Seguridad.....	69
5.4.2.6. Consideraciones finales del análisis de la información recolectada.	71
5.4.2.7. Generación de propuestas y recomendaciones.	73
5.4.2.7.5. Propuesta para mejorar la dimensión de Tangibilidad y el factor de Instalaciones y locaciones físicas.....	73
5.4.2.7.6. Propuesta para mejorar la dimensión de Fiabilidad y el factor de Tecnología y Bibliotecas existentes como apoyo al proceso de aprendizaje.....	74
CONCLUSIONES	76
Lista de referencias	79

Lista de tablas

<i>Tabla 1. Facultades y Programas académicos que ofrece</i>	<i>7</i>
<i>Tabla 2 que es y que no es la calidad Total.....</i>	<i>14</i>
<i>Tabla 3. Implicaciones de la calidad total.....</i>	<i>16</i>
<i>Tabla 4. Dimensiones del modelo SERVQUAL de Calidad de Servicio.....</i>	<i>28</i>
<i>Tabla 5 de análisis de la información secundaria consultada.</i>	<i>36</i>
<i>Tabla 6 Análisis de la competencia</i>	<i>42</i>
<i>Tabla 7. Número de estudiantes matriculados en 8, 9 y 10, 2019-1 por cada programa.</i> <i>.....</i>	<i>48</i>
<i>Cuadro 8. Numero de encuestas aplicadas por cada programa de formación en</i> <i>pregrado.....</i>	<i>50</i>
<i>Tabla 9 El modelo de evaluación de servicios SERQUAL</i>	<i>63</i>
<i>Tabla 10. Agrupación interrogantes Dimension Tangibilidad.....</i>	<i>63</i>
<i>Tabla 11. Agrupación interrogantes Dimension Fiabilidad.....</i>	<i>65</i>
<i>Tabla 12. Agrupación interrogantes Dimensión Atención Al Usuario.....</i>	<i>66</i>
<i>Tabla 13. Agrupación interrogantes Dimensión Empatía.....</i>	<i>68</i>
<i>Tabla 14. Agrupación interrogantes Dimensión Seguridad.....</i>	<i>69</i>

Lista de figuras

<i>Figura 1. Simbología Institucional</i>	4
Figura 2 Lema	5
<i>Figura 3 Escudo Fundacion Universitaria Juan de Castellanos</i>	6
<i>Figura 4 Organigrama</i>	6
<i>Figura 5. Grafica modelo de servicios SERQUAL</i>	30
<i>Grafica 6. Fuentes de Información</i>	31
<i>Grafico 7 fases de la propuesta</i>	46
<i>Grafico 8. Estudiantes matriculados primer semestre 2019.</i>	47
<i>Grafica 9. Numero de encuestas aplicadas por cada programa de formación en pregrado</i>	51
<i>Grafica 10. Número de estudiantes encuestados por periodo académico</i>	52
<i>Grafica 11. Número de estudiantes encuestados por jornada de estudio</i>	52
<i>Grafico 12. Total respuestas factor capacitación y cuerpo docente</i>	53
<i>Grafica 13 porcentaje total factor capacitación y cuerpo docente</i>	54
<i>Grafica 14 Total factor eficiencia en los proceso Administrativos.</i>	55
<i>Grafica 15 porcentaje total factor eficiencia en los procesos administrativos.</i>	56
<i>Grafico 16 Total factor instalaciones y locaciones Físicas</i>	57
<i>Grafica 17 porcentaje total de satisfacción instalaciones y locaciones físicas</i>	58
<i>Grafica 18 Total tecnología y bibliotecas existentes como apoyo al proceso de aprendizaje</i>	59
<i>Grafica 19 Total tecnología y bibliotecas existentes como apoyo al proceso de aprendizaje</i>	60
<i>Grafica 20 Total percepción de la calidad del servicio prestado por la Fundación Universitaria Juan de Castellanos</i>	61
<i>Grafica 21 Total Calificación cuidado medio ambiental implementado en la Fundación Universitaria Juan de Castellano.</i>	62
<i>Grafica 22. Total dimensión Tangibilidad modelo SERQUAL</i>	64
<i>Grafica 23. Total dimensión Fiabilidad modelo SERQUAL</i>	66
<i>Grafica 24. Total dimensión Atención al Usuario modelo SERQUAL</i>	67
<i>Grafica 25. Total dimensión Empatía modelo SERQUAL</i>	69
<i>Grafica 26. Total dimensión seguridad modelo SERQUAL</i>	70

Introducción

La evaluación de la calidad es un aspecto fundamental en todas las empresas, y en todos los sectores, en el sector educativo principalmente es indispensable contar con una visión clara de lo que piensan los clientes actuales con respecto a la calidad ya que de este factor depende mantener el crecimiento en el mercado educativo.

La Fundación Universitaria Juan de Castellanos es una institución de educación superior de carácter privado que el primero (1º) de marzo de 1989, comenzó sus actividades universitarias, es una institución líder en sus programas de pregrado y posgrado, cuenta con programas únicos en el mercado como lo es su programa de Trabajo Social y sus especializaciones en áreas de primera infancia y familia actualmente esta institución se encuentra en el proceso de crecimiento para llegar a ser “Universidad” y dejar de ser Fundación Universitaria, este proceso requiere mucho esfuerzo por parte de todo el cuerpo académico y administrativos, la capacitación de docente y la mejora de todos los procesos implementados por la institución, también requiere una visión de la percepción de la calidad que tienen los estudiantes respecto a los servicios e instalaciones físicas con que cuenta actualmente la institución esto también con el fin de adoptar planes de mejora que permitan mejorar la percepción de la calidad del servicio y afianzar el reconocimiento institucional por parte de los estudiantes.

Es por esto que en el presente trabajo se muestra la evaluación de la calidad del servicio a través de la escala SERVQUAL, basada en la diferencia entre percepciones y expectativas (carácter normativo). Esta escala consta de 22 ítems que representan las cinco dimensiones de un servicio: Tangibilidad, Fiabilidad, Capacidad de respuesta, Seguridad y Empatía. Zeithaml y Berry (1988).

El proceso investigativo se adelantó mediante encuestas que miden la escala de satisfacción del uno al 5 siendo uno el nivel más bajo, y 5 totalmente satisfecho, a los

estudiantes de los diferentes programas de pregrado ofertados en la Institución educativa, en este estudio se midieron 4 aspectos determinados que son capacitación y comportamiento del cuerpo académico, eficiencia en los procesos administrativos, instalaciones y locaciones físicas y finalmente, apoyo a la formación de entornos virtuales y gestión del material bibliográfico; estos aspectos son los elegidos debido a su importancia e incidencia en la elección o continuación de los estudiantes en alguna institución de educación superior.

Posteriormente se muestra la tabulación de la información y el análisis de cada uno de los factores evaluados analizando cada una de las preguntas, finalmente se presenta un plan de mejora un plan de acción que permitirá a la Fundación Universitaria Juan de Castellanos mejorar los aspectos desfavorables encontrados, el análisis y el plan de acción se han desarrollado mediante el concepto de Calidad Total denominado *“un sistemática de gestión a través de la cual la empresa satisface las necesidades y expectativas de sus clientes, de sus empleados de los accionistas y de toda la sociedad en general, utilizando los recursos de que dispone: personas, materiales, tecnología, sistemas productivos, etc”*, luego de haber comprendido la situación de la percepción que tienen los estudiantes de la calidad se ha planteado un plan de acción determinando actividades claras y precisas que permitan llegar a los índices de calidad y excelencia proyectados por la Fundación Universitaria Juan de Castellanos.

Antecedentes de la empresa

Fundación Universitaria Juan de Castellanos

Reseña Histórica según la información suministrada por la oficina de medios de comunicación la Fundación Universitaria Juan de Castellanos tiene origen hacia el año 1963, cuando las religiosas Hijas de la Iglesia y el Padre Álvaro Castillo Dueñas, delegado arquidiocesano para la catequesis, empezaron a dictar cursos a catequistas parroquiales.

El 4 de noviembre de 1967, el Señor Arzobispo de Tunja, Mons. Ángel María Ocampo Berrio, erigió canónicamente el Instituto Catequístico Juan de Castellanos con la finalidad de continuar formando los catequistas parroquiales y los profesores catequistas para los niveles de Primaria y Secundaria. Desde 1975 hasta 1978, quedó encargado del Instituto Catequístico el Reverendo Padre Luis Fidel Suárez Puerto, debido a que S. S. Castillo viajó a Roma para adelantar estudios de profundización en teología.

Durante unos dieciocho años, el Instituto Catequístico cumplió las funciones previstas en sus Estatutos Generales. Pero luego, por sugerencia de los profesores que habían recibido formación y por la tendencia del Gobierno a exigir Licenciatura a todos los docentes, el Señor Arzobispo de Tunja, Monseñor Augusto Trujillo Arango, lo reorganizó el 30 de abril de 1985, como una Institución de Educación Superior con el nombre de Instituto Universitario Juan de Castellanos de la Arquidiócesis de Tunja, con la función de impartir formación universitaria, de conformidad con la legislación Colombiana y con la legislación de la Iglesia Católica, sin suprimir la misión de Instituto Catequístico.

El 24 de marzo de 1987, con la Resolución 2085, el Estado Colombiano, a través del Ministerio de Educación Nacional, hizo reconocimiento civil a la Fundación Universitaria Juan de Castellanos. El 23 de octubre del mismo año, mediante Resolución 14882, el Ministerio de Educación le aprobó los Estatutos y el Estudio de factibilidad. Dos meses

después, el 17 de diciembre de 1987, el Instituto Colombiano para el Fomento de la Educación Superior, ICFES, autorizó al Instituto Universitario Juan de Castellanos para que ofreciera el Nivel Introdutorio y concedió Licencia de Funcionamiento al Programa de Licenciatura en Religión, con metodología a Distancia.

El 15 de enero de 1989, el Señor Canónigo, Álvaro Castillo Dueñas, Rector y Fundador, se reunió con su hermana Dilma Castillo, el Dr. Julio Guzmán Roa y el P. José Vicente Huertas Vargas, y les expuso la urgencia de abrir actividades académicas porque el 24 de marzo vencían los términos dados por el ICFES para iniciarlas. El primero (1°) de marzo de 1989, la Institución comenzó sus actividades universitarias.

Figura 1. Simbología Institucional



Fuente: Fundación Inuversitaria Juan de Castellanos

Colores Oficiales

Amarillo: Significa luz, intelecto, fé y bondad, en el cristianismo el amarillo fuerte simboliza divinidad, en la heráldica el esmalte oro significa nobleza, esplendor, prosperidad, magnanimidad, constancia, riqueza, poder y luz los que lo portaban debían defender al Soberano con la obligación al servicio y protección de las Letras ante su Soberano y Patria.

Verde: Es crecimiento, renovación, naturaleza en el cristianismo es vida y en la heráldica el esmalte sinople simboliza la esperanza, la fe, amistad, servicio y respeto. Es símbolo de grandeza, elevación, asilo y salvaguardia.

Azul: Es asociado con el espíritu y el intelecto, significa verdad, transparencia, lealtad, fidelidad, constancia y castidad también es el color del cielo por lo que representa inmensidad y eternidad, en el cristianismo significa verdad y en la heráldica el esmalte azur representa el aire, y las cualidades de justicia, obediencia, lealtad, piedad y prudencia, con la obligación al servicio y protección de la Agricultura ante su Soberano y Patria.

Figura 2 Lema



Fuente: Fundación Inuversitaria Juan de Castellanos

Cultivar: La misión de la JDC es sembrar en las jóvenes semillas de conocimiento para formar sociedades justas orientadas hacia el bien común con lazos fuertes e indestructibles.

Ciencia: Es fundamental para la fundación impartir una formación con una clara y amplia visión científica hecha a conciencia y con trascendencia en la sociedad.

Sabiduría: Uno de los preceptos de la JDC es la formación integral del hombre dentro de la comunidad, inculcando en él valores de vida, conocimiento, amor, fe, esperanza, verdad, belleza, responsabilidad, libertad, justicia y trabajo.

Nota: Véase la función de cada integrante del organigrama en el acuerdo Del Consejo Superior 433 (28 De Noviembre De 2017) Por El Cual Se Actualiza La Estructura Orgánica De La Fundación Universitaria Juan De Castellanos Y Se Deroga Totalmente El Acuerdo Del Consejo Superior 369 Del 04 De Diciembre De 2014

Tabla 1. Facultades y Programas académicos que ofrece

FACULTAD	PREGRADO	POSGRADO
Facultad De Ciencias Agrarias Y Ambientales	<ul style="list-style-type: none"> • Ingeniería Agropecuaria. • Medicina Veterinaria. • Zootecnia 	<ul style="list-style-type: none"> • Especialización en Sanidad Animal • Especialización en Gestión Ambiental
Facultad De Ciencias Sociales Y Económicas	<ul style="list-style-type: none"> • Administración Turística y Hotelera. • Contaduría Pública. • Trabajo Social 	<ul style="list-style-type: none"> • Especialización En Familia Y Vínculos Intergeneracionales. • Especialización En Normas Internacionales De Información Contable Y Financiera. • Especialización En Alta Dirección Y Auditoría En Instituciones De Salud
Facultad de Ciencias de la Educación	<ul style="list-style-type: none"> • Artes Visuales. • Licenciatura En Educación Física, Recreación Y Deportes. • Música. 	<ul style="list-style-type: none"> • Especialización En Informática Educativa. • Especialización En Lúdica Educativa. • Especialización En Educación E Intervención Para La Primera Infancia

Facultad De Ciencias Jurídicas Y Políticas Internacionales	<ul style="list-style-type: none"> • Derecho. • Ciencias Políticas y Relaciones Interpersonales. 	<ul style="list-style-type: none"> • Especialización En Derecho Procesal Constitucional Y Contencioso Administrativo
Facultad De Ingeniería Y Ciencias Básicas	<ul style="list-style-type: none"> • Ingeniería civil • Ingeniería electrónica • Ingeniería de sistemas. • Ingenierías de telecomunicaciones. • Matemáticas 	<ul style="list-style-type: none"> • Maestría En Tecnologías De La Información. • Especialización En Seguridad De La Información.

Fuente: La Autora

Dependencias

Rectoría: En el folio 187, distinguido con el registro 991, del libro de Rectores y Representantes Legales de las Instituciones de Educación Superior, aparece inscrito el Padre Luis Enrique Pérez Ojeda, identificado con cédula de ciudadanía 19.368.133 de Bogotá, para el período comprendido del 2 de enero de 2009 al 2 de enero de 2014. Dicha inscripción se efectuó el 5 de enero de 2009, de conformidad con lo dispuesto en el Acta 004 del 14 de noviembre de 2008, esperado por el Consejo Superior de la Fundación Universitaria Juan de Castellanos.

Además, el Decreto 21 del 18 de noviembre de 2013, de la Arquidiócesis de Tunja, firmado por Monseñor Luis Augusto Castro Quiroga, elige nuevamente Rector de la Fundación Universitaria Juan de Castellanos al Reverendo Padre Luis Enrique Pérez Ojeda, quien se ha destacado por su gestión durante este período y lo nombra Rector de la Fundación Universitaria Juan de Castellanos para el período comprendido desde el 1 de enero de 2014 hasta el 31 de diciembre de 2018.

El Reverendo Padre Luis Enrique Pérez Ojeda cumple con todos los requisitos para ser Rector, previstos en el Artículo 14, de los Estatutos Generales de la Fundación Universitaria Juan de Castellanos.

Vicerrectoría Académica: Reverendo padre Oswaldo Martínez, encargado de coordinar todas las labores académicas y de docencia de la Fundación Universitaria Juan de Castellanos.

Vicerrectoría administrativa: Reverendo padre José Vicente Jiménez, encargado de todas las labores administrativas y financieras como pagos, recaudo y administración de los recursos de la Fundación Universitaria Juan de Castellanos.

1. Planteamiento del problema

1.1.Contextualización del problema.

La percepción del cliente se forma desde múltiples ámbitos y experiencias. “La calidad es lo que el cliente dice a partir de su percepción” (Cesar Camison, 2006) Esta forma de entender y utilizar la calidad puede acarrear algunos problemas como por ejemplo que la percepción del cliente deja de lado el desempeño en lo referente a servicios, ya que la mirada solo se enfoca al final del proceso. Tiene además componentes subjetivos pues cada cliente espera atributos particulares y esta es una de las formas utilizadas para evaluar la calidad. Cabe destacar que “la calidad percibida está muy relacionada con la adecuación de las características del objeto a las necesidades del individuo” (Fernández Ziegler, 2003:2). A pesar de esto, el contacto del individuo con el servicio que recibe y con los agentes que se lo ofrecen, pueden brindar datos objetivos (Salvador, Pozo, Alonso, 2008).

Teniendo en cuenta la definición planteada anteriormente la Fundación Universitaria Juan de Castellanos siempre ha procurado por mejorar la calidad de sus servicios, basándose entre otros en el principio de enfoque al Cliente, por tratarse de una institución de Educación Superior los clientes son los estudiantes y la razón de ser de la Institución, la JDC desea brindar servicios de calidad acordes a las necesidades de cada uno de los Clientes, de esta manera surge la necesidad de Identificar la percepción real que tienen los estudiantes de la calidad con que se están prestando los servicios de la FUJC.

El principal origen de esta investigación es plantear un plan de acción adecuado, identificar debilidades y fortalezas con que se cuenta en los aspectos evaluados, además conocer de primera mano y de voz de cada uno de los estudiantes su percepción de la calidad de los servicios recibidos por la FUJC, es claro que todas las instituciones de educación superior sin importar su carácter Público o privado son evaluadas y medidas por parte del ministerio de Educación Nacional, esta evaluación se basa en los

conocimientos adquiridos durante los programas de formación, las instalaciones físicas y el nivel de educación con que cuentan los docentes, pero son muy pocos los estudios que existen sobre la percepción de la calidad de las instituciones de educación superior siendo esta una necesidad a la hora de tomar decisiones e implementar planes de acción con respecto a los procesos y políticas de calidad de cualquier empresa.

1.2. Descripción del problema

La Fundación Universitaria Juan de Castellanos de Tunja requiere medir la calidad del servicio que ofrece, desde las 4 perspectivas planteadas, requiere identificar si sus docentes, sus procesos administrativos, sus instalaciones y sus tecnologías son de calidad si sus clientes se sienten satisfechos y por consiguiente el reconocimiento institucional es positivo.

Lo anterior en función de que la Calidad es un factor fundamental en cualquier empresa y la evaluación continua de los procesos de calidad deben hacerse, en la Fundación Universitaria Juan de Castellanos de Tunja se identifica la necesidad de evaluar la percepción de la calidad desde los estudiantes, dando respuesta a la pregunta ¿Cuál es la percepción de los estudiantes de la calidad del servicio de la Fundación Universitaria Juan de Castellanos de Tunja?

Finalmente el principal problema es que la institución no cuenta con un estudio actual debido a que la última evaluación fue desarrollada en el año 2013 en un artículo estructurado por Luis Fernando Vargas Garcia, en el que evaluó la percepción de la calidad desde 2 factores formación y desarrollo humano y bienestar, en esta oportunidad se llegó a la conclusión de que un 63% de estudiantes muestran un nivel positivo de satisfacción, en el transcurrir de los años la FUJC ha conseguido nuevos equipos de laboratorio, mejorado el servicio de bienestar Institucional, abierto nuevos programas de posgrado y pregrado por lo que se hace necesario desarrollar un estudio nuevo que

permita medir la calidad desde la perspectiva de la calidad del servicio que tienen los estudiantes, e identificar los factores de calidad actual con que cuenta la Institución.

1.3. Formulación del problema.

Tomando como referencia lo planteado anteriormente la presente investigación busca responder a la pregunta. ¿Cuál es la percepción de los estudiantes de la calidad del servicio de la Fundación Universitaria Juan de Castellanos de Tunja? En cuanto a los cuatro aspectos a evaluar 1. Capacitación y comportamiento del cuerpo académico, 2. Eficiencia en los procesos administrativos, 3. Instalaciones y locaciones físicas y finalmente, 4. Apoyo a la formación de entornos virtuales y gestión del material bibliográfico.

2. Justificación

La evaluación de la calidad es un factor determinante a la hora de tomar decisiones y plantear cambios organizacionales para mejorar el reconocimiento Institucional y marcar la diferencia entre los competidores, es claro que un cliente satisfecho indica fidelización no solo de él sino de su núcleo familiar, es por esto que la calidad es un factor tan importante y debe ser evaluado constantemente para asegurar que los procesos organizacionales sean funcionales y los planes estratégicos y tácticos sean adecuados a las necesidades de los cliente como eje fundamental de toda organización según el modelo de calidad total.

La Fundación Universitaria Juan de Castellanos expresa en su Visión “La Fundación Universitaria Juan de Castellanos en el año 2019 se consolidará como una Institución de excelencia académica e investigativa, de liderazgo y calidad por la amplia cobertura de sus programas, aportando soluciones a la región y al país, con programas acreditados de Alta Calidad y estudios avanzados en Maestrías. Acuerdo del Consejo Superior 312 (06 de diciembre de 2011). Como se puede ver la Fundación Universitaria Juan de Castellanos se visualiza como una Institución acreditada de alta calidad por lo que es importante evaluar y conocer las necesidades de los clientes actuales para plantear estrategias de fidelización y acreditación institucional.

Principalmente se busca evaluar la percepción que tienen los estudiantes sobre la calidad en cada uno de los procesos desde los 4 factores mencionados, y poder implementar estrategias de mejora para optimizar los procesos organizacionales y criterios válidos para la toma de decisiones futuras.

3. Marco teórico

3.1. Marco conceptual

3.1.1. Definición de calidad Total.

Existe un sinnfín de definiciones sobre calidad total. No obstante la definición anterior engloba sintéticamente los principales conceptos que la caracterizan y por tanto es útil para mostrar una visión general de cuáles son los principales aspectos que esta contempla.

- **Qué es Calidad Total y qué no es.**
- Cuáles son los **aspectos clave** de la Calidad Total.

A continuación se muestran algunos aspectos de lo que actualmente se entiende por calidad.

Tabla 2 que es y que no es la calidad Total

SATIFACCION	QUE ES	QUE NO ES
CLIENTE	<ul style="list-style-type: none"> • Añadir valor al cliente. • Hacer bien las cosas. • Calidad en todos y cada uno de los aspectos del negocio. • Prioridad a la calidad, plazo y coste. • La calidad la definen los clientes. 	<ul style="list-style-type: none"> • Generar despilfarro. • Admitir errores y no corregirlos. • Calidad de productos o proceso. • Prioridad a la producción. • Calidad definida por la propia empresa.

	<ul style="list-style-type: none"> • La mejora e calidad necesita al cliente. 	<ul style="list-style-type: none"> • Relación estricta comercial con el cliente.
PERSONAS DE LA EMPRESA	<ul style="list-style-type: none"> • Cultura de la colaboración. • Gestionar la creatividad e innovación. • Una forma de organización firme, permeable y participativa. • La mejora procede del trabajo en equipo multidisciplinar. • Ser crítico consigo mismo. • La gestión de calidad prospera cuando hay autocontrol y no cuando el control es externo. • Cultura corporativa de aprendizaje y educación continua. • La gestión de calidad hace uso de las técnicas, pero no es en si una técnica. • Respeto al medio ambiente. • Seguridad y ergonomía en el puesto de trabajo 	<ul style="list-style-type: none"> • Cultura del cumplimiento. • Ni utilizar la imaginación de las personas. • Organización jerarquizada con niveles de mando muy diferenciados. • La mejora procede del trabajo individual. • La crítica procede del exterior: clientes y proveedores. • Formación de las personas puntual y técnica. • La calidad como técnica para la mejora de productos o procesos. • Producción de desechos, ruido, materiales no biodegradables, etc. • Condiciones del puesto de trabajo deficientes.
ACCIONISTAS	Evitar gastos innecesarios.	La no calidad cuesta dinero.

	Ser rentable a largo plazo.	Beneficios espectaculares a corto plazo.
SOCIEDAD	La mejora de la empresa mejora a la sociedad y viceversa.	Cumplir los mínimos requisitos legales.

(Ari.2016 Pg. 1)

Como se puede ver en el cuadro anterior se muestra que la calidad total implica añadir valor al cliente, La calidad la definen los clientes, La mejora de calidad necesita al cliente, bajo estos parámetros se hace necesario conocer la percepción que los estudiantes tienen de la calidad de los servicios prestados por la Fundación Universitaria Juan de Castellanos de Tunja, siendo los clientes actuales el ser fundamental de esta institución de educación superior.

Tabla 3. Implicaciones de la calidad total

QUÉ	Satisfacción de clientes internos y externos.
CÓMO	Utilización eficiente de recursos.
MÉTODO	Mejora continua
DÓNDE	Aplicación de todos los procesos y actividades.
QUIÉN	Participación de todas las personas de la empresa
CUÁNDO	siempre

(Ari.2016 Pg. 1)

Es importante percibir las ventajas económicas que se derivan de acometer la implementación de **calidad total en su empresa.** (Ari.2016 Pg. 1)

3.1.2. 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. (Nápoles, 2005)

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. (Nápoles, Beatón & Álvarez, 2005)

Según Castro (2001, p. 22) citado por Nápoles et al., (2005), en 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.

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 (Lepeley, 2001, citado por Nápoles et al., 2005).

3.1.3. Calidad en las universidades

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 Green (citados por Gibbs, 2010, p. 11) 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.

Según Tünnerman (s. f.), 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 reciente 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”.

3.1.4. 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. (Pág. web TuRevista.uat, edu.mx, 2008) 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 (Pichardo, 2007).

La satisfacción del estudiante es referida como elemento clave en la valoración de la calidad de la educación. Se considera que uno de los indicadores más importantes para medir la calidad de la enseñanza tiene que ver con el grado de satisfacción de las personas involucradas en el proceso educativo (Zas, 2002). Este autor sostiene que la satisfacción del usuario, empleado, estudiante, constituye un indicador de calidad. Esto no es casual, pues “la satisfacción es el resultado de un proceso que se inicia en el su-jeto, y termina en él mismo, por lo que se hace referencia a un fenómeno esencialmente subjetivo desde su naturaleza hasta la propia medición e interpretación” (Zas, 2002). Para

Alves y Raposo (2005), la satisfacción del alumno en los estudios universitarios ha cobrado vital importancia para las instituciones de este sector, pues de ella depende su supervivencia. Solo con la satisfacción de los alumnos se podrá alcanzar el éxito escolar, la permanencia de los estudiantes en la institución, y sobre todo, la formación de una valoración positiva boca a boca. En este sentido, es extremadamente importante encontrar

formas fiables de medir la satisfacción del alumno en la enseñanza universitaria, permitiendo así a las instituciones de enseñanza conocer su realidad, compararla con la de los otros competidores y analizarla a lo largo del tiempo.

3.1.5. Relación entre satisfacción y calidad del servicio

Como se ha enunciado, existe una estrecha relación entre la satisfacción y la calidad de los servicios. Mientras que la investigación de la satisfacción en universidades comenzó antes de la década de los 60 (Manning, 1986), en el caso de la calidad de servicio el punto de inflexión lo marcó la aparición de los trabajos de Parasuraman, Berry y Zeithaml (1985, 1988). A partir de ahí, la teoría dominante utilizada para la conceptualización de ambos ha sido el paradigma de desconfirmación, lo cual ha derivado en una considerable confusión a la hora de diferenciar la calidad de servicio de la satisfacción. (Alen & Frainz, 2006, p. 251-252)

3.1.6. Comparación entre calidad del servicio percibida y satisfacción

Del análisis de la calidad percibida se desprenden tres importantes conceptos de estudio: la satisfacción, la calidad y el valor para el cliente y, por ende, el estudio de sus relaciones de causalidad. (Duque, 2005, p. 76)

La satisfacción contiene componentes tanto afectivos como cognitivos y representa una evaluación del consumidor respecto a una transacción específica y a una experiencia de consumo. Lo que pronto se vuelve una actitud global hacia el servicio. La calidad de servicio percibida representa un juicio más global y duradero, a través de múltiples encuentros de servicio y es similar a una actitud general hacia la empresa (Alen & Frainz, 2006, p. 252). Es decir, la calidad de servicio se vincula a largo plazo, mientras que la satisfacción se asocia a un juicio transitorio, susceptible de ser cambiado en cada transacción. (Bolton & Drew; Carman, Cronin & Taylor; Mentzer et al.; Parasuraman et al.; Reeves & Bednar, citados en Alen & Frainz, 2006, p. 253)

La satisfacción está basada en la experiencia con el servicio, mientras que la calidad de servicio percibida no está basada necesariamente en la experiencia. Por ello, la investigación sobre satisfacción se ha centrado en evaluaciones postconsumo, mientras que la de calidad de servicio ha focalizado su atención en evaluaciones predecisionales (Latour & Peat, Alen & Frainz, 2006, p. 253).

3.2.Marco referencial

3.2.1. Mediciones de satisfacción del estudiante en instituciones de educación superior

En 1994, Kramer (citado por Velásquez, 2011, p. 6) evaluó algunas variables para identificar las que más impactan en la satisfacción del estudiante. A partir de los resultados de un análisis factorial exploratorio determinó los siguientes componentes: (1) Carrera: calidad en los cursos, en la instrucción y habilidad del tutor; (2) el desarrollo personal: capacidad para crecer como persona, para su crecimiento intelectual, ajustarse a las demandas laborales, planear y ejecutar proyectos, autoaprendizaje y trabajo en equipo; (3) satisfacción con la elección: de la institución y la carrera; (4) participación académica: experiencia y logros en investigación; (5) análisis en la resolución de problemas, y (6) la conciencia cultural: comprensión de diferentes filosofías, apreciación de diferentes culturas. Usando análisis de regresión múltiple, encontró relación entre la variable dependiente (satisfacción general) y cuatro factores independientes (carrera, desarrollo personal, resolución de problemas y satisfacción con la elección). Posterga y Markham (2001), citados por Velásquez (2011), tomaron un modelo general de satisfacción del estudiante y evaluaron una variedad de componentes con base en la percepción del estudiante para compararlo con la satisfacción general. Los resultados de este estudio muestran que la satisfacción del estudiante es un comportamiento de resultado multidimensional que viene de una mezcla de componentes funcionales y educativos.

Ali Kara (2004), citado por Velásquez (2011), a partir de un modelo conceptual y con pruebas de hipótesis, muestra que una experiencia positiva de los estudiantes en la institución, está relacionada con su satisfacción e intención de quedarse en la universidad.

3.2.2. Métodos de medición de la satisfacción

En la medición de la satisfacción en instituciones de educación superior (IES), hay una metodología, entre varias, que es la más aplicada, pero que, a su vez, ha generado debates acerca de su concepción y método, originando ajustes y nuevas propuestas. Desde 1985 se viene aplicando el modelo SERVQUAL como una forma de acercarse por medio de la multidimensionalidad de la calidad del servicio, a un indicador de satisfacción. Este modelo ha sido aplicado directamente en algunas IES, y en trabajos posteriores (Zineldin, 2007, citado por Velásquez, 2011) ha sido ajustado al contexto universitario.

3.2.3. Modelo SERVQUAL

Parasuraman et al. (1985, 1988), citados por Velásquez (2011), partieron de la conceptualización de Gronroos para desarrollar un instrumento de medida de la calidad de servicio percibida: SERVQUAL. A partir de un extenso grupo de entrevistas, identificaron diez determinantes de la calidad de servicio:

1. Elementos tangibles. Apariencia de las instalaciones físicas, equipos, personal y materiales de comunicación.
2. Fiabilidad. Habilidad para ejecutar el servicio prometido de forma fiable y cuidadosa.
3. Capacidad de respuesta. Disposición para ayudar a los clientes, y para proveerlos de un servicio rápido.
4. Profesionalidad. Posesión de las destrezas requeridas y conocimiento del proceso de prestación del servicio.
5. Cortesía. Atención, consideración, respeto y amabilidad del personal de contacto.
6. Credibilidad. Veracidad, creencia, y honestidad en el servicio que se provee.
7. Seguridad. Inexistencia de peligros, riesgos o dudas.
8. Accesibilidad. Lo accesible y fácil de contactar.
9. Comunicación. Mantener a los clientes informados, utilizando un lenguaje que puedan entender, así como escucharles.
10. Compresión del cliente. Hacer el esfuerzo de conocer a los clientes y sus necesidades.

El conjunto de estudios llevados a cabo por Parasuraman, Zeithmal y Berry, ofrece un instrumento de medida de la calidad del servicio percibida, aunque existe una serie de puntos problemáticos que han sido objeto de debate en la literatura. En términos generales, las diferentes críticas, limitaciones y revisiones que sobre la escala original han aparecido, pueden ser resumidas así (Buttler, 1996), citado por Velásquez (2011): 1. La dimensionalidad del constructo “calidad de servicio”. Las cinco dimensiones de SERVQUAL pueden no ser tan universales como sus autores predicen. 2. El tipo de expectativas por utilizar. La validez de la utilización de las expectativas puede verse cuestionada cuando los consumidores no tienen bien formadas dichas expectativas (Carman, 1990). Teas (1993), por su parte, introduce la conceptualización de las expectativas como “puntos ideales en los modelos actitudinales” y bajo este criterio propone el modelo de “desempeño evaluado”, como una generalización de la escala SERVQUAL. Finalmente Cronin y Taylor (1992) proponen la eliminación de la medición de las expectativas en la realización de la escala y presentan la escala SERVPERF, como alternativa a la anterior. 3. Las dos administraciones de la escala (una para las expectativas y otra para las percepciones) pueden causar cansancio y confusión (Buttler, 1996). 4. En aquellas organizaciones donde se lleve a cabo una multiplicidad de servicios, pueden aparecer problemas en la operatividad de la escala. Por ello se recomienda que se aplique la escala SERVQUAL para cada función por separado (Carman, 1990).

En Fransi (2002), se concluye que las críticas sobre la conceptualización, metodología y operatividad de la escala SERVQUAL, han dado lugar en la literatura especializada en el estudio de la calidad de servicio a una serie de réplicas y contrarréplicas que se materializan, por un lado, en las obras de Parasuraman, Zeithmal y Berry (1994) defendiendo la validez de la escala; y por otro lado, en los artículos de Cronin et al. (1994) y Teas (1994), criticando dicha escala.

3.2.4. Trabajos alternativos al SERVQUAL

Las críticas y las limitaciones expuestas en el apartado anterior al SERVQUAL como instrumento para evaluar la calidad percibida, llevaron a la necesidad tanto de revisar el modelo como de plantear otros modelos alternativos (Velásquez, 2011). La escala SERVQUAL revisada (Parasuraman, et al 1991) y el modelo SERVPERF (Cronin y Taylor, 1992) son analizados en este acápite haciendo referencia a su formulación.

3.2.4.1. La escala SERVQUAL revisada

La escala SERVQUAL original fue revisada unos años más tarde por sus autores, mediante un ensayo empírico a través de una encuesta (Melchor, 2009, citado por Velásquez, 2011). Principalmente son cuatro las modificaciones metodológicas que se plantean sobre la escala SERVQUAL (Fransi, 2002): 1. Se suprimen los ítems de terminología negativa: se advirtió que la desviación estándar para los ítems enunciados negativamente era mucho más elevada que para los ítems enunciados positivamente. 2. Se modifican e incluyen nuevos ítems y variables. 3. Se incorporan puntuaciones de importancia: en la escala revisada se solicita a los encuestados que distribuyan un total de 100 puntos entre las cinco dimensiones de la escala, de acuerdo con la importancia relativa que cada una de ellas tenga para los clientes. 4. Se cambia la forma de solicitar la valoración de las expectativas: la conceptualización de las expectativas no es modificada, pero sí la forma de medida de las mismas.

3.2.4.2. El modelo SERVPERF

Cronin y Taylor (1992), citados por Velásquez (2011) desarrollaron una escala más concisa, SERVPERF, basada exclusivamente en la valoración de las percepciones, como réplica a la escala SERVQUAL, que tiene en cuenta tanto las expectativas como las percepciones.

3.2.4.3. Aplicación del SERVQUAL en IES

La investigación de Hill (1995) es uno de los primeros estudios realizados en una universidad británica. Se enmarcó en la teoría de la calidad del servicio, y consistió en un estudio exploratorio longitudinal de las expectativas y percepciones que los estudiantes poseen de los diferentes servicios universitarios. Para ello, el autor preguntó a los participantes en la primera clase de cada uno de los tres años que duró el estudio, por dos grupos de factores: académicos y factores no académicos. Las principales conclusiones de este estudio revelan la estabilidad de las expectativas de los estudiantes a lo largo del tiempo (sobre todo en los factores académicos), argumentando que estas probablemente se forman antes de llegar a la universidad.

Narasimhan (1997) desarrolló un estudio de la situación de enseñanza-aprendizaje en el aula universitaria. Para este objetivo, el autor diseñó, a partir del SERVQUAL, un inventario de la situación de enseñanza-aprendizaje para el profesorado y otra versión para el alumnado. Sus objetivos están en la misma línea que los anteriores, pero incluyen también las percepciones del profesorado sobre las expectativas y percepciones de los estudiantes, y sus diferencias. Yanhong y Kaye (1999) desarrollan un estudio longitudinal con el mismo objetivo del estudio anterior en un curso de Ingeniería Civil y otro de Matemáticas. Sin embargo, este trabajo se centró en la versión del SERVQUAL destinado sólo a la evaluación de las características de la enseñanza, que se preguntan a los estudiantes.

Otro estudio más actual que pretende analizar las expectativas y percepciones de los estudiantes universitarios, y las diferencias entre estas, es el que desarrollaron Darlaston-Jones et al. (2003) en una universidad australiana. Los autores preguntaron a 56 estudiantes de Psicología aspectos relacionados con el profesorado y el personal de administración y servicios, a través del cuestionario SERVQUAL, al comienzo y al final del primer semestre del primer curso. Las conclusiones de este estudio muestran diferencias claras entre las expectativas del alumnado y sus experiencias reales.

En Reboloso y Salvador (2004) se analizó la viabilidad de las dimensiones de la escala SERVQUAL en distintos servicios universitarios y en estudiar otras dimensiones (precios, expectativas del servicio, superación de expectativas, participación y compromiso), para estimar si son claros indicadores del análisis de la calidad de los servicios universitarios.

4. Objetivos

4.1. Objetivo general

Evaluar la calidad del servicio de la Fundación Universitaria Juan de Castellanos de Tunja, a partir de cinco dimensiones que influyen en la percepción de la calidad del servicio desde los estudiantes.

4.2. Objetivos específicos

- Evaluar la percepción de la calidad del servicio desde la dimensión Tangibilidad y fiabilidad para proponer estrategias de calidad que mejoren las debilidades identificadas en la evaluación.
- Evaluar la percepción de la calidad del servicio desde la dimensión atención al Usuario y empatía proponer estrategias que permitan mantener o mejorar el servicio prestado a los estudiantes.
- Evaluar la percepción de la calidad del servicio desde la dimensión Seguridad para identificar fortalezas y debilidades que permitan proponer estrategias de optimización de esta dimensión.

5. Metodología

5.1. Método de investigación

La investigación se desarrollara mediante el modelo SERVQUAL de Calidad de Servicio, este fue elaborado por Zeithaml, Parasuraman y Berry cuyo propósito es mejorar la calidad de servicio ofrecida por una organización. Utiliza un cuestionario tipo que evalúa la calidad de servicio a lo largo de cinco dimensiones: fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad, empatía y elementos tangibles. Está constituido por una escala de respuesta múltiple diseñada para comprender la percepción de los clientes respecto a un servicio. Permite evaluar, pero también es un instrumento de mejora y de comparación con otras organizaciones. (Aiteco Consultores, 1999-2016).

La presente investigación abarca 4 factores y cada uno de ellos se enlaza con las 5 dimensiones que plantea el modelo, estas dimensiones se definen así

Tabla 4. Dimensiones del modelo SERVQUAL de Calidad de Servicio

DIMENSIONES	DEFINICION
Tangibilidad	Apariencia física de las instalaciones, equipamientos, personal, medios de comunicación
Fiabilidad	Capacidad para ejecutar un servicio prometido de forma precisa y fiable
Atención al Usuario	Voluntad para ayudar a los consumidores y prestaron servicio rápido
Empatía	Atención cuidada e individualizada que la empresa da a sus clientes
Seguridad	Conocimiento y cortesía, capacidad de transmitir confianza

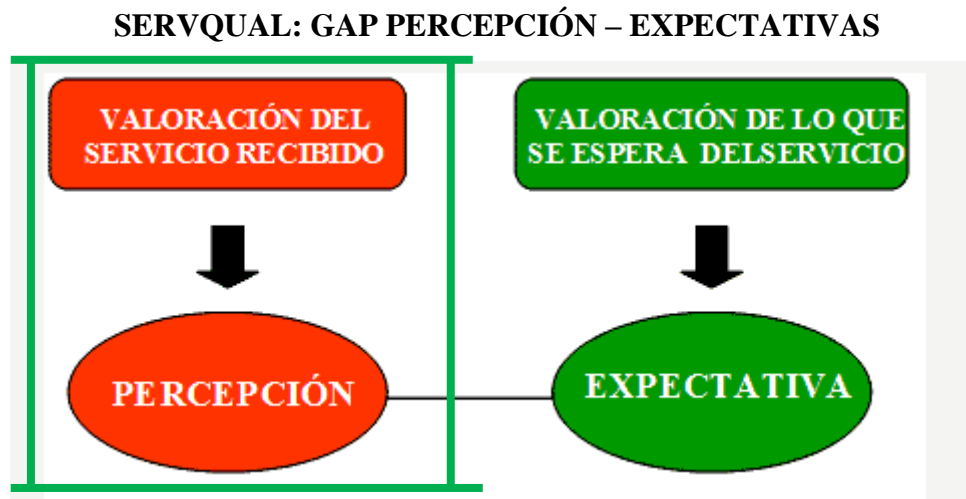
Fuente; (Zeithaml et al., 1990, pág. 24)

Se empleara una encuesta de 22 preguntas que medirá la percepción de la calidad que los estudiantes tienen de la Fundación Universitaria Juan de Castellanos durante su proceso de formación, para esto se desarrollaran las encuestas a 266 estudiantes de todos los programas de formación que se encuentren cursando 9 o 10 semestre ya que son estos estudiantes los que han podido percibir durante más tiempo los servicios que ofrece la institución lo que permite que la investigación tenga mayor grado de confiabilidad.

El modelo de servicios SERVQUAL plantea que la evaluación de la calidad debe hacerse desde 2 puntos de vista las expectativas de los clientes, es decir al iniciar la utilización del servicio que expectativas se tenían del producto, y la percepción, esto implica indagar luego de recibido el servicio el nivel de satisfacción que el cliente refleja.

En el caso de la Fundación Universitaria Juan de castellanos se empleara solo el cuestionario para la medición de la percepción del servicio ya que para poder aplicar el cuestionario de las expectativas teniendo en cuenta que este se debe aplicar a la misma población se debería aplicar a los estudiantes al ingresar a cada una de las carreras de Pregrado y esperar que ellos avancen en su proceso formativo para luego ser aplicado el cuestionario de la percepción a los mismos estudiantes cuando estos se encuentren en un periodo académico avanzado 9 o 10 para poder calcular las brechas planteadas por el modelo, esto es dispendioso y toma de un tiempo estimado de 4 años, por lo que en este caso aunque se emplea el modelo SERVQUAL se limita a la aplicación del cuestionario para medir únicamente la percepción del servicio que han tenido los estudiantes.

Figura 5. Grafica modelo de servicios SERVQUAL



Fuentes, <https://www.aiteco.com/modelo-servqual-de-calidad-de-servicio/>

En el anterior gráfico se muestra de una manera más clara las dos implicaciones del modelo SERVQUAL, Este esquema ayuda a visualizar de mejor manera el fragmento del modelo a utilizar, la parte enmarcada en el cuadro verde será el fragmento del que se aplicará el instrumento de recolección de la información.

5.2. Tipo de investigación

Se elaborará una investigación de tipo descriptivo teniendo en cuenta que este tipo de investigación busca describir la situación de las cosas en el presente y lo que se desea es analizar el nivel de calidad percibido por los estudiantes de la Fundación Universitaria Juan de Castellanos en cada uno de sus servicios.

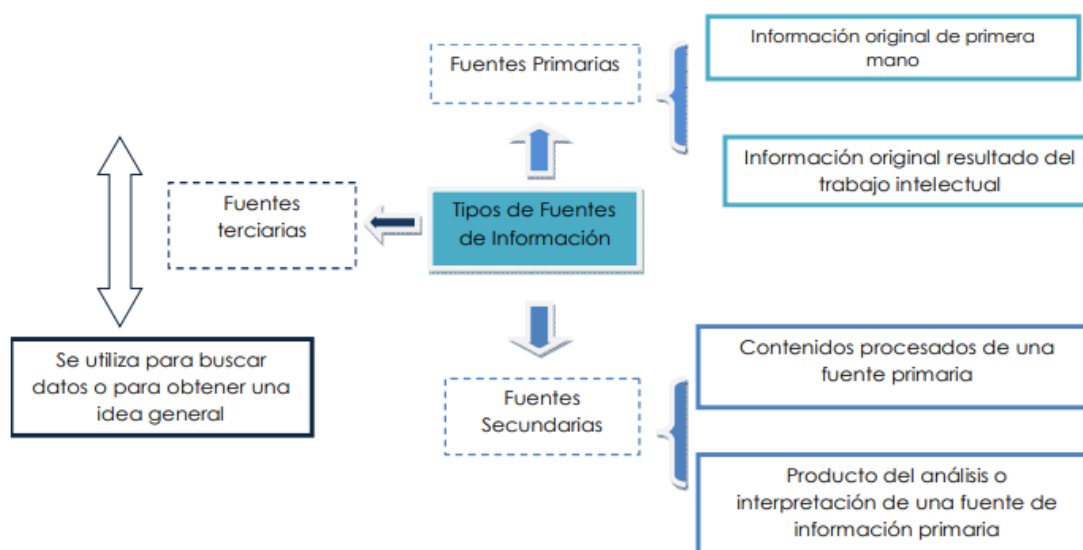
El método de investigación analítico ya que este tipo de investigación busca desglosar un todo descomponiéndolo en sus partes o elementos, y permite conocer más sobre el objeto de estudio además permite utilizar información cuantitativa y técnicas estadísticas para el análisis de la información, lo que permite analizar el mercado laboral de los egresados con precisión y distinguirlos de un todo a una parte específica de estudio individual.

Enfoque de investigación mixto ya que se debe analizar variables cuantitativas e información cualitativa que refleje la realidad del servicio prestado por la Fundación Universitaria Juan de Castellanos.

5.3. Fuentes de información

Una fuente de información es todo aquello que nos proporciona datos para reconstruir hechos y las bases del conocimiento. Las fuentes de información son un instrumento para el conocimiento, la búsqueda y el acceso de a la información. Encontraremos diferentes fuentes de información, dependiendo del nivel de búsqueda que hagamos. El siguiente esquema muestra los diversos tipos de fuentes de información.

Grafica 6. Fuentes de Información



Fuente: Manual Fuentes de Informacuín MCE. Marisol Maranto Rivera, ETE. María Eugenia González Fernández.

5.3.1. Información Primaria

Este tipo de fuentes contienen información original es decir son de primera mano, son el resultado de ideas, conceptos, teorías y resultados de investigaciones. Contienen información directa antes de ser interpretada, o evaluado por otra persona. En esta investigación la principal fuente de información primaria es una encuesta semi estructurada de 22 preguntas según el modelo SERQUAL que ayuda a evaluar en qué grado los estudiantes se sienten satisfechos según la percepción del servicio, esta es aplicada a estudiante de 8, 9 y 10 semestre de los diferentes programas de pregrado ofertados por la Fundación Universitaria Juan de Castellanos, para la aplicación de la encuesta inicialmente se aplicó a una población de 10 estudiantes lo que permitió evaluar algunas preguntas y mejorar el cuestionario para la facilidad de su aplicación; por otra parte se utilizara la observación directa esto analizando de primera mano mediante la visión aspectos como la reacción de los estudiantes al responder las preguntas o el aspecto de las instalaciones físicas etc.

Cuestionario SERQUAL

ENCUESTA DIRIGIDA A LOS ESTUDIANTES DE VIII, IX Y X SEMESTRE DE LA FUNDACIÓN UNIVERSITARIA JUAN DE CASTELLANOS.

OBJETIVO: Evaluar la calidad del servicio de la Fundación Universitaria Juan de Castellanos de Tunja, a partir de cuatro factores que influyen en la percepción de la calidad del servicio desde los estudiantes.

INSTRUCCIONES: responda a cada uno de los ítems mencionados a continuación de la forma más honesta posible, para que la investigación sea efectiva necesitamos del apoyo de ustedes, de ante mano “mil gracias por la atención prestada”

Jornada en la que desarrolla su carrera _____ Diurno _____ Nocturno
 Programa de pregrado o al cual se encuentra
 matriculado _____
 Periodo Académico que cursa _____

1. Factor capacitación y comportamiento del cuerpo docente.					
Aspectos a evaluar:	Insuficiente	Malo	Regular	Bueno	Excelente
Usted como alumno se siente satisfecho con la metodología de enseñanza (exposiciones, talleres, etc.) aplicada por los docentes.	①	②	③	④	⑤
En clase los docentes tienen dominio y apropiación del tema.	①	②	③	④	⑤
Los docentes resuelven sus dudas de forma oportuna.	①	②	③	④	⑤
Desde su punto de vista y en la presentación desarrollada por sus docentes, considera que estos cuentan con la trayectoria y experiencia necesarias para que su proceso de aprendizaje sea de calidad.	①	②	③	④	⑤
Los canales de comunicación de los docentes con los estudiantes son acertados.	①	②	③	④	⑤
El material didáctico y recursos audiovisuales utilizados por los docentes son adecuadas.	①	②	③	④	⑤
Que aspecto mejoraría en cuanto a la actitud y comportamiento docente:					
2. Eficiencia en los procesos administrativos					
Aspectos a evaluar:	Insuficiente	Malo	Regular	Bueno	Excelente
La atención fue la esperada y en los tiempos previstos.	①	②	③	④	⑤
La información suministrada fue eficiente.	①	②	③	④	⑤
El funcionario tiene buena actitud de servicio y disposición de ayuda.	①	②	③	④	⑤
En términos generales como considero la calidad de la atención	①	②	③	④	⑤

El funcionario tiene dominio del tema y brinda soluciones a las problemáticas planteadas.	①	②	③	④	⑤
Los medios de comunicación utilizados para brindar la información son los adecuados.	①	②	③	④	⑤
Que aspecto mejoraría en cuanto al actual servicio de los procesos administrativos					

3. Factor Instalaciones y locaciones físicas

¿En cuál de las tres sedes de la Fundación Universitaria Juan de Castellanos ha desarrollado sus clases?

- _____ Sede Álvaro Castillo: Carrera 11 #11-44 - Tunja Boyacá
 _____ Sede Crisanto Luque: Calle 17 # 9 - 85 - Tunja, Boyacá
 _____ Campus Universitario de la Juan de Castellanos
 _____ Clínica Veterinaria Francisco de Asis Soraca.

3. Instalaciones y locaciones físicas					
Aspectos a evaluar:	Insuficiente	Malo	Regular	Bueno	Excelente
Las instalaciones están bien distribuidas, optimizando la utilización de cada espacio.	①	②	③	④	⑤
Se cuenta con rutas de evacuación bien definidas.	①	②	③	④	⑤
Las instalaciones son seguras estructuralmente.	①	②	③	④	⑤
Las aulas se encuentran bien dotadas.	①	②	③	④	⑤
Las zonas verdes y áreas de circulación son adecuadas.	①	②	③	④	⑤
Existen espacios diseñados para personas con algún tipo de Discapacidad.	①	②	③	④	⑤
Cuenta con laboratorios para el desarrollo del Componente Práctico.	①	②	③	④	⑤
Que aspecto mejoraría respecto a la sede que usted mejor conoce.					

4. Tecnología y Bibliotecas existentes como apoyo al proceso de aprendizaje.					
Aspectos a evaluar:	Insuficiente	Malo	Regular	Bueno	Excelente
La biblioteca virtual es fácil de manejar y brinda información actualizada y pertinente.	①	②	③	④	⑤
La Biblioteca física existente brinda información oportuna y eficiente	①	②	③	④	⑤
La persona encarga de la biblioteca brinda una atención oportuna y con conocimientos claros.	①	②	③	④	⑤
Los medios audiovisuales existentes en la Universidad son de calidad.	①	②	③	④	⑤
El campus virtual es de calidad y eficiente ante las necesidades de los estudiantes.	①	②	③	④	⑤
Los horarios de la Biblioteca son flexibles y accesibles.	①	②	③	④	⑤
Conexión a internet es rápida y accesible	①	②	③	④	⑤
Que aspecto mejoraría en cuanto al actual servicio de tecnología y biblioteca existente:					
_____Aulas. _____ Dotación de salones (sillas mesas tableros) _____ Laboratorios _____ Cafetería _____ Biblioteca					

En aspectos generales cómo calificaría su experiencia como estudiante en cuanto a los servicios recibidos por parte de la Fundación Universitaria Juan de Castellanos a lo largo del desarrollo de su programa de formación.	①	②	③	④	⑤
Cómo calificaría la parte de cuidado medioambiental implementada en la Fundación Universitaria Juan de Castellanos. (en cuanto a campañas y sistemas adecuados de reciclaje)	①	②	③	④	⑤

5.3.2. Información Secundaria

Este tipo de fuentes son las que ya han procesado información de una fuente primaria. El proceso de esta información se pudo dar por una interpretación, un análisis, así como la extracción y reorganización de la información de la fuente primaria.

Para la presente investigación se han analizado varios textos, que incluyen ensayos, resúmenes y otras tesis elaboradas en para medir la percepción de la calidad del servicio mediante el modelo SERQUAL, además de artículos con temas relacionados.

Tabla 5 de análisis de la información secundaria consultada.

NOMBRE DEL TRABAJO	ATORES	PAÍS Y AÑO	INFORMACIÓN ENCONTRADA.
4. Aplicación De Modelo Servqual Y Teoría Psicológica De Colas Para La Mejora De La Calidad Del Servicio Del Casino	Carlos Ignacio Huentelicán Cortés	Puerto Montt – Chile 2017	Se aplicó el cuestionario según el modelo de evaluación del servicio SERQUAL a 93 estudiantes quienes evaluaron la percepción de la calidad del servicio ofrecido por el casino de la Universidad Austral De Chile, Sede Puerto Montt, con esto se logró obtener un diagnóstico sobre el estado de la calidad del servicio, la

De La Universidad Austral De Chile, Sede Puerto Montt			dimensión de los elementos tangibles fue la que obtuvo mejor puntuación, la menor puntuación se identificó en las dimensiones de fiabilidad y capacidad de respuesta por lo que la empresa debe formular estrategias de mejora hacia el servicio al cliente.
5. Medición De La Gestión De La Calidad Total: Una Revisión De La Literatura	Jesús Perdomo Ortiz Javier González Benito	Pontificia Universidad Javeriana Colombia / 28, julio-diciembre, 2004	Se encuentra una revisión de los diferentes autores y sus teorías de los modelos más eficientes y utilizados de la gestión de la calidad total (GCT), además enuncia las dimensiones o factores críticos de la GCT,
6. Administración de la Calidad Total (TQM)	Roberto Carro Paz, Daniel Gonzales Gómez.		Se presenta una definición de calidad, además importancia de la calidad, normas de calidad dirigidas por los clientes, programas de mejora continua, programas cero defectos, herramientas genéricas de la calidad, esto ilustrados con gráficas y teorías de los autores más reconocidos en el tema.
7. Aplicación del modelo SERVQUAL y herramientas de ingeniería de la calidad para la planificación del servicio en la Biblioteca Central	Uriel Pineda, Margarita Estrada, Carlos Mario Parra	Medellín (Colombia) 2011	Investigación que tuvo lugar en la Biblioteca Central de la Universidad de Antioquia en el año 2010, en la cual se formularon las siguientes preguntas: ¿cuáles son los aspectos fundamentales que, según la percepción de los usuarios, inciden en la calidad del servicio?, y ¿cómo establecer normas de servicio adecuadas a sus requisitos? Se diseñó una investigación de campo, de tipo descriptivo. Se aplicó el modelo SERVQUAL, con la combinación de técnicas de

de la Universidad de Antioquia.			la ingeniería de la calidad, como la Matriz de Despliegue de la Función Calidad (QFD por sus siglas en inglés) y técnicas estadísticas como el análisis de factor, como resultado formulación de un paquete de valor que supere sus expectativas de calidad.
8. Evaluación Y Propuesta De Mejoras De Un Modelo De Atención De Usuarios En Un Servicio Público	Alejandro Quevedo Quilamán Alejandro Andalaft Chacur	Marzo 2008	Aplicación del modelo de servicios SERQUAL para evaluar el modelo de atención de usuarios en el servicio público, como diagnóstico para el planteamiento de una propuesta de mejora, se identificó el nivel de satisfacción mediante la evaluación de las expectativas y la percepción de la calidad de 196 usuarios llegando a concluir que las categorías de tangibilidad y seguridad son las de mayor puntuación en cuanto a las expectativas, En tanto, las dimensiones de Interés, Fiabilidad y Empatía son las que generan menor percepción, se elabora un plan de mejora de 5 puntos enfocados a aumentar la puntuación desfavorable encontrada.
9. Evaluación de la calidad de servicio universitario desde la percepción de estudiantes y docentes: caso de estudio	Marisa Cecilia Tumino Evelyn Ruth Poitevin	12 de diciembre 2013	Se plantea la evaluación de la calidad de los servicios universitarios de una universidad privada de Argentina desde la percepción de estudiantes y docentes. Para ello se adecuó la escala de Capelleras y Veciana (2004), basados en el modelo SERVQUAL, y se incorporaron ítems que atienden a otros aspectos del servicio universitario tales como los que proponen Rubio Gómez, Aguilar Feijoo, Massa Sánchez,

			Maldonado y Ramírez Asanza (2005), referentes a la adecuación de los programas, a la evaluación del aprendizaje y a la efectividad de los procesos administrativos. La escala de 42 variables relativas a las percepciones de la calidad de los servicios, y a las condiciones de la institución para ofrecerlos, se aplicó a una muestra de 454 estudiantes y 64 docentes. Los resultados mostraron consistencia interna y el Análisis de Factores identificó ocho dimensiones que permiten proponer mejoras en atención a lo que exhiben los resultados obtenidos.
10. Marketing En Los Servicios De Educación: Modelos De Percepción De Calidad	Gonçalo Nuno Caetano Álvés	Madrid 2013	Mediante el modelo de evaluación de servicios SERQUAL se aplicó la encuesta a los alumnos inscritos en dos cursos de Marketing en la Enseñanza Superior politécnica en Portugal para valorar de forma diferente las componentes específicas dela calidad académica.
11. Evaluación de la calidad del servicio de la Universidad Nacional Abierta y a Distancia – UNAD CCAV Pitalito Zona Sur desde la percepción de los estudiantes y egresados.	Yeimi Estefanía Ordoñez Marín Ana Lucia Álvarez Parra	Pitalito, Huila, Colombia 2017	Esta tesis plantea la aplicación del cuestionario según el modelo de servicios SERQUAL a 285 Estudiantes y 176 Egresados de los diferentes programas de formación de la Universidad Nacional Abierta y a Distancia – UNAD CCAV Pitalito esto permitió concluir que la calidad del servicio recibido por parte de los funcionarios de esta institución es satisfactoria además se determinó que al ofrecer a los clientes un mejor servicio en cuanto a instalaciones y el personal adecuado se

			mejorarían la percepción y se lograría la retención estudiantil.
12. Percepción De La Calidad Del Servicio En El Centro De Educación Abierta Y A Distancia José Acevedo Y Gómez - CEAD JAG	Edward Yecid Torres Nova	Agosto de 2013	Como objetivo determinar el nivel de satisfacción de los estudiantes en el primer período académico en el año 2012 en el CEAD JAG. Después de considerar una hipótesis sobre el índice global de servicio, se encuestaron a 622 estudiantes con un instrumento modelo SERVQUAL con 37 ítems de valoración cuantitativa ajustado a las condiciones particulares de la institución. Los resultados permitieron hallar que el índice de satisfacción global del servicio coincide con la predicción inicial. Lo anterior, se debe en buena medida a la valoración que se da a servicios personalizados que ofrece el Centro de Educación.
13. Evaluación de la satisfacción del cliente en la Cooperativa Financiera COMULTRASAN de Tunja Boyacá y propuesta de mejoramiento	Martha Yamile Franco Gordillo Claudia Milena Bernal Rodríguez	Tunja 2016	Esta propuesta enfocada a realizar una evaluación de la satisfacción de los asociados y/o clientes de la Cooperativa Financiera COMULTRASAN de Tunja Boyacá y diseñar una propuesta de mejoramiento, persigue específicamente conocer la opinión de los clientes frente a la actitud, cordialidad, disposición y competencia del personal que los atiende; determinar la percepción que tienen los asociados y/o clientes de en relación a la calidad de los servicios y/o productos que reciben en la empresa y establecer la oportunidad y coherencia de respuesta del personal ante las inquietudes,

			solicitudes, quejas o reclamos de los asociados y/o clientes, para finalmente diseñar una propuesta de mejoramiento, con el propósito de optimizar las relaciones entre la entidad y sus asociados y/o clientes.
14. Evolución histórica de la Fundación Universitaria Juan de Castellanos de Tunja 1963 – 2011.	Gerardo González Ramírez	Diciembre 2013	Este trabajo tiene como objetivo principal indagar sobre el desarrollo histórico de la Fundación Universitaria Juan de Castellanos de Tunja durante los años 1963 – 2011. A través del análisis de fuentes primarias, secundarias y orales se pudo estudiar su origen, sus etapas, sus cambios más significativos y su contribución al desarrollo educativo regional y nacional.
15. Medición de la percepción de la calidad del servicio de educación en las universidades privadas de la ciudad de Tunja: caso Fundación Universitaria Juan de castellanos.	Luis Fernando Vega García	Tunja Febrero de 2014	Este artículo pretende determinar qué tan satisfechos se encuentran los estudiantes de pregrado de la Universidad Juan de Castellanos, respecto a la calidad de los servicios académicos y administrativos que presta esta universidad. Con este objetivo, se diseñó y ejecutó un estudio, a fin de obtener una medición del nivel de satisfacción de los estudiantes en esta Universidad, utilizando un modelo contextualizado a esta institución, a partir de los métodos SERVQUAL y 5Qs, ampliamente utilizados en la medición de la calidad de los servicios, en función de la percepción del usuario, en este caso, los estudiantes de pregrado. Los resultados de este estudio indican que los estudiantes de la Universidad Juan de

		Castellanos, en un 63 % manifiestan un nivel de satisfacción general con la institución. No obstante el resultado positivo, los encuestados expresaron algunos niveles de insatisfacción, a los cuales se les debe plantear acciones de mejora.
--	--	---

Análisis de la competencia.

Tabla 6 Análisis de la competencia

INSTITUCIÓN	CARÁCTER	PROGRAMAS QUE OFERTA
Universidad Pedagógica y Tecnológica de Colombia	Público	Administración Agroindustrial, Administración Comercial y Financiera, Administración de Servicios de Salud, Administración de Empresas, Administración de Empresas Agropecuarias, Administración Industrial, Administración Turística y Hotelera, Arquitectura, Contaduría Pública, Biología, Derecho, Diseño Industrial, Economía, Enfermería, Finanzas y Comercio Internacional, Física, Ingeniería Agronómica, Ingeniería Ambiental, Ingeniería Civil, Ingeniería Electrónica, Ingeniería Electromecánica, Ingeniería Geológica, Ingeniería Industrial, Ingeniería Metalúrgica, Ingeniería de Minas, Ingeniería de Sistemas y Computación, Ingeniería de Transporte y Vías, Licenciatura en Artes Plásticas, Licenciatura en Ciencias Naturales y Educación Ambiental, Licenciatura en Ciencias Sociales, Licenciatura en Educación Básica Primaria, Licenciatura en Educación Básica con énfasis en Matemática, Humanidades y Lengua Castellana, Licenciatura en Educación Física Recreación y Deporte, Licenciatura en Filosofía, Licenciatura en Educación

	<p>Infantil, Licenciatura en Educación Preescolar, Licenciatura en Idiomas Modernos Español – Inglés, Licenciatura en Informática y Tecnología, Licenciatura en Lenguas Extranjeras con énfasis en Inglés y Francés, Licenciatura en Matemáticas, Licenciatura en Matemáticas y Estadística, Licenciatura en Música, Licenciatura en Psicopedagogía énfasis en Asesoría Educativa, Licenciatura en Tecnología, Matemáticas, Medicina, Medicina Veterinaria y Zootecnia, Mercadeo Agroindustrial, Psicología, Química, Técnico Profesional en Procesos, Administrativos de Salud, Técnico Profesional en Procesos Agroindustriales, Técnico Profesional en Producción Artesanal Sostenible, Técnico Profesional en Procesos Comerciales y Financieros, Técnico Profesional en Instalación y Mantenimiento de Redes y Computadores, Técnico Profesional en Producción y Transformación del Acero, Tecnología en Electricidad, Tecnología en Gestión Administrativa de Servicios de Salud, Tecnología en Gestión Agroindustrial, Tecnología en Gestión Comercial y Financiera, Tecnología en Gestión de Producción y Transformación del Acero, Tecnología en Máquinas y Herramientas, Tecnología en Mercadeo Agropecuario, Tecnología en Obras Civiles, Tecnología en Programación de Sistemas Informáticos, Tecnología en Regencia de Farmacia, Tecnología en Telemática.</p>
--	---

<p>Universidad Nacional Abierta y a Distancia (UNAD)</p>	<p>Publica</p>	<p>Administración de Empresas, Contaduría Pública, Economía, Tecnología en Gestión Agropecuaria, Tecnología en Gestión Comercial y de Negocios, Tecnología en Gestión de Empresas Asociativas y Organizaciones Comunitarias, Tecnología en Gestión de Obras Civiles y Construcciones, Tecnología en Gestión de Transportes, Tecnología en Gestión Industrial, Agronomía Ingeniería Ambiental, Zootecnia Tecnología en Producción Agrícola, Tecnología en Producción Animal, Tecnología en Saneamiento Ambiental, Tecnología en Sistemas Agroforestales, Diseño Industrial, Ingeniería de Alimentos Ingeniería Industrial, Ingeniería Multimedia, Ingeniería de Sistemas, Ingeniería de Telecomunicaciones, Ingeniería Electrónica, Tecnología en Calidad Alimentaria, Tecnología en Producción de Audio, Tecnología en Automatización Electrónica, Tecnología en Desarrollo de Software, Tecnología en Gestión de Redes de Acceso de Telecomunicaciones, Tecnología en Logística Industrial Tecnología en Sistemas de Comunicaciones Inalámbricas, Licenciatura en Etnoeducación, Licenciatura en Filosofía Licenciatura en Lenguas Extranjeras con Énfasis en Inglés Licenciatura en Matemáticas, Licenciatura en Pedagogía Infantil, Administración en salud, Tecnología en Regencia de Farmacia, Tecnología en Seguridad y Salud en el Trabajo, Tecnología en Radiología e Imágenes Diagnósticas, Artes visuales, Comunicación social, Filosofía, Música, Psicología, Sociología</p>
<p>Universidad Santo Tomas</p>	<p>Privada</p>	<p>División de Ciencias Económicas, Administrativas y Contables, Administración de Empresas, Negocios</p>

		Internacionales, Contaduría Pública, División de Ciencias Jurídicas y Políticas, Derecho, Arquitectura Ingeniería Ambiental, Ingeniería Civil, Ingeniería de Sistemas, Ingeniería Electrónica, Ingeniería Mecánica, Ingeniería Industrial, Cultura Física, Deporte y Recreación.
Escuela Superior de Administración (ESAP)	Publica	Administración Pública, administración pública territorial
Corporación Universitaria Remington (CREAD BOYACÁ)		Administración de empresas agropecuarias, Contaduría Pública, Administración de Negocios Internacionales, Ingeniería de Sistemas.
Universidad Antonio Nariño (UAN)	Privada	Administración De Empresas, Comercio Internacional, Contaduría Pública, Ingeniería Electrónica, Ingeniería Industrial, Psicología, Tecnología En Gestión De Operaciones Industriales, Tecnología En Mantenimiento Electromecánico Industrial
Politécnico Gran Colombiano (CSU BOYACÁ)	Privada	Contaduría Pública, Administración de Empresas Virtual.
Universidad de Boyaca	Privada	Ingeniería de Sistemas, Ingeniería Mecatrónica, Ingeniería Ambiental, Ingeniería Sanitaria, Ingeniería Industrial, Medicina, Fisioterapia, Terapia Respiratoria, Instrumentación Quirúrgica, Bacteriología y Laboratorio Clínico, Enfermería, Diseño Gráfico, Arquitectura, Diseño de Modas, Derecho y Ciencias Políticas, Comunicación Social, Administración y Negocios Internacionales,

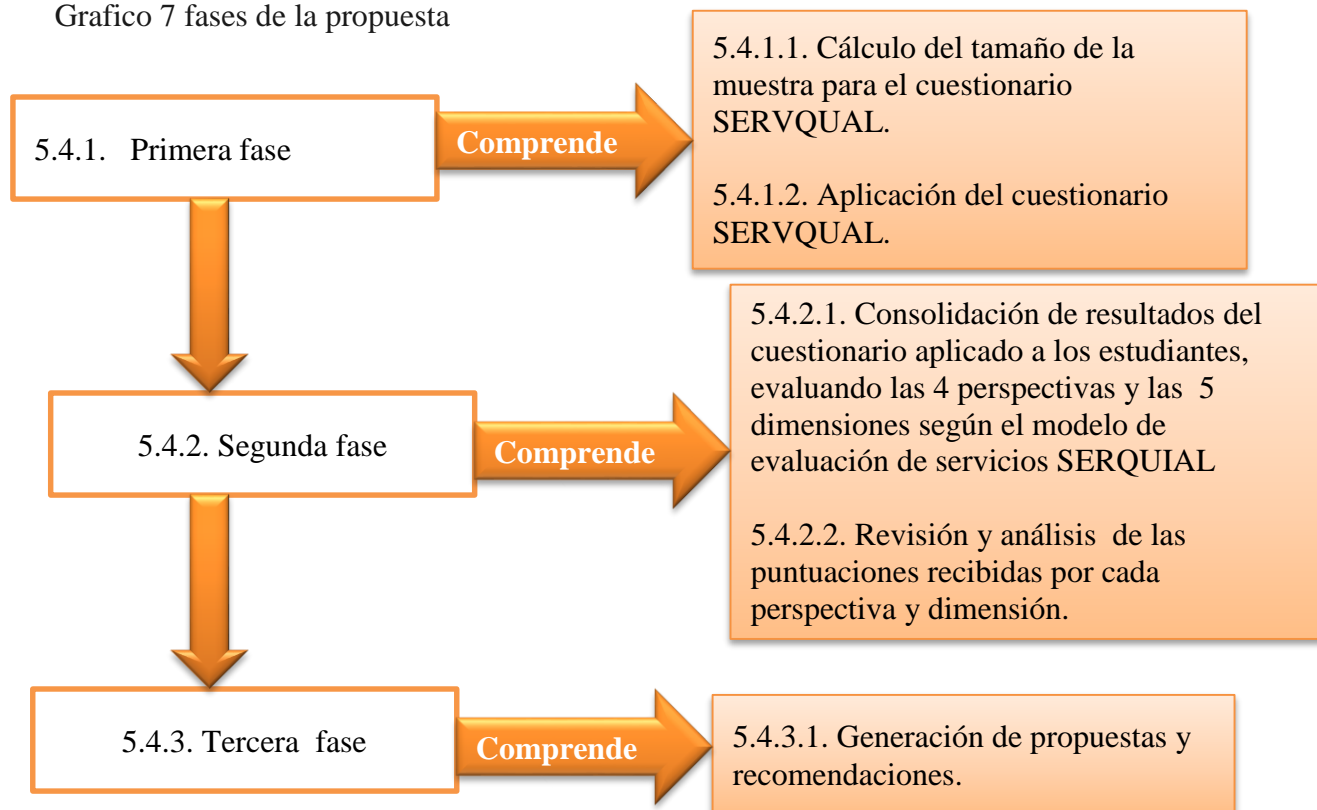
		Contaduría Pública, Administración de Empresas, Psicología, Licenciatura en Pedagogía Infantil.
--	--	--

Fuente Elaboración Propia

Análisis: en el cuadro anterior se muestran 8 instituciones de educación superior que ofertan programas de pregrado profesionales y tecnológicos la principal competencia de la Fundación Universitaria Juan de Castellanos, y muestra los programas de formación ofertados por estas instituciones de educación.

5.4. Fases de la propuesta

Grafico 7 fases de la propuesta



5.4.1. PRIMERA FASE

5.4.1.1. Cálculo del tamaño de la muestra para el cuestionario SERVQUAL.

5.4.1.1.1. Universo

Estudiantes de los diferentes semestres y programas de formación de pregrado, docentes y Funcionarios Administrativos de la Fundación Universitaria Juan de Castellanos de Tunja.

Grafico 8. Estudiantes matriculados primer semestre 2019.

POBLACION ESTUDIANTIL SEGUNDO SEMESTRE ACADÉMICO (2019 -01)												
PREGRADO - MATRICULA ACTIVA EN SISTEMA												
FACULTAD	PROGRAMA	I	II	III	IV	V	VI	VII	VIII	IX	X	TOTAL FACULTAD
FACULTAD CIENCIAS EDUCACIÓN	LICENCIATURA CIENCIAS RELIGIOSAS											0
	LICENCIATURA EN EDUCACIÓN FÍSICA, RECREACIÓ Y DEPORTES	68	52	12	58	42	42	41	21	29	19	384
	ARTES VISUALES	24	19									43
	MUSICA	19	12									31
	TOTAL FCE PREGRADO	111	83	12	58	42	42	41	21	29	19	458
FACULTAD DE CIENCIAS AGRARIAS	MEDICINA VETERINARIA	35	41	40	36	42	25	34	25	19	36	333
	INGENIERÍA AGROPECUARIA	11	10	15	13	22	12	19	1	6	6	115
	TOTAL FCA PREGRADO	46	51	55	49	64	37	53	26	25	42	448
FACULTAD DE INGENIERÍA	INGENIERÍA DE SISTEMAS	31	20	26	24	26	14	20	22	14		197
	INGENIERÍA ELECTRÓNICA	17	14	11	8	12	6	12	8	5		93
	INGENIERÍA CIVIL	29	30	44	39	51	32	36	18			279
	TECNOLOGÍA EN ELECTRÓNICA											0
	TOTAL FI	77	64	81	71	89	52	68	48	19	0	569
FACULTAD CIENCIAS SOCIALES Y ECONÓMICAS	TRABAJO SOCIAL	62	43	59	44	55	39	77	57	53	35	524
	ADMINISTRACION TURISTICA Y HOTELERA	18	12	7	10	14	9	12	15			97
	ADMINISTRACION TURISTICA Y HOTELERA DIURNA	18	12	7	10	14	9	12	15			97
	ADMINISTRACION TURISTICA Y HOTELERA ESPECIAL	0	0	0	0	0	0	0	0			0
	CONTADURÍA PÚBLICA	34	23	23	21	17	17	26	25	19	26	231
	CONTADURÍA PÚBLICA DIURNO	18	12	12	8	15	4	12	9	8	14	112
	CONTADURÍA PÚBLICA ESPECIAL	16	11	11	13	2	13	14	16	11	12	119
	TOTAL FCSE PREGRADO	114	78	89	75	86	65	115	97	72	61	852
FACULTAD CIENCIAS JURÍDICAS	DERECHO	90	50	81	79	87	73	73	44	51	41	669
	DERECHO DIURNO	62	30	53	47	63	47	36	22	34	29	423
	DERECHO ESPECIAL	28	20	28	32	24	26	37	22	17	12	246
	CIENCIAS POLITICAS Y RELACIONES INTERNACIONALES	8	11									19
	TOTAL FCJI PREGRADO	98	61	81	79	87	73	73	44	51	41	688
TOTAL PREGRADO		446	337	318	332	368	269	350	236	196	163	3015

Fuente: Registro y control académico Fundación Universitaria Juan de Castellanos.

5.4.1.1.2. Población

Entonces como población Objeto de estudio de tienen 236 estudiantes de VIII, 196 estudiantes de IX semestre y 163 estudiantes de X de los diferentes programas de pregrado ofrecidos por la Fundación universitaria Juan de Castellanos de Tunja.

El tamaño de la muestra se obtiene mediante muestreo aleatorio simple.

Para hallar la muestra se aplica la siguiente fórmula:

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

En Donde

N= Total de la Población

Z = margen de confiabilidad o número de unidades de desviación estándar en la distribución normal que producirá el nivel deseado de confianza del 95%

P= Probabilidad a favor, del 50% (0.50)

Q=Probabilidad en contra, del (0.50)

E= Error o diferencia máxima admisible con el nivel de confianza que se ha definido 5%

n= tamaño óptimo de la muestra.

Remplazando se tiene

Tabla 7. Número de estudiantes matriculados en 8, 9 y 10, 2019-1 por cada programa.

Programa de formación	Número de estudiantes matriculados en 8, 9 y 10, 2019-1
Ingeniería Agropecuaria.	13
Medicina Veterinaria.	83
Administración Turística y Hotelera.	30
Contaduría Pública.	140
Trabajo Social	145
Música.	No existen estudiantes en este periodo académico
Artes Visuales.	No existen estudiantes en este periodo académico

Licenciatura En Educación Física, Recreación Y Deportes.	89
Derecho.	282
Ingeniería civil	18
Ingeniería electrónica	13
Ingeniería de sistemas.	49
Ingenierías de telecomunicaciones.	No existen estudiantes en este periodo académico
Matemáticas	No existen estudiantes en este periodo académico
Total	862

Nota: existen algunos programas a los cuales el registro calificado ha sido otorgado recientemente por lo que no existe aun la primera promoción de estudiante.

Teniendo en cuenta los datos anteriores para remplazar la formula se tiene:

$$N= 862$$

$$Z = 95\% =1.96$$

$$P= 50\% (0.50)$$

$$Q= (0.50)$$

$$e= 5\% =0.05$$

n= tamaño óptimo de la muestra.

Entonces con los datos mencionados anteriormente remplazamos:

$$N=(862)(1.96)^2(0.5)(0.5)/(862-1)(0.05)^2+ (1.96)^2(0.5)(0.5)= 827.865/3.113=265.938$$

Se aproxima al número siguiente ya que los decimales son superiores a 5 por lo que se concluye que para esta investigación con una población de 862 personas un margen de confiabilidad de 95% y un margen de error de 5% hay que aplicar **266 encuestas.**

5.4.1.1.3. Aplicación del cuestionario SERVQUAL

Las encuestas se aplicaron de modo presencial en la semana del lunes 25 de Febrero al viernes 01 de marzo , con la ayuda de la unidad de registro y control se obtuvieron los horarios de los días y horas en que los estudiantes de la muestra tendrían las clases, se aprovechó este momento para compartir el objetivo de la encuesta y aplicar el instrumento por salones, se aplicó a diferentes grupos y de modalidad nocturna y diurna, estudiantes de las 2 sedes de todos los programas de formación y que se encuentran matriculados a VIII, IX Y X semestre académico.

5.4.1. Análisis de la información recolectada.

La información se analizara mediante graficas circulares y de barras que permitan diferenciar los porcentajes de respuesta de cada factor, se analizaran los datos en dos categorías, por programa de formación, analizando la respuesta de cada una de las preguntas y luego se analizara la compilación de las respuestas por cada factor evaluado, además se mostrara según el modelo SERVQUAL de evaluación de cada dimensión según lo requiere el modelo para identificar cuál de las dimensiones hay que mejorar.

5.4.1.1. Numero de encuestas aplicadas por cada programa de formación.

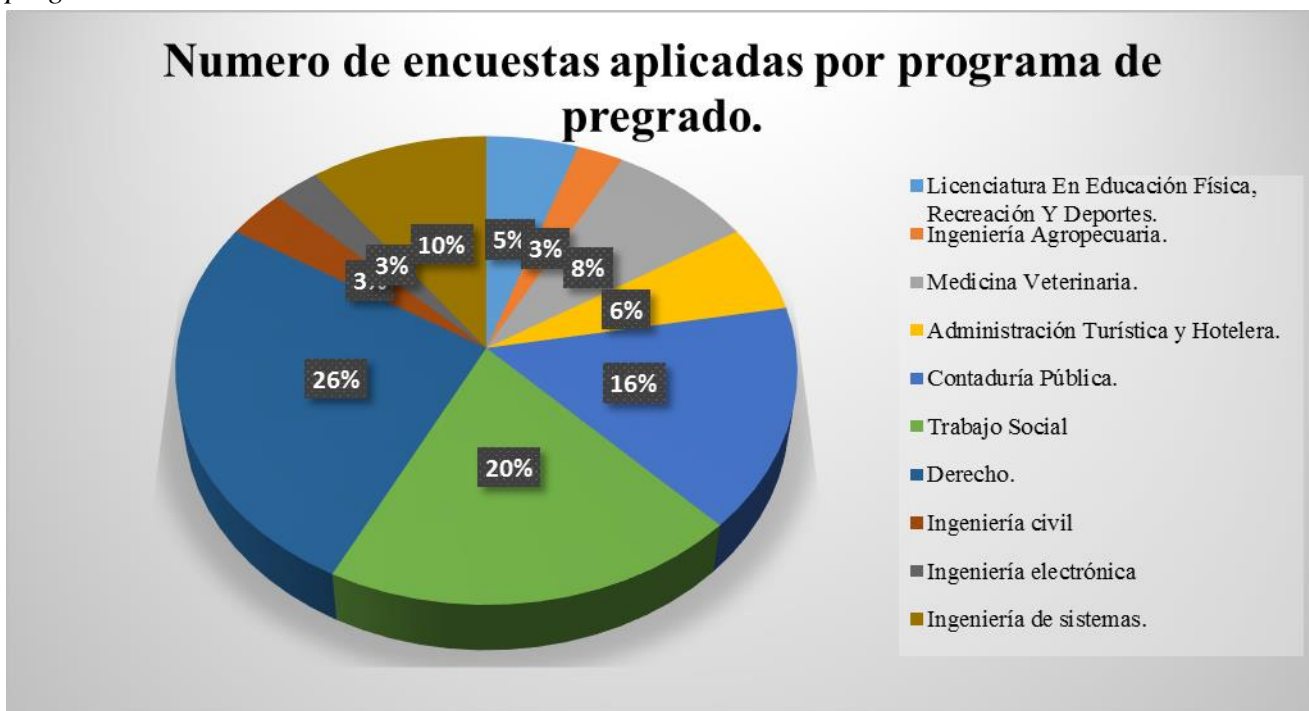
Cuadro 8. Numero de encuestas aplicadas por cada programa de formación en pregrado.

PROGRAMAS DE PREGRADO	NUMERO DE ENCUESTAS
Licenciatura En Educación Física, Recreación Y Deportes.	14
Ingeniería Agropecuaria.	7
Medicina Veterinaria.	22
Administración Turística Y Hotelera.	16
Contaduría Pública.	41
Trabajo Social	53
Derecho.	70
Ingeniería Civil	9
Ingeniería Electrónica	7
Ingeniería De Sistemas.	27
TOTAL ENCUESTAS APLICADAS	266

Fuente: La Autora

Análisis: el anterior cuadro muestra el número de encuestas aplicadas por cada programa de formación, según la cantidad de estudiantes matriculados, la mayor cantidad de encuestas fueron aplicadas a los programas de Derecho, Trabajo Social y Contaduría Pública ya que son las carreras con mayor cantidad de matriculados.

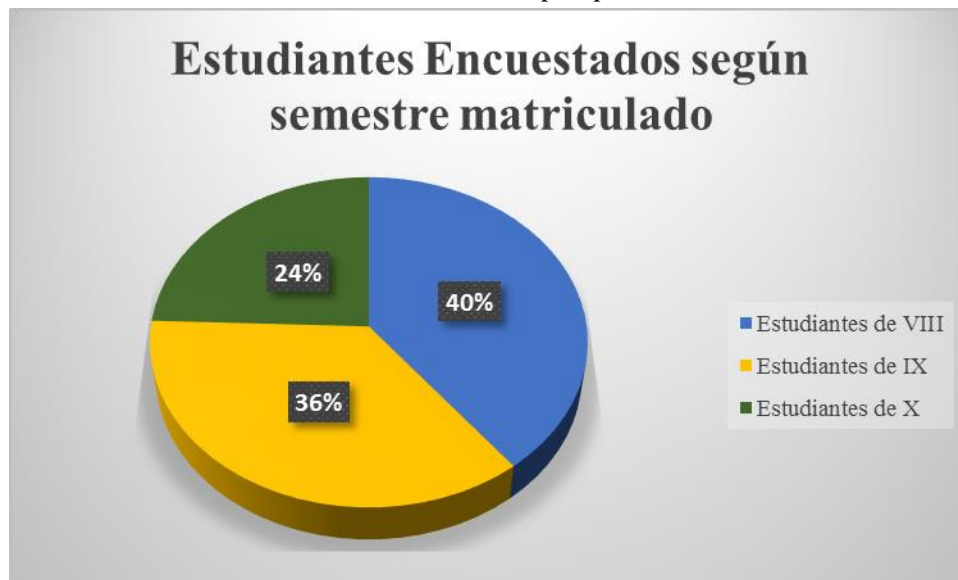
Grafica 9. Numero de encuestas aplicadas por cada programa de formación en pregrado.



Fuente: la Autora.

Análisis: la anterior grafica muestra el porcentaje de aplicación de las encuestas de acuerdo al programa de formación, de pregrado, en esta se observa que los programas de derecho con un 26% y es el programa con mayor aplicación e encuestas debido a que cuentan con gran cantidad de matriculados, además de que existe jornada diurna y nocturna, el programa de trabajo social con un 20% es el segundo en aplicación de encuestas, ya que este programa es único en Tunja, no es ofertado por ninguna otra institución educativa en el municipio lo que hace que los matriculados y egresados sean bastantes, los programas de Ciencias Agrarias son los de menor aplicación de encuestas debido a su poco número de matriculados.

Grafica 10. Número de estudiantes encuestados por periodo académico.



Fuente: la Autora

Análisis: la investigación planteaba la aplicación de encuestas a estudiantes matriculados en VIII, IX y X periodo académico, pero es importante recolectar la información equitativamente disminuyendo los riesgos de errores, para esto las encuestas fueron aplicadas a 105 estudiantes de VIII semestre que representan el 40%, a 96 estudiantes de IX correspondiente al 36% de los estudiantes encuestados y a 65 estudiantes de X semestre, esto permite que la investigación sea objetiva y cubra la percepción del servicio de forma igualitaria de toda la población involucrada.

Grafica 11. Número de estudiantes encuestados por jornada de estudio

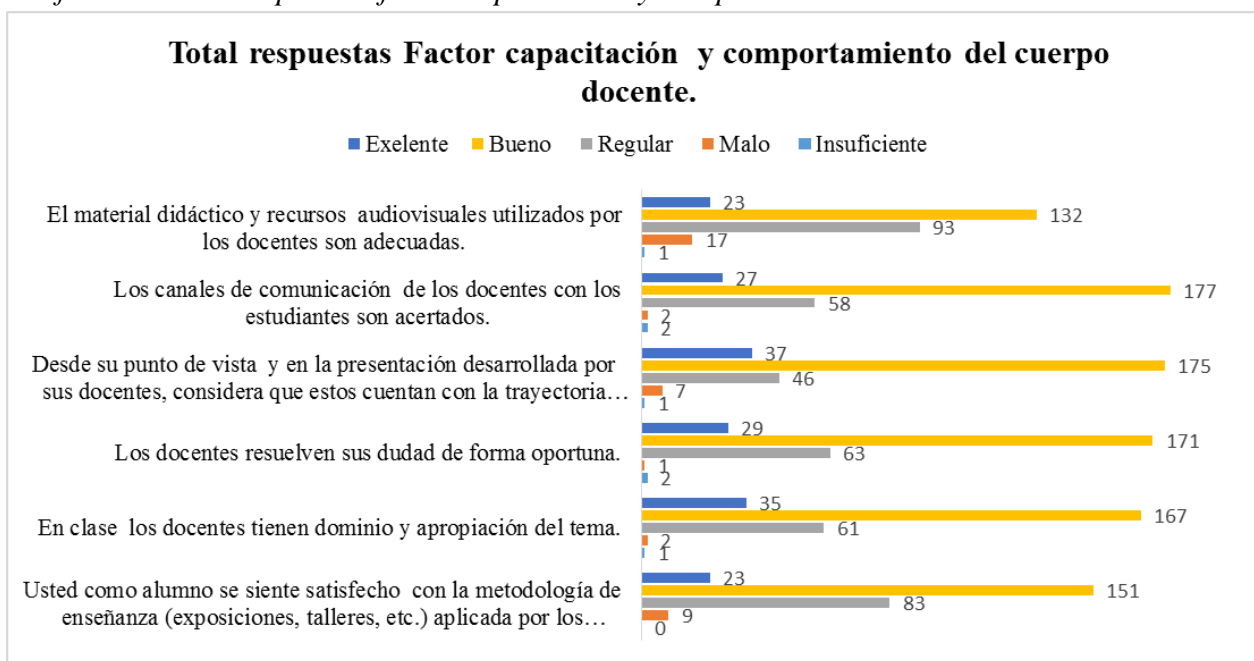


Fuente: La Autora

Análisis: se puede evidenciar que las encuestas fueron aplicadas en las dos jornadas de estudio que contempla la Fundación Universitaria Juan de Castellanos para tener mayor imparcialidad y objetividad en la información, la encuesta fue aplicada a 80 estudiantes de la jornada nocturna de los programas de Contaduría Pública, derecho, y a 186 estudiantes de los demás programas de formación de pregrado.

5.4.1.2. Análisis de la Información Factor capacitación y comportamiento del cuerpo docente.

Grafico 12. Total respuestas factor capacitación y cuerpo docente



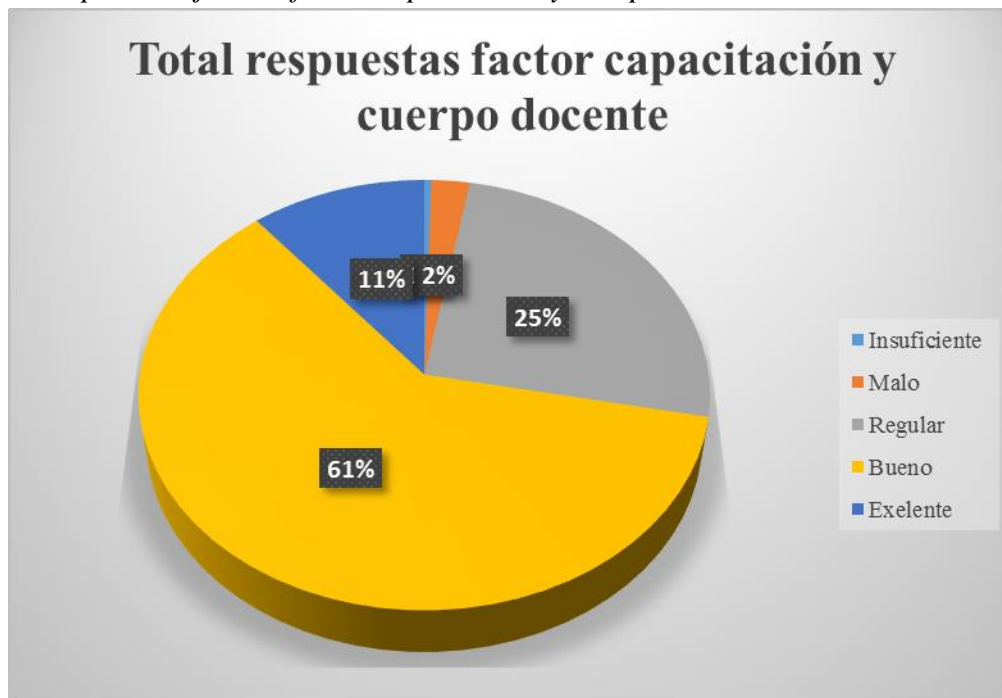
Fuente: La Autora

Análisis: en la gráfica se muestra el resultado de la percepción que tienen los estudiantes de la Fundación Universitaria Juan de Castellanos según el servicio prestado por parte de los docentes y cuerpo académico, en términos generales se muestra que la percepción es buena, la menor cantidad de satisfacción se presenta en el material didáctico y recursos audiovisuales utilizados por los docentes en su labor, los estudiantes refieren que el uso de las herramientas tecnológicas que existen en la actualidad debe ser integrado al proceso de enseñanza, también en cuanto a la metodología utilizada por los docentes los

estudiantes exponen que debe mejorar, que debe hacerse más dinámica integrando la parte teórica a un componente de practica que les ayude a interiorizar el conocimiento adquirido.

Por otro lado la mayor satisfacción se encuentra en la eficiencia de los canales comunicación utilizados por los estudiantes, los docentes se interesan por tener una buena interacción y resolución de dudas a los estudiantes y utilizan los diferentes medios de comunicación que tiene el entorno actual, los estudiantes son conscientes que la hoja de vida y trayectoria de los docentes es buena, ya que integran la docencia con la experiencia de la aplicación de las diferente profesiones en el mundo real brindando conocimiento desde la experiencia, esto también les permite tener dominio del tema en el aula de clase y les permite contestar las dudas que puedan surgir por parte de los estudiantes.

Grafica 13 porcentaje total factor capacitación y cuerpo docente



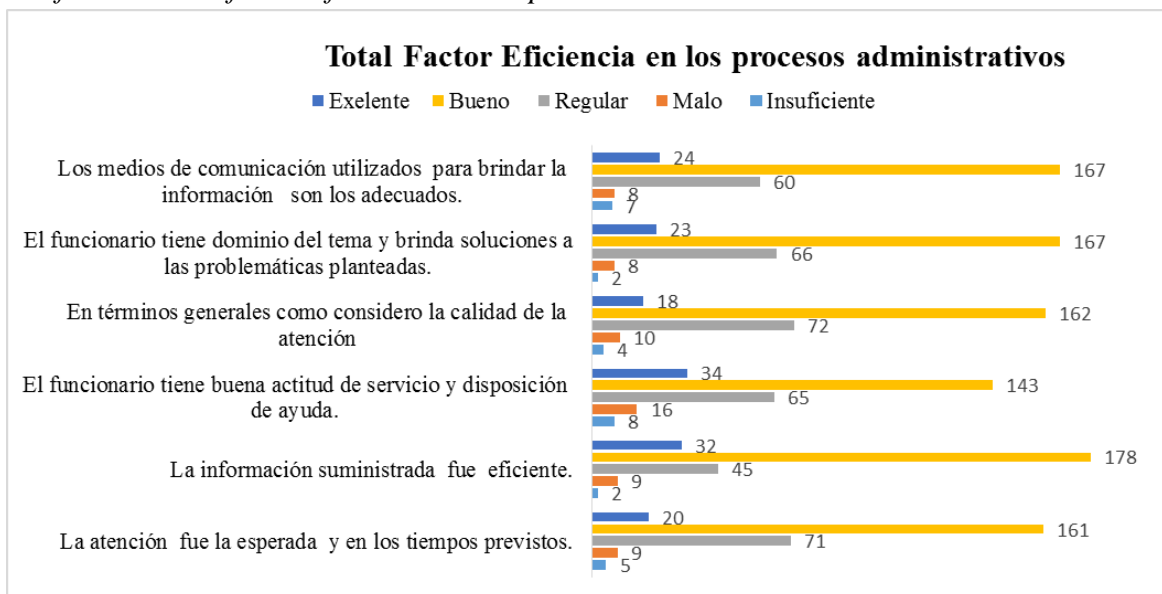
Fuente: Elaboración Propia

Análisis: La grafica muestra el porcentaje de satisfacción de los estudiantes en términos generales con el primer factor evaluado la capacitación y comportamiento del cuerpo

docente, el 61% de los estudiantes encuestados consideran bueno el servicio prestado por los docentes, el 11 % excelente, el 25% regular y tan solo un 2% malo, en términos general este factor tiene una buena respuesta por parte de los estudiantes, se evidencia mayor cantidad de fortalezas que debilidades identificadas; al preguntar por qué factores mejorarían principalmente expresan mayor componente practico en las clases, más dinamismo e intervención de los docentes en las actividades asignadas a los docentes, mejorara las ayudas audiovisuales y tecnológicas que les permita a los estudiantes mantener la concentración e interés en los temas planteados en clase, además de la puntualidad y cumplimiento de los docentes en los horarios de clase y el micro diseño presentado al iniciar los diferentes cursos académicos.

5.4.1.3. Análisis Factor Eficiencia en los procesos administrativos.

Grafica 14 Total factor eficiencia en los proceso Administrativos.



Fuente: La Autora.

Análisis: en cuanto a la percepción de los estudiantes encuestados según el servicio prestado por el personal y proceso administrativos se puede evidenciar un buen resultado, la mayor puntuación la tienen la eficiencia de la información brindada por los funcionarios administrativos, 178 de los encuestados consideran que la información suministrada soluciono sus inquietudes y permitió la realización de la gestión requerida

por ellos, los encuestados además creen que el dominio del tema, y los medios de comunicación utilizados por el funcionario fueron buenas, la menor puntuación se encuentra en los tiempos y la expectativa de la atención, los estudiantes argumentan que en algunos casos los procesos tardan y es dispendioso hacer fila y esperara para gestionar algún trámite administrativo, los estudiantes argumentan que en épocas de matricula la cantidad de gente a atender es mucha y los espacios del funcionarios son muy limitados lo que hace incomodo el proceso, además que como hay pocos funcionarios en esta área los tiempo para el desarrollo de estos proceso es muy demorado, esto aunque nada tiene que ver con la calidad de la atención del personal si incomoda y dificulta el proceso administrativo que requieren los estudiantes.

Grafica 15 porcentaje total factor eficiencia en los procesos administrativos.



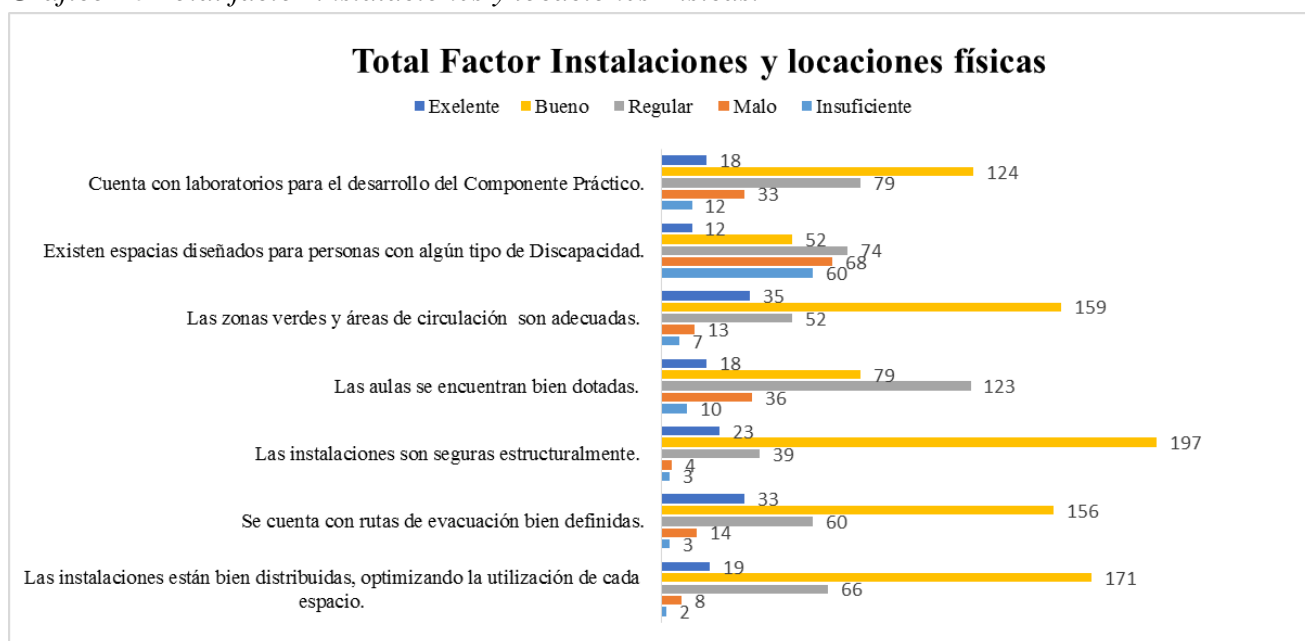
Fuente: La Autora.

Análisis: la presente grafica muestra en porcentaje las respuestas dadas por los estudiantes al factor de eficiencia en los procesos Administrativos, es evidente que la percepción de los estudiantes es buena el 61% de ellos así lo considera, mencionan que la información suministrada, el dominio del tema, es buena, refieren algunos factores a mejorar que son más de infraestructura que de la calidad del servicio, consideran que el área del funcionario de Registro y control es limitado, muy pequeño, lo que implica para los estudiantes incomodidad en su proceso de espera; el área de cartera también es una

de las más visitada por parte de los estudiantes, ellos consideran que sería pertinente aumentar el número de personas que prestan este servicio para agilizar los procesos y disminuir el tiempo de ejecución de los tramites, es de resaltar que la percepción mala e insuficiente de este factor es mínima lo que indica que los servicios administrativos son eficientes.

5.4.1.4. Análisis factor Instalaciones y locaciones Físicas.

Grafico 16 Total factor instalaciones y locaciones Físicas.



Fuente: La Autora

Análisis: en cuanto a la percepción de los estudiantes del tercer factor evaluado instalaciones y locaciones físicas, se puede evidenciar bajos puntajes en algunos aspectos, principalmente en la dotación de las aulas de clase, ellos refieren que es importante la existencia de mayor cantidad de medios audiovisuales que les faciliten a los docentes el proceso de enseñanza y a ellos como estudiantes el proceso de aprendizaje que ayude a dinamizar las clases diarias, además de la inexistencia de espacios diseñados para personas en condición de discapacidad especialmente física, ya que las sedes no cuentan con rampas para discapacitados, y solo una de ellas cuenta con ascensor que le podría facilitar el acceso a este tipo de población, los estudiantes encuestados consideran que este es un

factor importante mejorar, propiciando la igualdad y la inclusión para este tipo de población, los estudiantes de carreras que requieren el componente práctico, argumentan la importancia de adquirir equipos modernos que faciliten el proceso de apropiación del componente práctico, la distribución de los espacios no es óptima, ellos consideran regular este servicio.

Grafica 17 porcentaje total de satisfacción instalaciones y locaciones físicas.



Fuente: La Autora.

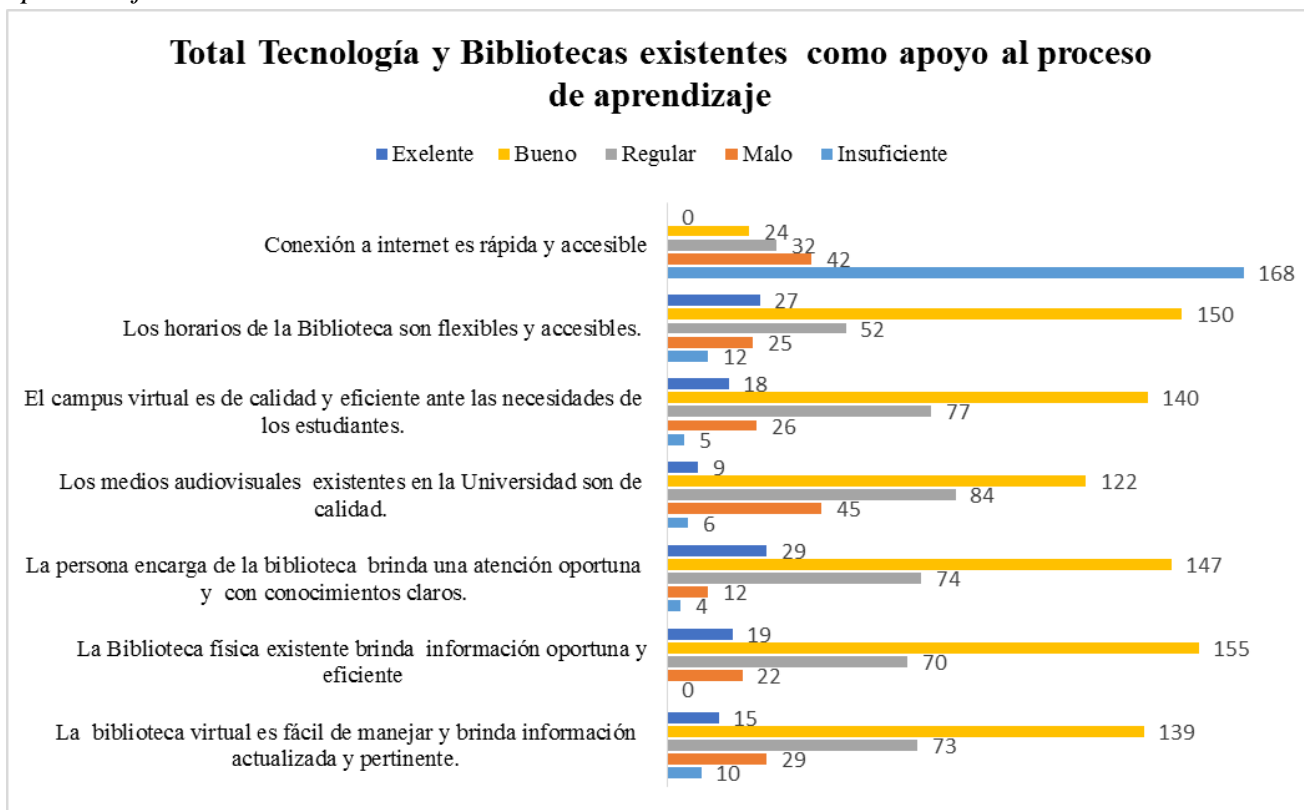
Análisis: la gráfica muestra el porcentaje de satisfacción de los estudiantes encuestados según las instalaciones y locaciones físicas, se puede observar que la percepción de la calidad de este servicio baja significativamente con respecto a los 2 factores anteriormente evaluados, esto debido a que la dotación de los salones, distribución de los espacio y espacios para personas en condición de discapacidad según la percepción de los estudiantes son regulares, malos o insuficientes, aunque el 50% de los encuestados consideran que este factor es bueno, resaltan las áreas verdes y espacios comunes y de circulación.

Por otra parte al preguntar a los estudiantes que aspecto mejoraría la mayoría argumenta que la dotación de las aulas es un factor primordial, los laboratorios y la tecnología existente en los mismos, además en la cafetería los tiempos de atención son exagerados,

la fila para la atención es bastante excesiva, lo que molesta a los estudiantes y genera incomodidad.

5.4.1.5. Análisis respuesta Factor de tecnología y biblioteca existente como apoyo al proceso de aprendizaje.

Grafica 18 Total tecnología y bibliotecas existentes como apoyo al proceso de aprendizaje.



Fuente: La autora

Análisis: al analizar los datos con respecto al factor tecnología y bibliotecas existente, es claro que es la puntuación más baja que entre los tres factores analizados anteriormente, 168 de los estudiantes encuestados consideran que la conexión a internet es insuficiente y que esto les afecta directamente en su proceso académico, no existe conexión a internet para dispositivos móviles ni portátiles, un dato a tener en cuenta es que solo 24 de los encuestados consideraron el servicio de conexión a internet como bueno, y ninguno como excelente, lo que refleja la necesidad de implementar un plan de mejora para disminuir

esta debilidad, otra falencia identificada es el horario y atención de la biblioteca, los estudiantes consideran regular este servicio principalmente por los horarios, la calidad de los textos, estos están desactualizados y no ayudan al proceso académico de los estudiantes, la biblioteca virtual es difícil de usar, la búsqueda de textos es dispendiosa y según los estudiantes es importante campañas de capacitación para ilustrar su funcionalidad y aplicación.

Grafica 19 Total tecnología y bibliotecas existentes como apoyo al proceso de aprendizaje.

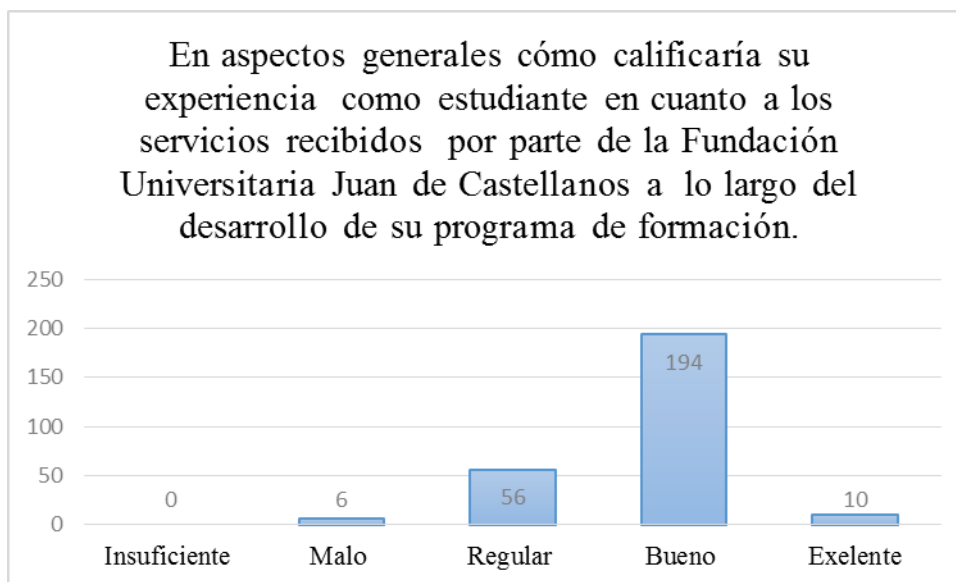


Fuente: La Autora

Análisis: la gráfica muestra el nivel de satisfacción con respecto al último factor, este es el que muestra el mayor nivel de insatisfacción por parte de los estudiantes encuestados, solo el 47% de los estudiantes consideran este servicio como bueno, al comparar este porcentaje con los demás factores estudiados es el único que representa en su totalidad menos del 50%, además la calificación del servicio como malo e insuficientes son las más altas con respecto a los factores evaluados anteriormente, esto se debe a la conexión a internet, los horarios y material de la biblioteca además del manejo de la biblioteca virtual.

5.4.1.6. Total percepción de la calidad del servicio prestado por la Fundación Universitaria Juan de Castellanos.

Grafica 20 Total percepción de la calidad del servicio prestado por la Fundación Universitaria Juan de Castellanos.

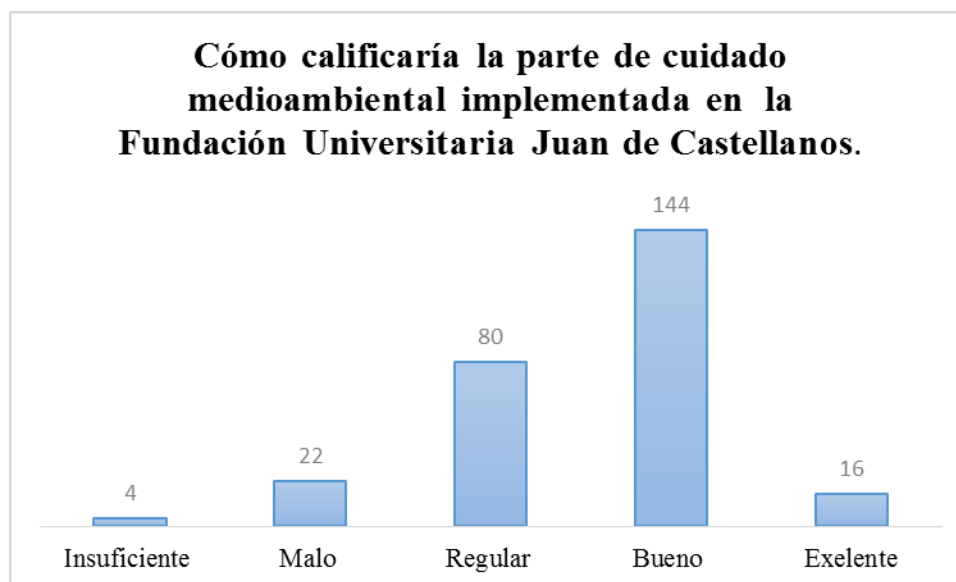


Fuente: La Autora

Análisis: el grafico muestra el nivel de satisfacción general de los estudiantes encuestado con todos los servicios evaluados, 194 de ellos consideran bueno el servicio, representa el 73% otro 4% considera que el servicio ha sido excelente y un solo un 21 % considera que es regular, y un 2% que es malo, en el análisis de cada uno de los factores evaluados se muestra los puntajes obtenidos en cada pregunta evidenciando claramente las debilidades y fortalezas encontradas, como en toda organización la percepción de los estudiantes o clientes varía dependiendo la vivencia personal y experiencia vivida, el primer y segundo factor evaluado capacitación y comportamiento del cuerpo docente, Eficiencia en los procesos administrativos se puede considerar como una fortaleza , la principal debilidad son los factores segundos y tercero Instalaciones y locaciones físicas, Tecnología y Bibliotecas existentes como apoyo al proceso de aprendizaje.

5.4.1.7. Total Calificación cuidado medio ambiental implementado en la Fundación Universitaria Juan de Castellano.

Grafica 21 Total Calificación cuidado medio ambiental implementado en la Fundación Universitaria Juan de Castellano.



Fuente: La Autora

Análisis: La anterior grafica muestra la cantidad de respuestas referentes al conocimiento de las campañas de cuidado medio ambiental implementadas en la Fundación Universitaria Juan de Castellanos, 144 de los encuestados consideran que este factor es bueno, que la universidad tiene buenas campañas de protección medio ambiental, 80 de ellos consideran que estas campañas son regulares, principalmente por la falta de socialización o participación de los estudiantes, se recomienda desarrollar una investigación más profunda que permita identificar las fortalezas y debilidades con que cuenta la Universidad en este sentido, integrando la percepción de funcionarios docentes y administrativos además de los estudiantes.

5.4.2. Análisis de la información recolectada según el modelo de evaluación de servicios SERQUAL.

El modelo de evaluación de servicios SERQUAL se agrupa el cuestionario aplicado según las dimensiones que se muestran a continuación:

Tabla 9 El modelo de evaluación de servicios SERQUAL

DIMENSIONES	DEFINICION
Tangibilidad	Apariencia física de las instalaciones, equipamientos, personal, medios de comunicación
Fiabilidad	Capacidad para ejecutar un servicio prometido de forma precisa y fiable
Atención al Usuario	Voluntad para ayudar a los consumidores y prestaron servicio rápido
Empatía	Atención cuidada e individualizada que la empresa da a sus clientes
Seguridad	Conocimiento y cortesía, capacidad de transmitir confianza

Fuente; (Zeithaml et al., 1990, pág. 24)

El cuestionario aplicado previamente se categorizaron las preguntas según cada dimensión, a continuación se muestra el resultado que obtuvo cada dimensión según la percepción de los estudiantes para indicar la dimensión a intervenir el plan de mejora a elaborar.

5.4.2.1. Análisis de la información recolectada según el modelo de evaluación de servicios SERQUAL dimensión Tangibilidad.

Tabla 10. Agrupación interrogantes Dimension Tangibilidad

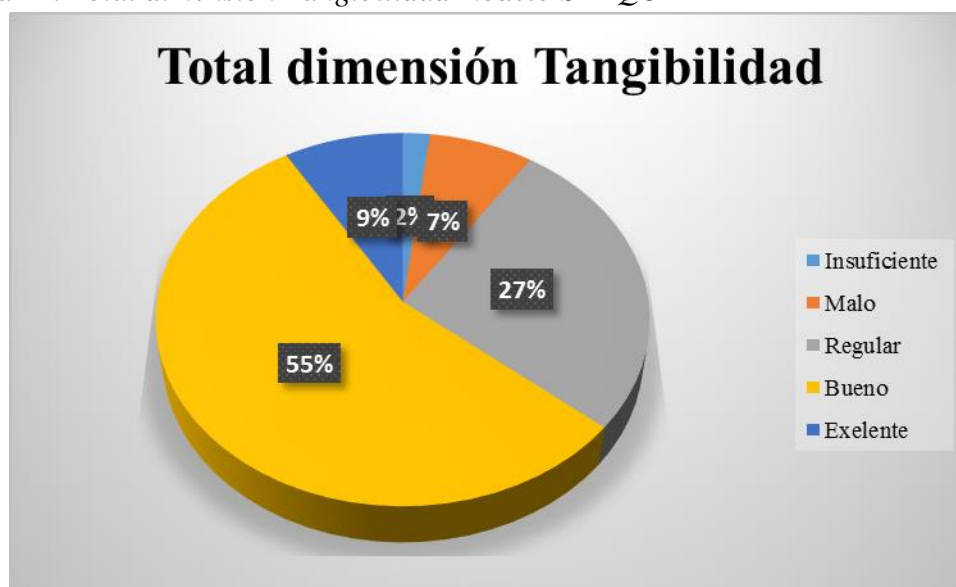
	Insuficiente	Malo	Regular	Bueno	Exelente
Las instalaciones están bien distribuidas, optimizando la utilización de cada espacio.	2	8	66	171	19
Se cuenta con rutas de evacuación bien definidas.	3	14	60	156	33

Las instalaciones son seguras estructuralmente.	3	4	39	197	23
Las aulas se encuentran bien dotadas.	10	36	123	79	18
Las zonas verdes y áreas de circulación son adecuadas.	7	13	52	159	35
Los medios audiovisuales existentes en la Universidad son de calidad.	6	45	84	122	9

Fuente: la Autora

Análisis: la tabla muestra las preguntas que componen la dimensión Tangibilidad este aspecto comprende la apariencia física de las instalaciones, equipamientos, personal, medios de comunicación, en ella se agrupan la preguntas que corresponden a la dimensión con sus respectivas respuestas en ella se observa una alta respuesta negativa en cuanto a la dotación de las aulas, y la existencia de medios audiovisuales existentes en la Universidad.

Grafica 22. Total dimensión Tangibilidad modelo SERQUAL



Fuente: La Autora

Análisis: en la dimensión tangibilidad se muestra un 64 % de satisfacción, agrupando las respuestas buenas y excelentes y un 9% de Insatisfacción agrupando las respuestas malas e insuficientes, aunque supera el 60% de satisfacción es uno de los factores con menor

puntuación positiva por lo que podría ser un factor a intervenir que ayudaría a que la percepción del servicio mejorara.

5.4.2.2. Análisis de la información recolectada según el modelo de evaluación de servicios SERQUAL dimensión Fiabilidad.

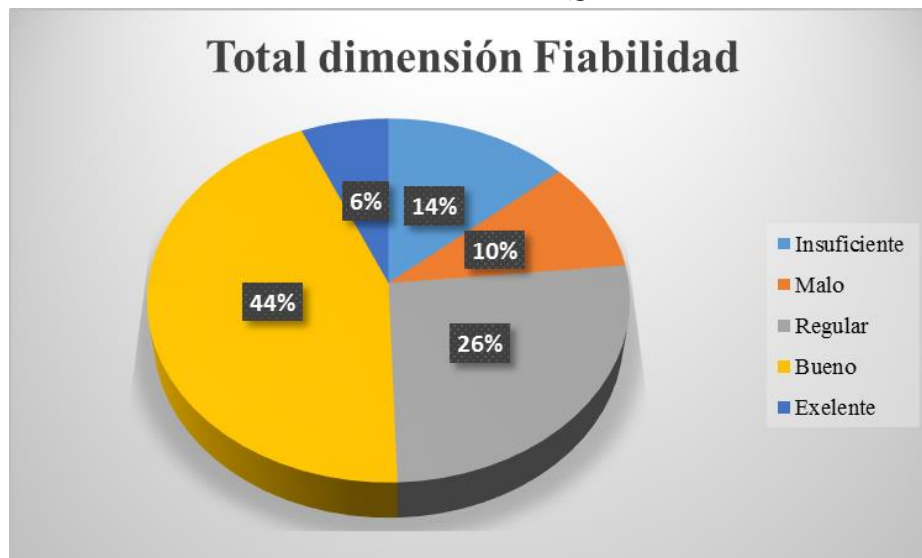
Tabla 11. Agrupación interrogantes Dimension Fiabilidad

	Insuficiente	Malo	Regular	Bueno	Excelente
Usted como alumno se siente satisfecho con la metodología de enseñanza (exposiciones, talleres, etc.) aplicada por los docentes.	0	9	83	151	23
La atención fue la esperada y en los tiempos previstos.	5	9	71	161	20
En términos generales como considero la calidad de la atención	4	10	72	162	18
Existen espacios diseñados para personas con algún tipo de Discapacidad.	60	68	74	52	12
Cuenta con laboratorios para el desarrollo del Componente Práctico.	12	33	79	124	18
La persona encarga de la biblioteca brinda una atención oportuna y con conocimientos claros.	4	12	74	147	29
Conexión a internet es rápida y accesible	168	42	32	24	0

Fuente: La Autora.

Análisis: el anterior cuadro muestra las preguntas clasificadas dentro de la dimensión de Fiabilidad, esta hace referencia a capacidad para ejecutar un servicio prometido de forma precisa y fiable; aquí involucran aspectos de los cuatro factores evaluados, en ella aparecen los resultados consolidados de las respuestas dadas por los estudiantes encuestados. El principal hallazgo es que existe una calificación de 0 en excelencia en la parte de conexión a internet, esta pregunta es la única que refleja esta calificación.

Grafica 23. Total dimensión Fiabilidad modelo SERQUAL



Fuente: La Autora

Análisis: la dimensión Fiabilidad presenta un 50 % de respuestas positivas tanto excelentes como buenas, y un 24 % de respuestas negativas considerando malo e insuficiente, y un 26% de respuestas regulares es decir estos estudiantes no consideran ni bueno ni malo el servicio están en una franja media; es la dimensión con menor puntuación, no sobre pasa el 50% de los encuestados en respuestas positivas, al analizar esta sería la dimensión a intervenir debido a que con el mejoramiento de estos servicios, se aumentaría la satisfacción de los clientes o estudiantes.

5.4.2.3. Análisis de la información recolectada según el modelo de evaluación de servicios SERQUAL dimensión Atención Al Usuario.

Tabla 12. Agrupación interrogantes Dimensión Atención Al Usuario

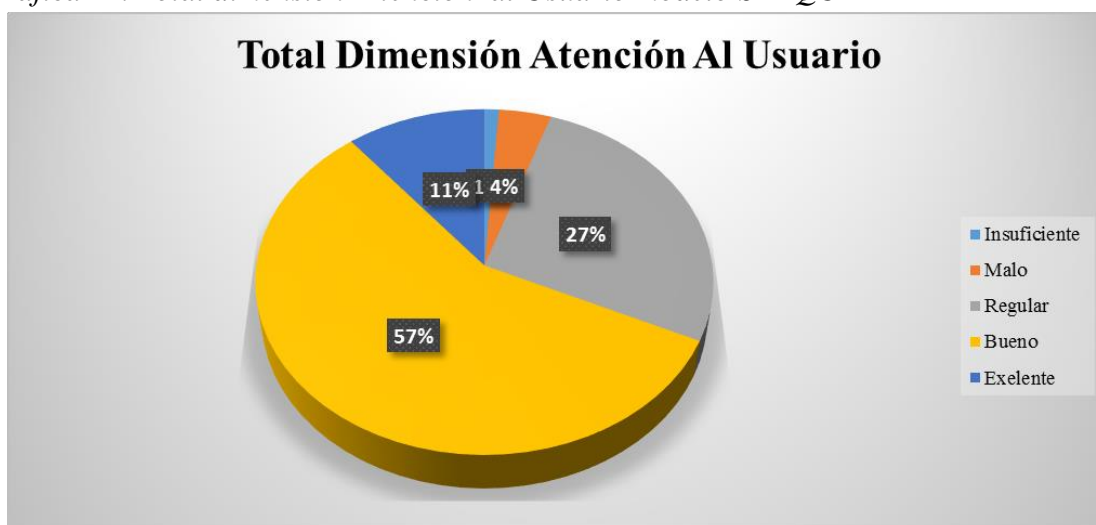
	Insuficiente	Malo	Regular	Bueno	Excelente
En clase los docentes tienen dominio y apropiación del tema.	1	2	61	167	35
El material didáctico y recursos audiovisuales utilizados por los docentes son adecuados.	1	17	93	132	23
El funcionario tiene buena actitud de servicio y disposición de ayuda.	8	16	65	143	34

El funcionario tiene dominio del tema y brinda soluciones a las problemáticas planteadas.	2	8	66	167	23
---	---	---	----	-----	----

Fuente: La Autora.

Análisis: en el anterior cuadro se muestra la agrupación de los interrogantes que componen la dimensión de Atención Al Cliente esta involucra la Voluntad para ayudar a los consumidores y prestación de servicio rápido; en esta se agruparon las respuestas de los estudiantes con respecto a la atención al cliente recibida por parte de los docentes y administrativos de los cuatro factores evaluados, la principal debilitada identificada es en el material didáctico y recursos audio visuales utilizados por los docentes, la principal fortaleza es la atención y actitud de servicio por el cuerpo administrativo, lo estudiantes refieren dominio del tema, buena actitud y disposición de ayuda, solucionan los problemas planteados por parte de los estudiantes de forma oportuna.

Grafica 24. Total dimensión Atención al Usuario modelo SERQUAL



Fuente: La Autora.

Análisis: Esta dimensión muestra el nivel de satisfacción de los clientes es decir estudiantes en cuanto a la atención al usuario, esta muestra un porcentaje de satisfacción de 68% entre respuestas buenas y excelentes, y un porcentaje de 5% de respuestas negativas entre malo e insuficiente, y un 27% de los estudiantes consideran en esta dimensión una atención regular es decir no se puede agrupar en la parte ni buena ni mala,

analizando estos resultados se puede decir que la dimensión Atención al Usuario es una Fortaleza, que se puede potenciar pero que la no ser intervenida la percepción de la calidad del servicio no variaría negativamente.

5.4.2.4. Análisis de la información recolectada según el modelo de evaluación de servicios SERQUAL dimensión Empatía.

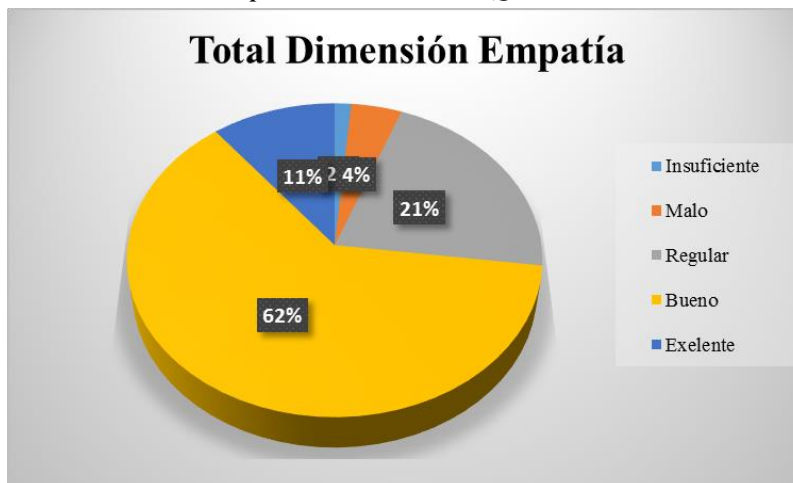
Tabla 13. Agrupación interrogantes Dimensión Empatía

	Insuficiente	Malo	Regular	Bueno	Exelente
Los docentes resuelven sus dudas de forma oportuna.	2	1	63	171	29
Desde su punto de vista y en la presentación desarrollada por sus docentes, considera que estos cuentan con la trayectoria y experiencia necesarias para que su proceso de aprendizaje sea de calidad.	1	7	46	175	37
La información suministrada fue eficiente.	2	9	45	178	32
La biblioteca virtual es fácil de manejar y brinda información actualizada y pertinente.	10	29	73	139	15

Fuente: La Autora

Análisis: en la tabla se muestran las preguntas de los cuatro factores evaluados correspondientes a la dimensión de empatía, hace referencia a la atención cuidada e individualizada que la empresa da a sus clientes, en esta se puede identificar que las respuestas negativas son pocas si se comparan con las respuestas buenas y excelentes dadas por los estudiantes.

Grafica 25. Total dimensión Empatía modelo SERQUAL



Fuente: La Autora

Análisis: la gráfica muestra el porcentaje de satisfacción de la dimensión Empatía, el porcentaje de percepción positiva es de 73% agrupando respuestas buenas y excelentes y de 6% de percepción desfavorable agrupando malo e insuficiente, además se identifica un 21 % de respuestas regulares que no se pueden agrupar en favorable o desfavorable, los resultados positivos sobrepasan el 60% por lo que se puede considerar una Fortaleza, es decir se puede continuar con el servicio como hasta ahora y no se afectaría la calidad del servicio percibido por parte de los clientes o estudiantes.

5.4.2.5. Análisis de la información recolectada según el modelo de evaluación de servicios SERQUAL dimensión Seguridad

Tabla 14. Agrupación interrogantes Dimensión Seguridad

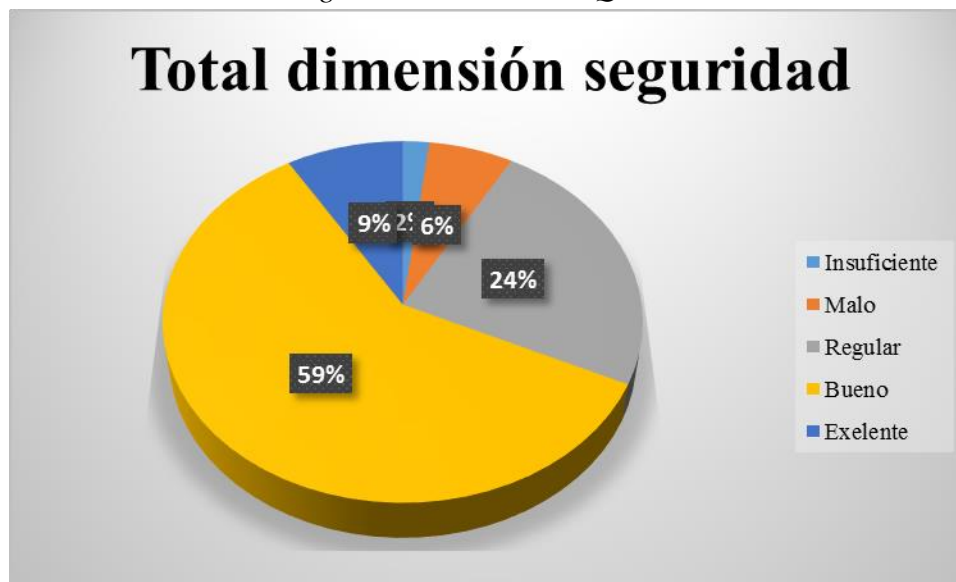
	Insuficiente	Malo	Regular	Bueno	Excelente
Los canales de comunicación de los docentes con los estudiantes son acertados.	2	2	58	177	27
El campus virtual es de calidad y eficiente ante las necesidades de los estudiantes.	5	26	77	140	18
Los medios de comunicación utilizados para brindar la información son los adecuados.	7	8	60	167	24

La Biblioteca física existente brinda información oportuna y eficiente	0	22	70	155	19
Los horarios de la Biblioteca son flexibles y accesibles.	12	25	52	150	27

Fuente: La Autora

Análisis: la anterior tabla muestra las preguntas agrupadas para la determinación de la dimensión Seguridad que hace referencia a Conocimiento y cortesía, capacidad de transmitir confianza, en ella se agrupan los interrogantes de los cuatro factores analizados, en esta se muestra una buena puntuación de los factores agrupados no se reflejan respuestas negativas significativas con respecto a los estudiantes encuestados.

Grafica 26. Total dimensión seguridad modelo SERQUAL



Fuente: Elaboración Propia

Análisis: la gráfica muestra el porcentaje de satisfacción de los clientes (Estudiantes) con respecto a la dimensión seguridad, en ella se observa un 68 % de satisfacción agrupando bueno y excelente y solo un 8% de insatisfacción agrupando malo e insuficiente, esto representa para la Universidad una Fortaleza, que la potencializarla puede generar aumento significativo de clientes.

5.4.2.6. Consideraciones finales del análisis de la información recolectada.

- ❖ Se identificaron dos fortalezas por los cuatro factores evaluados, la primera fortaleza capacitación y comportamiento cuerpo docente, los estudiantes reconocen la trayectoria, conocimientos, experiencia, dominio de las temáticas abordadas y resolución de dudas por parte del cuerpo docente, segunda fortaleza Eficiencia en los procesos administrativos, los estudiantes califican este servicio en su mayoría como bueno y excelente, reconocen la eficiencia en los tiempos de ejecución, la actitud de servicio, el dominio del tema y la disposición de ayuda de los funcionarios del área administrativa.

- ❖ Se identificaron dos factores debilidad primero Instalaciones y locaciones físicas, debido a que no se cuenta con espacios propicios para personas en condición de discapacidad, además la dotación de los salones según los estudiantes es regular, no se cuenta con los recursos audiovisuales necesarios para un proceso académico excelente, segundo factor debilidad, Tecnología y Bibliotecas existentes como apoyo al proceso de aprendizaje, principalmente la conexión a internet es desfavorable, la biblioteca virtual es difícil de manejar y los horarios y material de la biblioteca no es el adecuado para enriquecer el proceso académico.

- ❖ En cuanto a las dimensiones evaluadas Tangibilidad, Fiabilidad, Atención al Usuario, Empatía, Seguridad solo una de ellas obtuvo un puntaje menor al 60% esta es la tangibilidad, haciendo referencia a la percepción de las instalaciones y equipos existentes en la universidad, principalmente los aspectos mencionados anteriormente la conexión a internet, la dotación de las aulas, la distribución de los espacios existentes, la inexistencia de espacios para personas en condición de discapacidad, la

dimensión de Fiabilidad también representa un puntaje del 64% que aunque no es bajo al ser mejorado puede aumentar significativamente la calificación de la percepción del servicio.

- ❖ Las otras tres dimensiones Atención al Usuario, Empatía, Seguridad, representan una fortaleza para la universidad y pueden ser considerador para la Universidad los mejor calificados, representan la mayor calificación positiva entre bueno y excelente y la menor calificación desfavorable entre malo e insuficiente.
- ❖ Se consideran aspectos a mejorar los dos factores debilidad Instalaciones y locaciones físicas y Tecnología y Bibliotecas existentes como apoyo al proceso de aprendizaje, y las dos dimensiones tangibilidad y fiabilidad; al mejorar estos factores se puede aumentar la satisfacción de los clientes y lograr la permanencia estudiantil e inclusive aumentar el número de estudiantes matriculados por año.
- ❖ En cuanto a la pregunta sobre las campañas cuidado medio ambiental se observa que existe comprensión y conocimiento sobre la implementación y actividades que se llevan a cabo durante el año para promover la conservación del medio ambiente; se recomienda ahondar en una investigación que permita conocer más aspectos sobre el impacto de estas campañas en la sociedad, la universidad y el individuo.

5.4.2.7. Generación de propuestas y recomendaciones.

5.4.2.7.5. Propuesta para mejorar la dimensión de Tangibilidad y el factor de Instalaciones y locaciones físicas.

Según el análisis anterior de la información recolectada con los estudiantes, se evidencian debilidades como:

- ❖ Las instalaciones están bien distribuidas, optimizando la utilización de cada espacio.
- ❖ Se cuenta con rutas de evacuación bien definidas.
- ❖ Las instalaciones son seguras estructuralmente.
- ❖ Las aulas se encuentran bien dotadas.
- ❖ Existen espacios diseñados para personas con algún tipo de Discapacidad.
- ❖ Cuenta con laboratorios para el desarrollo del Componente Práctico.
- ❖ Los medios audiovisuales existentes en la Universidad son de calidad.

Propuesta de mejora:

Estrategias a corto plazo.

- ❖ Crear el convenio de mutua cooperación con la Universidad de Boyacá, ya que esta cuenta con aulas aptas para el trato de personas en condición de discapacidad.
- ❖ Crear el convenio de mutua cooperación con la Universidad de Boyacá, que permita a los estudiantes contar con los espacios de laboratorios que ayuden a mejorar el aprendizaje.
- ❖ Aumentar la señalización de las rutas de evacuación en todas las sedes de la Fundación Universitaria Juan de Castellanos, esto se puede hacer con el apoyo de la unidad de Bomberos y la persona encargada del Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo.
- ❖ Para la dotación de las aulas, calidad de los medios audiovisuales y laboratorios, se recomienda realizar un análisis con un grupo focal de estudiantes y docentes de todas las áreas para que argumenten claramente los requisitos en cuanto a

equipos necesarios para mejorar su proceso de aprendizaje, elaborar un presupuesto general que sea estudiado y considerada la compra de estos equipos para mejorar la dotación actual de los salones.

- ❖ Crear convenios con universidades internacionales que permita a los estudiantes viajar y desarrollar el componente práctico en espacios bien dotados y acorde a las necesidades del programa de formación.

Estrategia a largo plazo.

- ❖ Crear rampas que permitan a los discapacitados el acceso a las instalaciones, o un asesor externo que permita la movilización de esta población.
- ❖ Estudiar la posibilidad de adecuar espacios para personas en condición de discapacidad ya que esto puede ser para la universidad una oportunidad de atender a una población que por la falta de espacios no acceden a los servicios de formación utilizados en la universidad, la principal problemática es la inexistencia de rampas para discapacitados, se puede estudiar la instalación de un ascensor que facilite el desplazamiento de personas en sillas de ruedas.
- ❖ Compra de equipos audiovisuales que permitan mejorar la didáctica académica de los docentes.
- ❖ Crear la Unidad de Inclusión que permita formar a personas en condición de discapacidad y crear espacios de igualdad e inclusión.

5.4.2.7.6. Propuesta para mejorar la dimensión de Fiabilidad y el factor de Tecnología y Bibliotecas existentes como apoyo al proceso de aprendizaje

Las principales debilidades encontradas según el análisis de la información son, debido a que son los ítems con menor puntuación :

- ❖ La biblioteca virtual no es fácil de manejar y brinda información actualizada y pertinente.
- ❖ La Biblioteca física existente no brinda información oportuna y eficiente

- ❖ La persona encargada de la biblioteca no brinda una atención oportuna y con conocimientos claros.
- ❖ El campus virtual no es de calidad y eficiente ante las necesidades de los estudiantes.
- ❖ Los horarios de la Biblioteca no son flexibles y accesibles.
- ❖ Conexión a internet no es rápida y accesible
- ❖ Los alumno no se siente satisfecho con la metodología de enseñanza (exposiciones, talleres, etc.) aplicada por los docentes.
- ❖ La atención no fue la esperada y en los tiempos previstos.

Propuesta de mejora:

Estrategia a corto plazo.

- ❖ Campañas de capacitación con los estudiantes que les permita apropiara el mecanismo de uso de la biblioteca virtual, buscar convenios que permitan a la Universidad aumentar las bases de datos existentes mejorando la calidad de la información requerida por los estudiantes.
- ❖ Brindar capacitación en servicio al cliente a los funcionarios de la Fundación universitaria Juan de Castellanos para mejorar la percepción del servicio por parte de los estudiantes.
- ❖ Estudiar la contratación de otra empresa que suministre el servicio a internet o ampliar la cobertura e intensidad de la actual conexión al servicio de internet, permitiendo la conectividad de los estudiantes.

Estrategia a largo plazo.

- ❖ Crear convenios con universidades internacionales que ayuden a mejorar la dinámica académica y metodología de enseñanza usada por los docentes.
- ❖ Crear concursos que ayuden a los docentes a continuar con la capacitación y crecimiento académico aumentando las competencias y mejorando la metodología de enseñanza, permitiendo mayor capacitación y la resolución de dudas por parte de los estudiantes en clase.

CONCLUSIONES

- ❖ El factor fiabilidad es uno de los que cuenta con mayor puntuación negativa teniendo en cuenta que los interrogantes descritos en el instrumento aplicado fueron calificados como insuficientes o malos, la fiabilidad hace referencia a la capacidad que la empresa tiene para hacer lo prometido, en los tiempos esperados.
- ❖ En cuanto al factor de Capacitación y cuerpo docente el 61% de los estudiantes encuestados consideran bueno el servicio prestado por los docentes, lo que indica que la metodología utilizada por los estudiantes, la resolución de dudas, dominio del tema y preparación de los docentes es adecuada.
- ❖ En cuanto al factor Eficiencia en los procesos administrativos los encuestados consideran que la atención recibida fue 9% excelente, 61% buena, este es un factor con alta puntuación, los estudiantes consideran que la atención es amable, los medios de comunicación e información adecuados, además los tiempos para la realización de los procesos son adecuados.
- ❖ En cuanto al factor Instalaciones y locaciones físicas los encuestados consideran que la atención recibida fue 9% excelente, 50 % buena, 27% regular, 9% mala y 5% insuficiente, este factor evaluado representa los que tienen mayor puntuación negativa, debido a la inconformidad de los encuestados con respecto a la distribución y dotación de aulas, espacios que según los estudiantes pueden ser mejores.
- ❖ En el factor tecnología y Bibliotecas existentes como apoyo al proceso de aprendizaje, fue uno de los factores más desfavorables calificados en ellos el 6% es excelente, el 47% es buena, el 25% es regular 11% malo y 11% es insuficiente, este factor es el que tiene la menor puntuación insuficiente debido a que la conexión a

internet es ineficiente y no es apta para la conexión de dispositivos móviles lo que dificulta en los estudiantes el proceso académico.

- ❖ La fundación Universitaria cuenta con una fortaleza en cuanto al comportamiento de su personal docente y administrativo, la información y dominio del tema es adecuado y se generan soluciones a los problemas planteados por los estudiantes.
- ❖ En términos generales 77 % de los estudiantes encuestados considera que el servicio prestado por la Fundación Universitaria Juan de Castellanos es bueno o excelente, el 21 % considera que es regular, y tan solo un 2% que es malo, aunque estas cifras no son negativas si se pueden considerar como una alarma para evaluar los procesos implementados actualmente en cuanto a calidad, no se puede dejar de lado ya que los egresados de las instituciones de educación superior son clientes potenciales de las carreras de posgrado.
- ❖ Los principales aspectos a mejorar son la conexión a internet, ya que los estudiantes consideran que este servicio es insuficiente o malo.
- ❖ Otro aspecto a mejorar es la infraestructura ya que no se cuenta con espacios diseñados para la atención de personas en condición de discapacidad.
- ❖ La dimensión con menor calificación es la tangibilidad que hace referencia a la apariencia física de las instalaciones, equipamientos, personal y medios de comunicación.
- ❖ En cuanto a la parte de campañas medio ambientales, se identifica desconocimiento por parte de los estudiantes encuestados de algunas carreras, falta mayor promoción de las campañas medio ambientales implementadas por la Fundación Universitaria Juan de Castellanos.

- ❖ Los convenios inter institucionales con universidades locales son la principal solución a la debilidad encontrada en cuanto a dotación de aulas y conexión a internet y laboratorios para el desarrollo de prácticas profesionales.
- ❖ La capacitación docente es también un factor a tener en cuenta para esto se hace necesario ampliar convenios inter institucionales con universidades internacionales que permitan la capacitación y crecimiento académico del cuerpo docente.

Lista de referencias

Vega G, (2015) *Medición de la percepción de la calidad del servicio de educación en las universidades privadas de la ciudad de Tunja: caso Fundación Universitaria Juan de castellanos*. Tunja Colombia

Alves, H. & Raposo, M. (2005). *La medición de la satisfacción en la enseñanza universitaria: el ejemplo de la Universidade da Beira Interior*. Covilhã, Portugal: Universidade da Beira Interior, Dpto. de Gestão e Economia. Recuperado de <http://econwpa.wustl.edu:8089/eps/hew/papers/0511/0511004.pdf>

Churchill, G. (2003). *Investigación de mercados*. México: Thompson.

Colunga, c. (1995). *La calidad en el servicio*. México: Panorama.

Consejo Nacional de Acreditación CNA. (s.f.). Recuperado de la página web del CNA.

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

Duque, E. (2009). *La gestión de la universidad como elemento básico del sistema universitario: una reflexión desde la perspectiva de los stakeholders*. *Innovar*, 25-41.

Duque, E. J., Cervera, A., & Rodríguez, C. (2006). *Estudio bibliométrico de los modelos de medición del concepto de calidad percibida del servicio en Internet*. *Innovar*, 16(28), 20.

Morillo, M. D. C. (2009). *La calidad en el servicio y la satisfacción del usuario en instituciones financieras del municipio Libertador del estado Mérida*. *Facultad de Ciencias Económicas y Sociales de la Universidad de Los Andes Venezuela*, 34(27), 24.

Nápoles, N., Beatón, P. & Álvarez, G. (2005, sept.). *Modelos de evaluación de la calidad: el caso de la educación superior*. *Rev. Circunstancia*, III (8). Recuperado de <http://ortegaygasset.es/fog/ver/340/circunstancia/ano-iii---numero-8---septiembre-2005/ensayos/modelos-de-evaluacion-de-la-calidad--el-caso-de-la-educacion-superior>

Rodríguez, S., Rodríguez, A., Tejera, M. & Quintana, D. (2005). *Satisfacción del consumidor: modelos explicativos*.

Tu Revista. (2008, mayo). *Satisfacción del estudiante con el profesor en la UAM Agronomía y Ciencias de la UAT*. *TuRevista Digi. u@t*, 2 (4). Recuperado de <http://www.turevista.uat.edu.mx/Volumen%202%20Numero%204/2-4%20est-revision.htm>

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

Velásquez, D. (2011). *Medición de la satisfacción de usuarios de la Universidad del Valle*. Cali: Univalle.