RESUMEN – TRABAJO DE GRADO

AUTOR	**YULDOR BARRAZA PÉREZ**
FACULTAD	**FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y ECONÓMICAS**
PLAN DE ESTUDIOS	**ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**
DIRECTOR	**YURLEY CONSTANZA MEDINA CÁRDENAS**
TÍTULO DE LA TESIS	**EVALUACIÓN DE LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO DE EDUCACIÓN A PARTIR DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD EN LA UNIVERSIDAD FRANCISCO DE PAULA SANTANDER OCAÑA**

RESUMEN
(70 palabras aproximadamente)

LA INVESTIGACIÓN SE REALIZÓ EN LA UFPS OCAÑA, SU PRINCIPAL OBJETIVO SE ENFOCÓ EN EVALUAR LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO DE EDUCACIÓN A PARTIR DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD.

LOS RESULTADOS OBTENIDOS PERMITIERON IDENTIFICAR FACTORES QUE DEBILITAN LA SATISFACCIÓN DEL CLIENTE EN LA UFPS OCAÑA, ADEMÁS PERMITIÓ EL DISEÑO DE ESTRATEGIAS Y UN PLAN PARA SU EJECUCIÓN EN EL CUAL SE SUGIEREN PROPUESTAS PARA MEJORAR LOS NIVELES DE CALIDAD INSTITUCIONAL.

CARACTERÍSTICAS

PÁGINAS:	PLANOS:	ILUSTRACIONES:	CD-ROM:
136			1

EVALUACIÓN DE LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO DE EDUCACIÓN A PARTIR DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD EN LA UNIVERSIDAD FRANCISCO DE PAULA SANTANDER OCAÑA

AUTOR:

YULDOR BARRAZA PÉREZ

Trabajo de Grado para Optar el título de Administrador de Empresas

Directora:

Mg. YURLEY CONSTANZA MEDINA CÁRDENAS

UNIVERSIDAD FRANCISCO DE PAULA SANTANDER OCAÑA

FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y ECONÓMICAS

ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

Ocaña, Colombia **Julio, 2017**

Índice

Resumen xvi

Introducción xvii

Capítulo 1. Evaluación de la prestación del servicio de educación a partir del Sistema de Gestión de Calidad en la Universidad Francisco de Paula Santander Ocaña 1

1.1 Planteamiento del problema 1

1.2 Formulación del problema 2

1.3 Objetivos 2

1.3.1 Objetivo general 2

1.3.2 Objetivos específicos 2

1.4 Justificación 3

1.5 Delimitaciones 4

1.5.1 Delimitación geográfica 4

1.5.2 Delimitación conceptual 4

1.5.3 Delimitación cronológica 4

1.5.4 Delimitación operativa 4

Capítulo 2. Marco referencial 5

2.1 Marco histórico 5

2.1.1 Historia de la calidad a nivel mundial 5

2.1.2 Historia de la calidad a nivel nacional 6

2.1.3 Historia a nivel institucional 8

2.2 Marco teórico 9

2.2.1 Teoría de la calidad total. 9

2.2.2 Teoría de la Gestalt. 12

2.2.3 Teoría de Gestión de Sistemas 13

2.2.4 Cliente 14

2.2.5 Debilidades 15

2.2.6 Desempeño 15

2.2.7 Estrategias 16

2.2.8 Fortalezas 17

2.2.9 Gestión de calidad 17

2.2.10 Percepción 18

2.2.11 Plan de mejoramiento 19

2.2.12 Sistema de Gestión de Calidad 19

2.2.13 Productividad 20

2.2.14 Competitividad 20

2.3 Marco legal 20

2.3.1 Norma Técnica Colombiana NTC-ISO 9000 20

2.3.2 Norma Técnica Colombiana NTC-ISO 9001 21

2.3.3 Norma Técnica Colombiana NTC ISO- 9004 21

2.3.4 Norma Técnica Colombiana NTC ISO-19011 21

2.3.5 Ley 872 de 2003 22

2.3.6 Decreto 1075 de 2015 22

2.3.7 Ley 30 de 1992 22

Capítulo 3. Diseño metodológico 23

3.1 Tipo de Investigación 23

3.2 Población 23

3.3 Muestra 24

3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de la información 26

3.5 Procesamiento y análisis de la información 26

Capítulo 4. Presentación de resultados 28

4.1 Nivel de mejoramiento (productividad y competitividad) del servicio educativo a partir del Sistema de Gestión de Calidad 28

4.1.1 Análisis por carreras del servicio educativo a partir del Sistema de Gestión de Calidad 29

4.1.2 Análisis por Facultades del servicio educativo a partir del Sistema de Gestión de Calidad 56

4.1.3 Análisis de la Universidad Francisco de Paula Santander Ocaña del servicio educativo a partir del Sistema de Gestión de Calidad 83

4.1.4 Análisis de la Entrevista 87

4.2 Fortalezas y debilidades del Sistema de Gestión de Calidad implementado 90

4.3 Estrategias de mejoramiento a partir de los aspectos identificados como débiles 92

Conclusiones 99

Recomendaciones 102

Referencias 103

Apéndices..... 109

Apéndice A. Encuesta de percepción 109

Apéndice B. Lista de Chequeo 111

Apéndice C. Entrevista 112

Apéndice D. Evidencias..... 113

Lista de tablas

Tabla 1. Estudiantes matriculados en las facultades de la Universidad Francisco de Paula Santander Ocaña en el I semestre del año 2017 24

Tabla 2. Muestra estratificada de estudiantes 25

Tabla 3. Niveles de mejoramiento 27

Tabla 4. Porcentaje de satisfacción de los estudiantes de Administración de Empresas por preguntas 30

Tabla 5. Niveles de mejoramiento del programa Administración de Empresas 31

Tabla 6. Porcentaje de satisfacción de los estudiantes de Contaduría Pública por preguntas 33

Tabla 7. Niveles de mejoramiento del programa Contaduría Pública 34

Tabla 8. Porcentaje de satisfacción de los estudiantes de Ingeniería Ambiental por preguntas 36

Tabla 9. Niveles de mejoramiento del programa Ingeniería Ambiental 37

Tabla 10. Porcentaje de satisfacción de los estudiantes de Zootecnia por preguntas 39

Tabla 11. Niveles de mejoramiento del programa Zootecnia 40

Tabla 12. Porcentaje de satisfacción de los estudiantes de Ingeniería Mecánica por preguntas 41

Tabla 13. Niveles de mejoramiento del programa Ingeniería Mecánica 43

Tabla 14. Porcentaje de satisfacción de los estudiantes de Ingeniería de Sistemas por preguntas 44

Tabla 15. Niveles de mejoramiento del programa Ingeniería de Sistemas 45

Tabla 16. Porcentaje de satisfacción de los estudiantes de Ingeniería Civil por preguntas 47

Tabla 17. Niveles de mejoramiento del programa Ingeniería Civil 49

Tabla 18. Porcentaje de satisfacción de los estudiantes de Derecho por preguntas 50

Tabla 19. Niveles de mejoramiento del programa Derecho 52

Tabla 20. Porcentaje de satisfacción de los estudiantes de Comunicación Social por preguntas 53

Tabla 21. Niveles de mejoramiento del programa Comunicación Social 54

Tabla 22. Porcentaje de satisfacción de los estudiantes de la Facultad de Ciencias Administrativas y Económicas por preguntas..... 56

Tabla 23. Niveles de mejoramiento de la Facultad de Ciencias Administrativas y Económicas 58

Tabla 24. Porcentaje de satisfacción de los estudiantes de la Facultad de Ciencias Agrarias y del ambiente por preguntas 59

Tabla 25. Niveles de mejoramiento de la Facultad de Ciencias Agrarias y del Ambiente . 60

Tabla 26. Porcentaje de satisfacción de los estudiantes de la Facultad de Ingenierías por preguntas 61

Tabla 27. Niveles de mejoramiento de la Facultad de Ingenierías..... 63

Tabla 28. Porcentaje de satisfacción de los estudiantes de la Facultad de Educación, Artes y Humanidades por preguntas..... 64

Tabla 29. Niveles de mejoramiento de la Facultad de Educación, Artes y Humanidades .. 66

Tabla 30. Porcentaje de satisfacción de los estudiantes de las Facultades de la Universidad Francisco de Paula Santander Ocaña por preguntas 67

Tabla 31. Niveles de mejoramiento de las Facultades de la Universidad Francisco de Paula Santander Ocaña 78

Tabla 32. Porcentaje de satisfacción de los estudiantes de la Universidad Francisco de Paula Santander Ocaña por preguntas..... 84

Tabla 33. Niveles de mejoramiento de la Universidad Francisco de paula Santander Ocaña 85

Tabla 34. Matriz FODA de la Universidad Francisco de Paula Santander Ocaña..... 91

Lista de gráficas

Figura 1. Niveles de mejoramiento de los programas a partir del Sistema de Gestión de Calidad (SGC) 29

Figura 2. Porcentaje de satisfacción de los estudiantes de Administración de Empresas por preguntas 30

Figura 3. Niveles de mejoramiento del programa Administración de Empresas 32

Figura 4. Porcentaje de satisfacción de los estudiantes de Contaduría Pública por preguntas 33

Figura 5. Niveles de mejoramiento del programa Contaduría Pública 35

Figura 6. Porcentaje de satisfacción de los estudiantes de Ingeniería Ambiental por preguntas 36

Figura 7. Niveles de mejoramiento del programa Ingeniería Ambiental 38

Figura 8. Porcentaje de satisfacción de los estudiantes de Zootecnia por preguntas 39

Figura 9. Niveles de mejoramiento del programa Zootecnia 40

Figura 10. Porcentaje de satisfacción de los estudiantes de Ingeniería Mecánica por preguntas 42

Figura 11. Niveles de mejoramiento del programa Ingeniería Mecánica 43

Figura 12. Porcentaje de satisfacción de los estudiantes de Ingeniería de Sistemas por preguntas 45

Figura 13. Niveles de mejoramiento del programa Ingeniería de Sistemas 46

Figura 14. Porcentaje de satisfacción de los estudiantes de Ingeniería Civil por preguntas 48

Figura 15. Niveles de mejoramiento del programa Ingeniería Civil 49

Figura 16. Porcentaje de satisfacción de los estudiantes de Derecho por preguntas 51

Figura 17. Niveles de mejoramiento del programa Derecho 52

Figura 18. Porcentaje de satisfacción de los estudiantes de Comunicación Social por preguntas 53

Figura 19. Niveles de mejoramiento del programa Comunicación Social 55

Figura 20. Porcentaje de satisfacción de los estudiantes de la Facultad de Ciencias Administrativas y Económicas por preguntas 57

Figura 21. Niveles de mejoramiento de la Facultad de Ciencias Administrativas y Económicas 58

Figura 22. Porcentaje de satisfacción de los estudiantes de la Facultad de Ciencias Agrarias y del ambiente por preguntas 59

Figura 23. Niveles de mejoramiento de la Facultad de Ciencias Agrarias y del Ambiente 61

Figura 24. Porcentaje de satisfacción de los estudiantes de la Facultad de Ingenierías por preguntas 62

Figura 25. Niveles de mejoramiento de la Facultad de Ingenierías 63

Figura 26. Porcentaje de satisfacción de los estudiantes de la Facultad de Educación, Artes y Humanidades por preguntas 65

Figura 27. Niveles de mejoramiento de la Facultad de Educación, Artes y Humanidades. 66

Figura 28. Porcentaje de satisfacción de los estudiantes de las Facultades con relación a la satisfacción al cliente 67

Figura 29. Porcentaje de satisfacción de los estudiantes de las Facultades con relación a las acciones para mejoramiento de la calidad institucional 68

Figura 30. Porcentaje de satisfacción de los estudiantes de las Facultades con relación al portafolio de servicios 69

Figura 31. Porcentaje de satisfacción de los estudiantes de las Facultades con relación al recurso humano mejor calificado (postgrados) 70

Figura 32. Porcentaje de satisfacción de los estudiantes de las Facultades con relación a los equipos de cómputo y recursos bibliográficos 72

Figura 33. Porcentaje de satisfacción de los estudiantes de las Facultades con relación al mejoramiento en la planta física 73

Figura 34. Porcentaje de satisfacción de los estudiantes de las Facultades con relación a la agilidad de los trámites y respuestas a las solicitudes internas 74

Figura 35. Porcentaje de satisfacción de los estudiantes de las Facultades con relación a programas de bienestar para empleados y estudiantes 75

Figura 36. Porcentaje de satisfacción de los estudiantes de las Facultades con relación a la planificación de los procesos institucionales 76

Figura 37. Porcentaje de satisfacción de los estudiantes de las Facultades con relación al reconocimiento de la Universidad en el sector 77

Figura 38. Niveles de mejoramiento de las facultades a partir del Sistema de Gestión de Calidad (SGC) 79

Figura 39. Nivel de impacto de las facultades a partir del Sistema de Gestión de Calidad (SGC) 80

Figura 40. Nivel de productividad de las facultades a partir del Sistema de Gestión de Calidad (SGC) 81

Figura 41. Nivel de competitividad de las facultades a partir del Sistema de Gestión de Calidad (SGC) 82

Figura 42. Porcentaje de satisfacción de los estudiantes de la Universidad Francisco de Paula Santander Ocaña por preguntas..... 84

Figura 43. Niveles de mejoramiento de la Universidad Francisco de paula Santander Ocaña 86

Resumen

La siguiente investigación se realizó en el establecimiento de la Universidad Francisco de Paula Santander Ocaña, su principal objetivo se enfocó en evaluar la prestación del servicio de educación a partir del sistema de gestión de calidad en la Universidad. La metodología utilizada se basó en una triangulación metodológica que combina el enfoque cualitativo y cuantitativo, ya que se buscaba obtener un panorama más amplio de la percepción que tienen los estudiantes de la UFPS Ocaña sobre el servicio de educación teniendo como parámetro el Sistema de Gestión de Calidad. Se realizó de tipo descriptivo y concluyente con el fin de poder detallar cada una de las variables evaluadas e identificadas como debilidades y fortalezas, en la prestación del servicio de la Universidad, de manera que se buscó explicar el por qué afectan directamente a la organización.

De otro modo, los resultados obtenidos permitieron que se identificaran los factores que están debilitando la satisfacción al cliente en cada una de las facultades de la Universidad Francisco de Paula Santander Ocaña, además permitió el diseño unas estrategias y un plan para su ejecución en el cual se les sugieren ciertas propuestas para mejorar los niveles de calidad institucional, con el objetivo de mejorar las falencias que se están presentando en la Universidad con respecto al servicio de educación prestado de acuerdo, a la información suministrada por el cliente externo (estudiantes) y el Sistema de Gestión de Calidad.

Introducción

En la actualidad las organizaciones de educación superior, están en un constante crecimiento y expansión por el deseo de superación con el que cuenta la sociedad, lo que hace necesario la exigencia de un mejoramiento continuo en procesos internos y externos de las organizaciones y sobre todo de la atención al cliente externo (estudiantes), es por eso que se ha visto la necesidad de aplicar los nuevos enfoques de administraciones modernas que permite encontrar congruencia entre los procesos administrativos y psicológicos para la optimización del funcionamiento organizacional.

Es evidente según la teoría, que la existencia de un Sistema de Gestión de Calidad óptimo, repercutirá positivamente en el desempeño del estudiante y de la Universidad en general. Ante esta situación se vuelve pertinente realizar una evaluación al servicio de educación a partir del sistema de gestión de calidad en la Universidad Francisco de Paula Santander Ocaña, y su repercusión en la satisfacción de los estudiantes en las diferentes facultades, con el fin de realizar estrategias de mejora y mantenimiento.

Finalmente, el Sistema de Gestión de Calidad influye notablemente en la eficiencia y productividad de una organización. Por esta razón, se considera de suma importancia llevar a cabo un estudio destinado a comprobar si el Sistema de Gestión de Calidad de la Universidad Francisco de Paula Santander Ocaña (UFPS Ocaña) repercute en la satisfacción de sus clientes.

Capítulo 1. Evaluación de la prestación del servicio de educación a partir del Sistema de Gestión de Calidad en la Universidad Francisco de Paula Santander Ocaña

1.1 Planteamiento del problema

"La existencia de un Sistema de Gestión de Calidad en una organización anima a la misma a analizar los requisitos del cliente/grupos de interés, definir los procesos que contribuyen al logro de servicios aceptables para el cliente y mantener estos procesos bajo control" (Camisón, 2009)

Además proporciona a la organización el marco de referencia para la mejora continua, con objeto de incrementar la satisfacción del cliente, a la vez que proporciona una confianza externa sobre su capacidad para prestar un servicio que satisfaga los requisitos previamente establecidos. (Universidad de las Palmas de Gran Canaria, 2017)

Los clientes como factor fundamental en los procesos de la institución deben tener unos niveles óptimos de satisfacción para mantener su permanencia dentro de la Universidad, es allí donde el Sistema de Gestión de Calidad (SGC) cumple su función, pero, sin un seguimiento o evaluación constante este Sistema de Gestión de Calidad puede tornarse defectuoso y obstaculizar los procesos de educación, es así que se deben tener unos sistemas de evaluación y seguimiento constantes a los procesos para la prestación del servicio de educación dentro de la Universidad Francisco de Paula Santander Ocaña.

De acuerdo a las premisas al enfoque del Sistema de Gestión de Calidad se ve la necesidad de realizar seguimiento o evaluación en la educación de la Universidad Francisco de Paula Santander Ocaña a partir del Sistema de Gestión de Calidad, para conocer los niveles de mejoramiento o debilidades que ha generado la implementación de estos procesos partiendo desde la percepción del cliente.

1.2 Formulación del problema

¿Cómo ha mejorado la prestación del servicio de educación en la Universidad Francisco de Paula Santander Ocaña a partir del Sistema de Gestión de Calidad (SGC)?

1.3 Objetivos

1.3.1 Objetivo general**.** Evaluar la prestación del servicio de educación a partir del sistema de gestión de calidad en la Universidad Francisco de Paula Santander Ocaña.

1.3.2 Objetivos específicos**.** Identificar las fortalezas y debilidades del Sistema de Gestión de Calidad implementado.

Determinar el nivel de mejoramiento (productividad y competitividad) del servicio educativo a partir del Sistema de Gestión de Calidad desde la percepción del cliente estudiante.

Proponer estrategias de mejoramiento a partir de los aspectos identificados como débiles.

1.4 Justificación

"La ISO 9001 es la base del Sistema de Gestión de la Calidad ya que es una norma internacional y que se centra en todos los elementos de administración de calidad con los que una empresa debe contar para tener un sistema efectivo que le permita administrar y mejorar la calidad de sus productos o servicios" (ICONTEC, 2011).

Actualmente las organizaciones pretenden certificarse con un Sistema de Gestión de Calidad buscando el mejoramiento de sus procesos y la satisfacción del cliente, pero así mismo algunas simplemente lo buscan como un requisito de moda, que le permita mayor capacidad de negociación con organizaciones que exigen que sus clientes y proveedores estén certificados (Lozano & Rincón, 2009).

Con la siguiente investigación se busca conocer los niveles de mejora en los procesos y la satisfacción de los clientes dentro de la Universidad Francisco de Paula Santander Ocaña, partiendo desde la percepción de estos mismos.

La investigación cuenta con las características suficientes para determinar el mejoramiento en la prestación del servicio de educación en la Universidad Francisco de Paula Santander Ocaña y también conocer las debilidades que este servicio presenta, es así que se generarán estrategias de corrección, mejora o creación en el Sistema de Gestión de Calidad con fines de mantener la satisfacción del cliente al máximo evitando niveles de deserción por parte de los estudiantes de la Universidad Francisco de Paula Santander Ocaña.

1.5 Delimitaciones

1.5.1 Delimitación geográfica**.** Este proyecto se realizó en la Universidad Francisco de Paula Santander Ocaña, Norte de Santander (Colombia).

1.5.2 Delimitación conceptual**.** El proyecto se basó en las teorías de calidad, percepción y temas relacionados con los sistemas de gestión de calidad, calidad en la educación, eficiencia, eficacia, efectividad, desempeño, productividad, competitividad, fortalezas y debilidades.

1.5.3 Delimitación cronológica**.** El trabajo se desarrolló durante 8 semanas.

1.5.4 Delimitación operativa**.** Ante la negación de uno de los estudiantes al responder la encuesta o entrevista se seleccionó otro estudiante de manera aleatoria hasta cumplir la muestra.

Capítulo 2. Marco referencial

2.1 Marco histórico

2.1.1 Historia de la calidad a nivel mundial. (Sánchez, 2013) De la misma manera que el pensamiento administrativo ha evolucionado, también lo hace el pensamiento sobre la calidad, el cual se ha desarrollado con base en las necesidades cambiantes de las organizaciones y de sus clientes a través del tiempo. La *Auto Inspección*, utilizado en las economías artesanales y agrícolas, responsabilizándose de verificación, control de procesos y control de calidad, además de todo aquello relacionado con la producción y comercialización de los productos, una vez implementado este sistema de calidad se dio paso al *control de conformidad* en la producción en serie de Henry Ford a mediados del siglo XX; donde la parte manufacturera debe encargarse de la producción y el inspector de calidad encargarse de garantizar la conformidad mediante verificaciones y ensayos.

Con los aportes de Walter Sheward se definen los principios del *control estadístico de procesos (C.E.P)* que consiste en la aplicación de herramientas que permita medir los niveles de calidad en los procesos. En la década de 1950 con la industria militar norte americana se implementan los conceptos de *aseguramiento de la calidad* en esta etapa la calidad se extiende a todas las funciones de la empresa que puedan afectar en el resultado para el cliente. *Planear, hacer, verificar y actuar (PHVA)* fue otro avance que tuvo la calidad propuesto por (Deming, 1989) quien lo introdujo en Japón, un ciclo que hace atribuciones al mejoramiento continuo de los procesos. También en 1950 Dr. (Feigenbaum, 1999) presentó el concepto de *control total de*

la calidad apoyado por muchos actores que apoyaron esta teoría en el que se mantiene que la calidad no solo es responsable del área de producción sino de todas las áreas de la organización. El japonés (Ishikawa, 1986) también da un aporte importante a los avances de la calidad compartiendo los conceptos de *círculos de calidad*, (Juran, 1990) quien realizo grandes aportes a la evolución propuso la *administración de calidad* haciendo de la calidad el actor más importante dentro de una organización, los avances en la gestión de calidad son esenciales y fortalecen cada vez más los procesos; actualmente se habla de las normas ISO que reúnen todos estos aportes y características nombradas anteriormente propuestas por maestros de la calidad, logrando de esta manera que las organizaciones actúen con responsabilidad frente a estos procesos que garantizan la satisfacción del cliente y el mejoramiento permanente de los proceso.

2.1.2 Historia de la calidad a nivel nacional**.** (Molano, 1994). El interés por la calidad y la productividad tiene un momento importante cuando en 1956 una misión de Asistencia Técnica asesora al país a fin de desarrollar indicadores de productividad y optimizar la industria nacional. En 1960 se crea el Centro Nacional de Productividad y la Asociación Nacional de Productividad y se organiza en el Ministerio de Fomento una División de Normas y Calidades, asesorada por una junta central de normas. Fundado en 1963, el Instituto Colombiano de Normas Técnicas, ICONTEC, actúa como asesor del gobierno en materias de normalización técnica. Incolda, la Universidad de Los Andes, La Asociación Colombiana de Control de Calidad fundada en 1975, el Premio Nacional de la Calidad, el Movimiento de los Círculos de Calidad iniciado hacia 1980 en Croydon, Banco de Occidente, Carvajal y Enka, las asociaciones de Círculos de Calidad (especialmente Antioquia, Bogotá, Cundinamarca y Valle), y la Fundación Nueva Colombia Industrial han liderado el Desarrollo de la calidad y la Productividad en el país.

Los empresarios colombianos han demostrado un serio interés por conocer -no tanto por practicar- nuevos estilos gerenciales. En el curso del desarrollo empresarial y especialmente a partir de los sesentas, se han venido presentando y adoptando conceptos de gestión provenientes de Estados Unidos. Así, la productividad, McGregor, Peter Drucker y sus respectivas teorías precedieron al interés por el Desarrollo Organizacional, el Liderazgo Situacional, la Excelencia, la Teoría Z, el modelo M y otros nuevos empaques de productos organizacionales promovidos como tales y convertidos en modas.

A mediados de los ochentas comienza a desplazarse el interés desde los sistemas de control estadístico de corte tradicional enfocados a la producción y a la inspección masiva al final de la línea, hacia la Calidad Total como enfoque gerencial orientado hacia el mercado y hacia el mejoramiento continuo integrado en todas las áreas a partir de la gerencia. Igualmente se comienza a entender los Círculos de Calidad como una metodología auxiliar de la Calidad Total condenada al fracaso cuando no se la concibe y organiza en el marco de un ambiente organizacional realmente participativo y orientado desde la gerencia.

Se destaca el caso del Instituto de Estudios de Control Total de Calidad promovido por el Banco de Occidente, el cual invitó a las empresas Manuelita, Uniroyal, Icollantas, Rica Rondo y Carvajal a buscar asesoría de la JUSE (Unión Japonesa de Científicos e Ingenieros) para entrar a fondo en el campo de la Calidad Total. Otras empresas líderes en procesos de Calidad Total son la Organización Corona, Transejes, el Hotel Bogotá Royal y la Corporación Financiera Suramericana. Hay un creciente número de consultores serios en el área de la Calidad Total que continúan en la nueva etapa de su desarrollo, adaptando a las necesidades y a la cultura

colombiana las orientaciones de quienes han liderado este proceso y que se destacan nacional e internacionalmente: Enrique Sierra, Jaime Rojas, y Eduardo Gómez.

Deben continuarse en las asociaciones de calidad, en las Universidades y en las empresas estos esfuerzos pioneros incorporando en la metodología de la Calidad Total la Planeación Estratégica y la Reingeniería a la colombiana, a fin de asegurar la Calidad Total de la Calidad Total nacional.

2.1.3 Historia a nivel institucional. (Universidad Francisco de Paula Santader Ocaña, 2016) El Sistema Integrado de Gestión es una filosofía adoptada por la Universidad Francisco de Paula Santander Ocaña para dirigir y evaluar el desempeño institucional orientado al mejoramiento de los productos y/o servicios que se ofrecen al estudiante y a la sociedad.

De conformidad con lo establecido en el decreto 1599 de 2005 por el cual se adoptó el Modelo Estándar de Control Interno para el Estado Colombiano, la ley 872 de 2003 por el cual se creó el Sistema de Gestión de la Calidad y el decreto 4110 de 2004 por medio de la cual se adoptó la NTCGP 1000; la Institución logró consolidar un modelo de operación por procesos, que articula los estándares y requisitos de estas normas para la gestión sistemática y transparente a través de la evaluación del desempeño institucional en términos de calidad y satisfacción social en la prestación de servicios.

El enfoque por procesos permite mejorar la satisfacción de los clientes y el desempeño de la gestión de la Universidad en su misión de formar profesionales idóneos; la implementación de la NTCGP 1000:2009 permite el cumplimiento de la norma internacional ISO 9001:2015 que

brinda como beneficios herramientas para el uso eficiente de los recursos, la toma de decisiones basada en evidencias objetivas y hacia el logro del plan de desarrollo y el cumplimiento de los requisitos y las necesidades en materia de formación profesional.

2.2 Marco teórico

2.2.1 Teoría de la calidad total**.** La teoría de la calidad total no es un concepto originario en el área de la administración de negocios, pues sus inicios se encuentran en otros campos de esta área como: el desarrollo organizacional, las teorías de la motivación y comportamiento humano, la teoría del liderazgo, la administración científica, la cultura corporativa, el involucramiento de los empleados en la toma de decisiones, el trabajo en equipo, la organización matricial y muchos otros. Por lo tanto, muchos autores en calidad total han tomado varios conceptos para integrarlos con otros aportes realizados por ellos y de esta manera crear la teoría de la calidad total.

Dicha teoría ha sido alimentada gracias a los aportes de diferentes autores de los cuales cabe resaltar a: (Deming, 1989) quien vivió los avances de la calidad en Japón y de esta experiencia propuso los 14 pasos para que la administración lleve a la empresa a maximizar la productividad. Los 14 pasos de Deming consisten en: (1) crear constancia en el propósito de mejorar el producto y el servicio, (2) adoptar la nueva filosofía, (3) dejar de depender de la inspección en masa para lograr calidad, (4) acabar con la práctica de hacer negocios sobre la base del precio solamente, en vez de ello minimizar los costos totales trabajando con un solo proveedor, (5) mejorar constante y continuamente todos los procesos de planificación, producción y servicio, (6) implantar la formación en el trabajo, 7 adoptar e implantar el

liderazgo. (8) desechar el miedo, (9) derribar las barreras entre las áreas de staff, (10) eliminar los slogans, exhortaciones y metas para la mano de obra, (11) eliminar los cupos numéricos para la mano de obra y los objetivos numéricos para la dirección, (12) eliminar las barreras que privan a las personas de sentirse orgullosas de su trabajo y eliminar la calificación anual o el sistema de méritos, (13) estimular la educación y la auto mejora de todo el mundo, y (14) poner a trabajar a todas las personas de la empresa para conseguir la transformación.

Por su parte, (Philip, 1987). Expone el programa de 14 pasos llamado cero defectos. Además, expresa que la calidad está basada en 4 principios: (1) participación y actitud de la administración, (2) administración profesional de la calidad, (3) programas originales y (4) reconocimiento; es en el tercer principio donde se aplican los 14 pasos de Crosby también llamados como los 14 pasos de la administración de la calidad: Compromiso en la dirección, equipos de mejoramiento de la calidad, medición de la calidad, evaluación del costo de la calidad, concientización de la calidad, equipos de acción correctiva, comités de acción, capacitación, día cero defecto, establecimiento de metas, eliminación de la causa de error, reconocimiento, consejo de calidad y repetir el proceso de mejoramiento de calidad son los pasos que propone Crosby para el programa de cero defectos.

Otro aporte lo da (Feigenbaum, 1999) al introducir la frase control de calidad total; propone que los métodos individuales son fundamentales en un programa de control. También afirma que al hablar de “calidad” no significa “mejor” sino el mejor servicio y precio para el cliente, así mismo la palabra “control” que se convierte en una herramienta importante de la administración y en la que se deben seguir 4 pasos: Definir las características de calidad que son

importantes, establecer estándares, actuar cuando los estándares se exceden, y mejorar los estándares de calidad.

Por otro lado, Feigenbaum afirma que es necesario establecer controles muy eficaces para enfrentar los factores que afectan la calidad de los productos, entre estos controles se pueden distinguir el control de nuevos diseños, control de recepción de materiales, control del producto, y estudios especiales de proceso.

Otro autor a resaltar, (Juran, 1990) expone alguno de sus principios con la definición de la calidad de un producto como "adecuación al uso"; y su "trilogía de la calidad", consistente en planeación de la calidad, control de calidad y mejora de la calidad; el concepto de "autocontrol" y la "secuencia universal de mejoramiento".

El japonés (Ishikawa, 1986) da un aporte valioso con el diagrama causa- efecto que lleva también su nombre (o de pescado). El diagrama causa-efecto es utilizado como herramienta que sirve para encontrar, seleccionar y documentarse sobre las causas de variación de calidad en la producción. El control de calidad en toda la empresa es uno de los fundamentos donde se requiere la participación de todos, desde los más altos directivos hasta los empleados de más bajo nivel jerárquico; también expuso que el movimiento de calidad debía de imponerse y mostrarse ante toda la empresa, a la calidad del servicio, a la venta, a lo administrativo, etc. Y los efectos que causa son: El producto empieza a subir de calidad y cada vez tiene menos defectos, los productos son más confiables, los costos bajan, aumentan los niveles de producción y permite que se puedan elaborar programas más racionales, hay menos desperdicios y se

reprocesa en menor cantidad, se establece una técnica mejorada, se disminuyen las inspecciones y pruebas, los contratos entre vendedor y comprador se hacen más racionales, crecen las ventas, los departamentos mejoran su relación entre ellos, se disminuye la cantidad de reportes falsos, se discute en un ambiente de madurez y democracia, las juntas son más tranquilas y clamadas, se vuelven más racionales las reparaciones y las instalaciones, las relaciones humanas mejoran. De igual forma propone círculos de calidad que son muy recomendados en Japón, debido al éxito que han tenido en la mayoría de las empresas donde se han implementado, pero se debe de tener cuidado al adaptarlos, debido a que cada organización es distinta y tiene necesidades muy variadas una mala adaptación puede hacer que fracase el círculo.

2.2.2 Teoría de la Gestalt**.** (Moreno, 2003). La teoría de la Gestalt surgió en Alemania a principios de siglo XX como reacción a la psicología conductista, esta rechazaba la consideración de los estados subjetivos de consciencia a la hora de investigar sobre el comportamiento de las personas y ponía énfasis en los efectos que el contexto familiar, social y cultural, tienen sobre el ser humano.

Así mismo, la teoría de la Gestalt rodea la concepción del ser humano caracterizado por su papel activo a la hora de percibir la realidad y tomar decisiones. Según esta teoría, todos los seres humanos no solamente crean en la mente imágenes más o menos coherentes sobre su entorno de acuerdo a un cúmulo de información recibida por medio de los sentidos, sino que a través de las formas, el ser humano va recreando una percepción de la realidad.

Por esto, cada persona tiene una interpretación distinta de acuerdo a las figuras o formas mentales que vaya creando. Algunas escuelas de la psicología consideran que dichas representaciones que se crean en la consciencia son la suma de piezas de imagen, sonido, tacto y memoria. De esta forma, el conjunto de paquetes de información que van llegando desde los sentidos se sumarán en el cerebro y de esa superposición de unidades aparecerá lo que se experimenta como percepción.

Para el desarrollo de la teoría de la Gestalt se han ido formulando leyes que explican los principios por los que, dependiendo del contexto en el que se encuentre el ser humano, percibe ciertas cosas y no otras. Estas leyes de la Gestalt fueron propuestas en un inicio por el psicólogo Max Wertheimer, cuyas ideas fueron desarrolladas y reforzadas por Wolfgang Köhler y Kurt Koffka. Algunas de las leyes más relevantes que fundamentan esta teoría son: la ley de la buena forma, ley de la figura a fondo, ley de la continuidad, ley de la proximidad, ley de la similitud, y ley de cierre.

2.2.3 Teoría de Gestión de Sistemas. La Teoría de Gestión de Sistemas (TGS) consolida que las propiedades de los sistemas, no pueden ser descritos en términos de sus elementos separados; su comprensión se presenta cuando se estudian globalmente. De igual manera aborda planes teóricos sistematizados, que facilita la comprensión de mejor manera de las relaciones entre las diferentes partes que forman un todo o cualquier fenómeno empírico, y entre este su ambiente.

Según (Bertalanffy, 1999), sistema es un conjunto de unidades recíprocamente relacionadas. De ahí se derivan dos conceptos: propósito (u objetivo) y globalismo (o totalidad).

Propósito u objetivo: todo sistema tiene uno o algunos objetivos. Los elementos, como también las relaciones, definen un orden que trata siempre de alcanzar un objetivo.

Globalismo o totalidad: un cambio en una de las unidades del sistema, con posibilidad producirá cambios en las otras. El resultado se presenta como un ajuste a todo el sistema y se genera una relación de causa/efecto. De estos cambios y ajustes, se derivan dos fenómenos:

Entropía: es la tendencia de los sistemas a desgastarse, a desintegrarse, para el relajamiento de los estándares y un aumento de la aleatoriedad. La entropía aumenta con el correr del tiempo. Si aumenta la información, disminuye la entropía, pues la información es la base de la configuración y del orden. De aquí nace la negentropía, o sea, la información como medio o instrumento de ordenación del sistema.

Homeostasia: es el equilibrio dinámico entre las partes del sistema. Los sistemas tienen una tendencia a adaptarse con el fin de alcanzar un equilibrio interno frente a los cambios externos del entorno.

2.2.4 Cliente. Un cliente es tanto para los negocios y el marketing como para la informática un individuo, sujeto o entidad que accede a recursos, productos o servicios brindados por otra, el cliente es aquel individuo que, mediando una transacción financiera o un trueque, adquiere un

producto y/o servicio de cualquier tipo (tecnológico, gastronómico, decorativo, mueble o inmueble, etcétera)

Según (American Marketing Association (A.M.A.), 2016), el cliente es "el comprador potencial o real de los productos o servicios"

(The Chartered Institute of Marketing, 2016) También da un aporte importante, donde define que el cliente es una persona o empresa que adquiere bienes o servicios (no necesariamente el Consumidor final).

2.2.5 Debilidades. Las debilidades nos dice que son las cosas que no podemos hacer y que a veces las queremos realizar sin recursos o elementos. También nos define las actividades u obstáculos que dificultan el funcionamiento óptimo de la organización, son aquellos factores que provocan una posición desfavorable frente a la competencia, recursos de los que se carece, habilidades que no se poseen, actividades que no se desarrollan positivamente, etc.

Según Antonio Borello (Marketing Publishing, 1994) la debilidad se define como “aquellas características propias de la empresa que constituyen obstáculos internos al logro de los objetivos”.

2.2.6 Desempeño. Según (Romero & Urdaneta, 2009) Bittel 2000, plantea que el desempeño es influenciado en gran parte por las expectativas del empleado sobre el trabajo, sus actitudes hacia los logros y su deseo de armonía. Por tanto, el desempeño se relaciona o vincula

con las habilidades y conocimientos que apoyan las acciones del trabajador, en pro de consolidar los objetivos de la empresa.

Por su parte, (Romero & Urdaneta, 2009) Chiavenato 2000 define el desempeño, cómo las acciones o comportamientos observados en los empleados que son relevantes el logro de los objetivos de la organización. En efecto, afirma que un buen desempeño laboral es la fortaleza más relevante con la que cuenta una organización.

Al respecto, (Romero & Urdaneta, 2009) Ghiselli 1998, señala cómo el desempeño está influenciado por cuatro (4) factores: la motivación, habilidades y rasgos personales; claridad y aceptación del rol; oportunidades para realizarse.

2.2.7 Estrategias. (Chandler & Andrews, 1962), introducen en el campo de la teoría del management el concepto de estrategia y lo definen como la determinación conjunta de objetivos de la empresa y de las líneas de acción para alcanzarlas.

Por otra parte, se utiliza la palabra estrategia para hacer referencia a aquellas actitudes o acciones que están dirigidas a establecer una forma de pensar o de hacer las cosas. En la vida diaria, el término estrategia se usa para demostrar que una persona es capaz de pensar cada paso que da, de tal manera que dichas acciones vayan concatenadas y tengan relación. Algunas personas relacionan estrategia con la astucia y la malicia que cada ser humano posee como don natural para lograr algo (Contreras, 2013)

Así mismo, (Ribeiro, 1998) plantea que es el conjunto de objetivos que se plasman en unos programas de acción, necesariamente coordinados entre sí, que permiten alcanzar una ventaja entre los competidores, a largo plazo y sostenible en el tiempo.

2.2.8 Fortalezas. (Martínez, 2006) Se puede definir como las actividades o atributos internos que apoyan el logro de los objetivos en la organización, son las capacidades especiales con que cuenta la empresa, y que le permite tener una posición privilegiada frente a la competencia. Recursos que se controlan, capacidades y habilidades que se poseen, actividades que se desarrollan positivamente, etc. Es para Aristóteles una virtud moral, adquirida por el hábito, que permite el dominio de las sensaciones, las virtudes para Aristóteles son el justo medio entre dos vicios, en este caso entre el temor y la audacia; y también para Santo Tomás de Aquino, que la coloca luego de la prudencia y la justicia, como una de las virtudes cardinales.

De igual manera, (Martínez, 2006), la Fortaleza según David Isaacs, es necesaria "en situaciones ambientales perjudiciales a una mejora personal, resiste las influencias nocivas, soporta las molestias y se entrega con valentía en caso de poder influir positivamente para vencer las dificultades y para acometer empresas grandes".

2.2.9 Gestión de calidad. (Plazas, 2010) La gestión de la calidad por procesos consiste en concentrar la atención en el resultado de cada uno de los procesos que realiza la organización en vez de las tareas o actividades individuales. Teniendo en cuenta que la gestión por procesos es una propuesta administrativa, su evolución histórica se encuentra relacionada con la historia de la administración, las personas que intervienen en un proceso lo hacen teniendo en cuenta como

referencia el resultado final de la operación, generando valor en cada una de las actividades teniendo en cuenta siempre los resultados esperados, buscando así la forma más eficiente y eficaz de lograr los objetivos de una organización.

2.2.10 Percepción. (Moya, 1999), deduce que la percepción de una persona o de algún fenómeno depende del reconocimiento de emociones, a partir de las reacciones de las personas; también se forman las impresiones, a partir de la unión de diversos elementos informativos que se recolecten en los primeros instantes de interacción. Y también, en tercer lugar, por atribuciones causales, o búsqueda de alguna causa que explique la conducta y los hechos. En cualquier caso, lo que parece evidente es que los sentimientos, pensamientos y conductas respecto a las personas estarán mediatizados por el tipo de causa a la que se atribuya su conducta.

Por otra parte, (Castilla, 2006) la percepción según Barthey 1982 no se usa solo en la psicología, sino que también es una palabra cuyos diversos significados son moneda corriente en el lenguaje común. Dice Barthey que según el diccionario 1. "La percepción es cualquier acto o proceso de conocimiento de objetos, hechos o verdades, ya sea mediante la experiencia sensorial o por el pensamiento; es una conciencia de los objetos, un conocimiento 2. "La referencia que una sensación hace a un objeto externo". 3. "Un conocimiento inmediato o intuitivo, o juicio; un discernimiento análogo a la percepción sensorial con respecto a su inmediatez y al sentimiento de certidumbre que lo acompaña, frecuentemente implica una observación agradable o una discriminación sutil.

2.2.11 Plan de mejoramiento. Los Planes de mejoramientos son aquellos que afianzan las acciones de mejoramiento producto del proceso de autoevaluación y de las recomendaciones generadas por la evaluación independiente.

(Harrington, 1993), aporta que mejorar un proceso, significa: cambiarlo para hacerlo más efectivo, eficiente y adaptable, qué cambiar y cómo cambiar depende del enfoque específico del empresario y del proceso.

Por otra parte, (Kabboul, 1994), Define el Mejoramiento Continuo como una conversión en el mecanismo viable y accesible al que las empresas de los países en vías de desarrollo cierren la brecha tecnológica que mantienen con respecto al mundo desarrollado. Otro aporte importante lo hace (Sullivan, 1994), definiendo el Mejoramiento Continuo, como un esfuerzo para aplicar mejoras en cada área de la organización a lo que se entrega a clientes. Según (Abell, 1994), explica como concepto de Mejoramiento Continuo una mera extensión histórica de uno de los principios de la gerencia científica, establecida por Frederick Taylor, que afirma que todo método de trabajo es susceptible de ser mejorado.

Así mismo, (Deming, 1989), Según la óptica de este autor, la administración de la calidad total requiere de un proceso constante, que será llamado Mejoramiento Continuo, donde la perfección nunca se logra pero siempre se busca.

2.2.12 Sistema de Gestión de Calidad. (Perez & Coutin, 2005) Un sistema de gestión de calidad es la forma en la que una organización dirige y controla todas sus actividades

relacionadas con la calidad; cualquier empresa puede construir su propio sistema de gestión de calidad para asegurar que sus objetivos, procesos y procedimientos sean idóneos a las necesidades de sus operaciones.

2.2.13 Productividad. Según (Marx, 1975) en su libro "EL CAPITAL" este término se entiende como un factor crucial para el desarrollo de la capacidad productiva de la organización. "el grado social de productividad del trabajo se expresa en el volumen de la magnitud relativa de los medios de producción que un obrero, durante un tiempo dado y con la misma tensión de la fuerza de trabajo, transforma en producto"

2.2.14 Competitividad. (Rojas & Sepúlveda) Según Haguenauer 1989. La capacidad de una industria (o empresa) de producir bienes con patrones de calidad específicos, requeridos por mercados determinados, utilizando recursos en niveles iguales o inferiores a los que prevalecen en industrias semejantes en el resto del mundo, durante un cierto período de tiempo.

2.3 Marco legal

2.3.1 Norma Técnica Colombiana NTC-ISO 9000. (Instituto Colombiano de Normas Técnicas y Certificación ICONTEC, 2005) Sistemas de gestión de calidad. Fundamentos y vocabulario. Esta norma describe los fundamentos de los sistemas de gestión de la calidad, los cuales constituyen el objeto de la familia de Normas ISO 9000, y define los términos relacionados con los mismos.

2.3.2 Norma Técnica Colombiana NTC-ISO 9001. (Instituto Colombiano de Normas Técnicas y Certificación ICONTEC, 2008) Sistemas de gestión de calidad. Requisitos. Esta norma específica los requisitos para un sistema de gestión de la calidad, cuando una organización: (a) necesita demostrar su capacidad para proporcionar regularmente productos que satisfagan los requisitos del cliente y los legales y reglamentarios aplicables, y (b) aspira a aumentar la satisfacción del cliente a través de la aplicación eficaz del sistema, incluidos los procesos para la mejora continua del sistema y el aseguramiento de la conformidad con los requisitos del cliente y los legales y reglamentarios aplicables.

2.3.3 Norma Técnica Colombiana NTC ISO- 9004. (Instituto Colombiano de Normas Técnicas y Certificación ICONTEC, 2010) Gestión para el éxito sostenido de una organización. Enfoque de gestión de la calidad. Esta norma proporciona orientación a las organizaciones para ayudar a lograr el éxito sostenido mediante un enfoque de gestión de la calidad. Es aplicable a cualquier organización, independientemente de su tamaño, tipo o actividad.

2.3.4 Norma Técnica Colombiana NTC ISO-19011. (Instituto Colombiano de Normas Técnicas y Certificación ICONTEC, 2012) Directrices para la auditoria de los sistemas de gestión. Esta Norma proporciona orientación sobre los principios de auditoría, la gestión de programas de auditoría, la realización de auditorías de sistemas de gestión de la calidad y auditorías de sistemas de gestión ambiental, así como sobre la competencia de los auditores de sistemas de gestión de la calidad y ambiental.

2.3.5 Ley 872 de 2003. (El Congreso de la República de Colombia, 2003) Por la cual se crea el sistema de gestión de la calidad en la Rama Ejecutiva del Poder Público y en otras entidades prestadoras de servicios, como una herramienta de gestión sistemática y transparente que permita dirigir y evaluar el desempeño institucional, en términos de calidad y satisfacción social en la prestación de los servicios a cargo de las entidades y agentes obligados, la cual estará enmarcada en los planes estratégicos y de desarrollo de tales entidades. El sistema de gestión de la calidad adoptará en cada entidad un enfoque basado en los procesos que se surten al interior de ella y en las expectativas de los usuarios, destinatarios y beneficiarios de sus funciones asignadas por el ordenamiento jurídico vigente.

2.3.6 Decreto 1075 de 2015. (Ministerio de Educación, 2015) Por el cual se reúnen todas las normas reglamentarias que rigen el sector de la educación con el propósito de contar con una herramienta jurídica que propicie la aplicabilidad de los mandatos relacionados con la educación en Colombia.

2.3.7 Ley 30 de 1992. (Ministerio de Educación, 1992) Por la cual se organiza el servicio público de la educación superior y se estipulan los fundamentos de la educación superior; del consejo nacional de educación superior, CESU, y del instituto colombiano para el fomento de la educación superior, icfes; del régimen especial de las Universidades del estado y de las otras instituciones de educación superior estatales u oficiales; de las instituciones de educación superior de carácter privado y de economía solidaria; del régimen estudiantil; disposiciones generales, especiales y transitorias.

Capítulo 3. Diseño metodológico

3.1 Tipo de Investigación

El presente trabajo de investigación estuvo basado en una triangulación metodológica que combina el enfoque cualitativo y cuantitativo, ya que se buscaba obtener un panorama más amplio de la percepción que tienen los estudiantes de la Universidad Francisco de Paula Santander Ocaña sobre el servicio de educación teniendo como parámetro el Sistema de Gestión de Calidad. Se realizó de tipo descriptivo y concluyente con el fin de poder detallar cada una de las variables evaluadas e identificadas como debilidades y fortalezas, en la prestación del servicio de la Universidad, de manera que se buscó explicar el por qué afectan directamente a la organización. (Okuda & Gómez, 2005) Al utilizar en la triangulación diferentes métodos se busca analizar un mismo fenómeno a través de diversos acercamientos. Aunque generalmente se utilizan distintas técnicas cualitativas, se pueden utilizar tanto cuantitativos como cualitativas en conjunto.

3.2 Población

Teniendo en cuenta la población como el conjunto de elementos sobre el cual se realiza la investigación, para la evaluación en la prestación del servicio en la Universidad Francisco de Paula Santander Ocaña, la población objeto de estudio estuvo conformada por los clientes externos (estudiantes) en cada una de las 4 facultades de la Universidad Francisco de Paula

Santander Ocaña en la modalidad presencial para programas de pregrado profesionales matriculados en el primer periodo del 2017.

Tabla 1

Estudiantes matriculados en las facultades de la Universidad Francisco de Paula Santander Ocaña en el I semestre del año 2017

FACULTAD	# de Estudiantes
Facultad de ingenierías	1822
facultad de ciencias administrativas y económicas	1525
Facultad de educación artes y humanidades	2012
Facultad de ciencias agrarias y del ambiente	1096
Total	6455

Fuente: Oficina de Admisiones, registro y control de la UFPS Ocaña

3.3 Muestra

Por ser una población demasiado numerosa, se estimó conveniente aplicar la siguiente fórmula, para poder establecer el tamaño de la muestra de los estudiantes los cuales se les aplicó el cuestionario: la muestra está realizada para 6455 estudiantes.

$$n = \frac{(Z)^2 * N * p * q}{(E)^2 (N-1) + (Z)^2 * p * q}$$

Donde:

n = Muestra

N = Población dada en el estudio = 6455

Z = Indicador de Confianza = 95% = 1,96

p = Proporción de aceptación = 50% = 0.5

q = Proporción de rechazo = 50% = 0.5

E = Error poblacional dispuesto a asumir 5% = 0.05

$$\mathbf{n_{estudiantes}} = \frac{(1{,}96)^2\,(6455) * (0.5)\,(0.5)}{(0.05)^2\,(6455-1) + (1{,}96)^2\,(0.5) *(0.5)}$$

$$\mathbf{n_{estudiantes}} = 363$$

Muestra estratificada

$$\mathbf{n_i = n \,.\, \frac{N_i}{N}}$$

n= Muestra

N_i= Estrato de la muestra

N= Número de elementos de la población

Tabla 2
Muestra estratificada de estudiantes

Muestra estratificada	**Estudiantes**	
n facultad de ingenierías	1822 (363/6455)	**102**
n facultad de ciencias administrativas y económicas	1525 (363/6455)	**86**
n facultad de educación, artes y humanidades	2012 (363/6455)	**113**
n facultad de ciencias agrarias y del ambiente	1096 (363/6455)	**62**
Total		**363**

Fuente: Autor del proyecto

Para la realización de la entrevista y la lista de chequeo se estableció una muestra no probabilística por conveniencia con el fin de corroborar la información recolectada a través de los cuestionarios. Esta muestra es de 100 estudiantes.

3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de la información

Teniendo en cuenta que el presente trabajo se realizó con una triangulación metodológica, para el enfoque cuantitativo se aplicó una encuesta a través de un cuestionario aplicado a los estudiantes y para el enfoque cualitativo se hizo uso de las técnicas de observación participante y no participante para indagar y constatar las respuestas dadas por los estudiantes en los cuestionarios y las entrevistas. Ambos instrumentos fueron adaptados del estudio realizado sobre el impacto de la certificación ISO 9001 en clínicas de Cali, Colombia (Osorio, Cruz, & Romero, 2016). (Apéndice A encuesta de percepción, apéndice B lista de chequeo, apéndice C entrevista)

3.5 Procesamiento y análisis de la información

Para el análisis y procesamiento de la información, se recurrió a la tabulación de las encuestas y se representó la información en cuadros. Así mismo, la información recolectada a través de la observación y las entrevistas se reflejaron en la elaboración del diagnóstico situacional de la percepción que tienen los estudiantes de la Universidad Francisco de Paula Santander Ocaña sobre el servicio de educación teniendo como parámetro el Sistema de Gestión de Calidad y se vio expresado en la identificación de las fortalezas y debilidades para elaborar así las estrategias a seguir.

Para dar cumplimiento al segundo objetivo en donde se hace necesario determinar el establecimiento del nivel de mejoramiento se utilizó la siguiente tabla:

Tabla 3
Niveles de mejoramiento

Rango de calificaciones	Valoración cualitativa	Niveles
1	Definitivamente ha desmejorado	(0 -10)
|2	Desmejoró bastante	(11 - 19)
3	Desmejoró	(20 - 29)
4	Sigue igual	(30 - 39)
5	Mejoró	(40 - 59)
6	Mejoró bastante	(60 - 74)
7	Definitivamente ha mejorado	(75 -100)

Fuente: Estudio realizado sobre el impacto de la certificación ISO 9001 en clínicas de Cali, Colombia

Capítulo 4. Presentación de resultados

Para la realización del proyecto “evaluación de la prestación del servicio de educación a partir del sistema de gestión de calidad en la Universidad Francisco de Paula Santander Ocaña” se tuvo en cuenta como población a los estudiantes de las diferentes facultades matriculados para el primer semestre académico del año 2017 suministrada por la dependencia de Admisiones Registro y Control de la Universidad Francisco de Paula Santander Ocaña. Luego se procedió a sacar una muestra estratificada, identificando a través de una fórmula la cantidad de estudiantes que conformarían la subpoblación para la Facultad de Ciencias Administrativas y Económicas, Facultad de Educación Artes y Humanidades, Facultad de Ingenierías y la Facultad de Ciencias Agrarias y del Ambiente.

Seguidamente, se procedió aplicar el cuestionario, al mismo tiempo que se aplicaba una entrevista con el fin de corroborar los datos recolectados.

4.1 Nivel de mejoramiento (productividad y competitividad) del servicio educativo a partir del Sistema de Gestión de Calidad

En la Universidad Francisco de Paula Santander Ocaña se estableció que los estudiantes de los diferentes programas manifiestan que el servicio educativo mejoró bastante a partir de la implementación del Sistema de Gestión de Calidad.

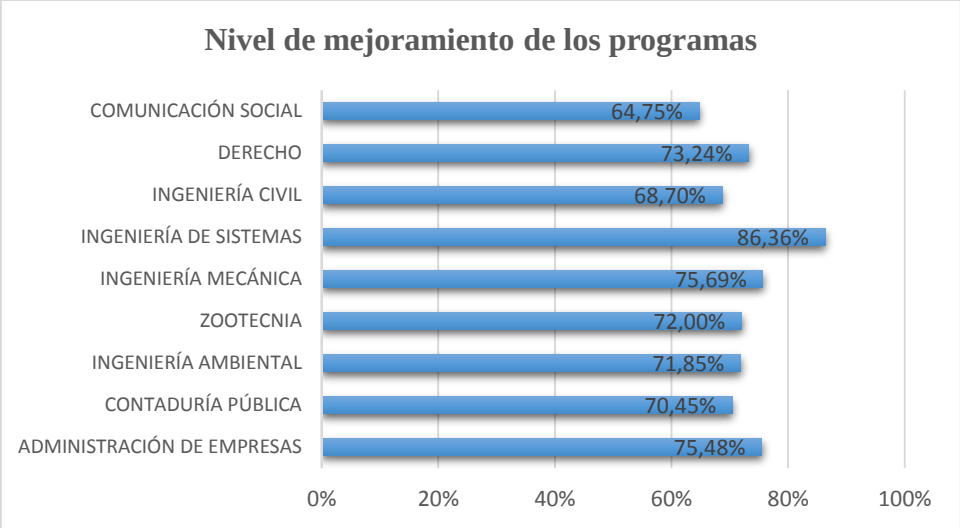

Figura 1. Niveles de mejoramiento de los programas a partir del Sistema de Gestión de Calidad (SGC)

Fuente: Datos recolectados en el cuestionario aplicado a los estudiantes de los programas de la Universidad Francisco de Paula Santander Ocaña

A continuación se presentan las tabulaciones y análisis que corroboran lo dicho anteriormente.

4.1.1 Análisis por carreras del servicio educativo a partir del Sistema de Gestión de Calidad. Con el fin de identificar las apreciaciones desde los diferentes programas de la Universidad se detalla carrera a carrera cada uno de los resultados obtenidos a través de los cuestionarios. De esta manera se prosigue con los diagramas que revelan las respuestas otorgadas.

4.1.1.1 Programa de Administración de Empresas. Los estudiantes del programa de Administración de Empresas consideran que el nivel de mejoramiento del programa se encuentra en un 75,48%

Tabla 4

Porcentaje de satisfacción de los estudiantes de Administración de Empresas por preguntas

ITEM EVALUADO	PORCENTAJE DE SATISFACCIÓN
1	75,84%
2	80,26%
3	72,99%
4	76,10%
5	72,99%
6	78,44%
7	69,61%
8	72,99%
9	74,55%
10	81,04%

Fuente: Datos recolectados en el cuestionario aplicado a los estudiantes del programa de Administración de empresas

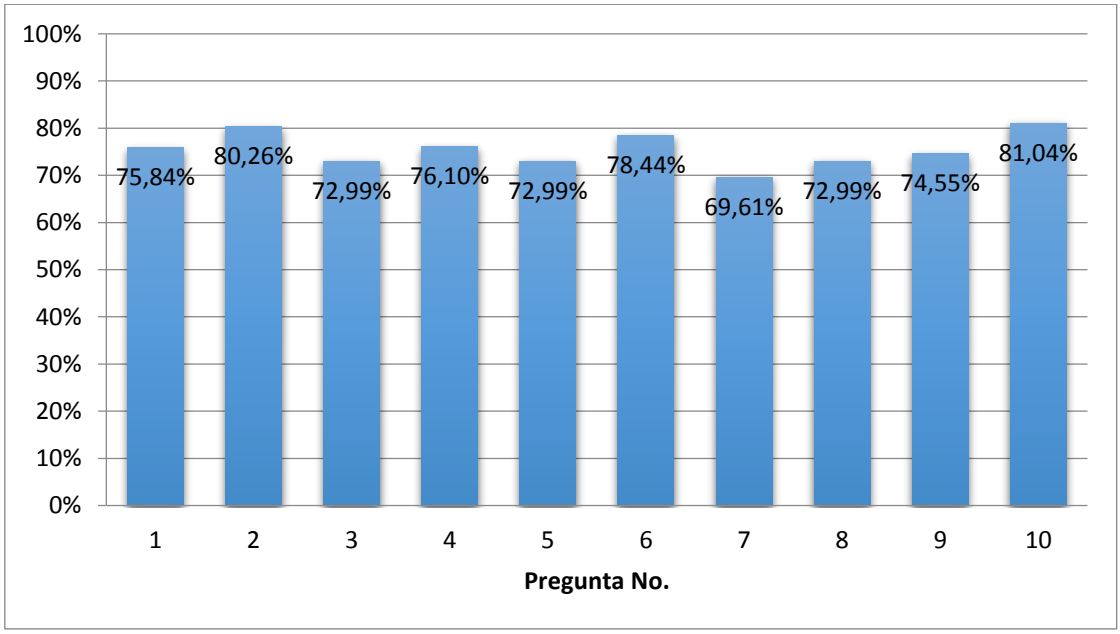

Figura 2. Porcentaje de satisfacción de los estudiantes de Administración de Empresas por preguntas

De acuerdo a la Figura 1, se puede apreciar que los estudiantes del programa de Administración de Empresas tienen un nivel de satisfacción óptimo, considerando que el programa de acuerdo a los niveles de mejoramiento preestablecidos para el análisis, *mejoró bastante*, en aspectos como: el portafolio de servicios, equipos de cómputo y recursos bibliográficos, agilidad de los trámites y respuestas a las solicitudes internas, programas de bienestar para empleados y estudiantes, organización y planificación de los procesos institucionales; y *definitivamente ha mejorado* en el transcurso del tiempo en aspectos como: la satisfacción al cliente, acciones para mejoramiento de la calidad institucional, recurso humano mejor calificado (postgrados), mejoramiento en la planta física; y reconocimiento de la Universidad en el sector.

Fuente: Datos recolectados en el cuestionario aplicado a los estudiantes del programa de Administración de empresas

Tabla 5

Niveles de mejoramiento del programa Administración de Empresas

NIVEL DE MEJORAMIENTO DEL PROGRAMA	IMPACTO	PRODUCTIVIDAD	COMPETITIVIDAD
75,48%	49,70%	74,33%	77,21%

Fuente: Datos recolectados en el cuestionario aplicado a los estudiantes del programa de Administración de empresas

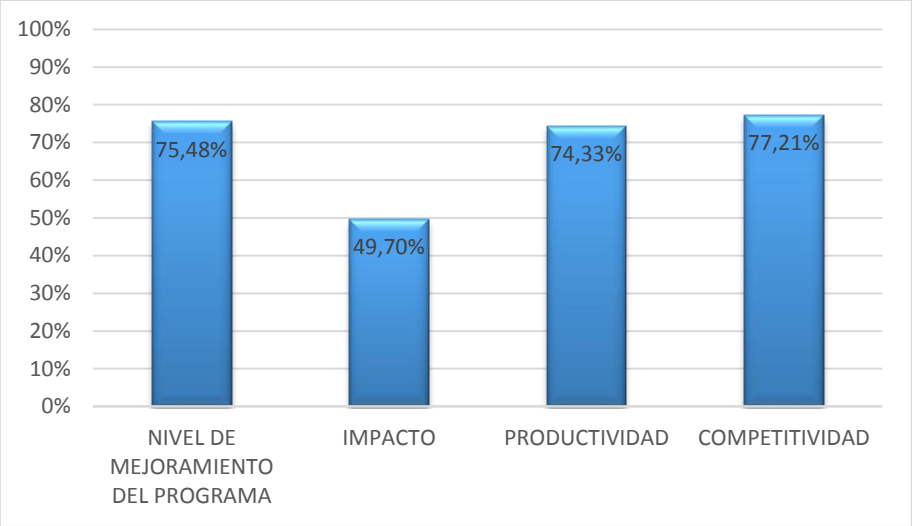

Figura 3. Niveles de mejoramiento del programa Administración de Empresas

Ahora bien, con la información recolectada en los cuestionarios aplicados a los estudiantes, se concluye, como puede apreciarse en la Figura 2, que el nivel de mejoramiento del programa de Administración de Empresas a partir del Sistema de Gestión de Calidad (SGC) *definitivamente ha mejorado*, así mismo, el impacto generado a partir del SGC *mejoró*; por otra parte, los estudiantes consideran que la productividad y competitividad del programa *mejoró bastante* y *definitivamente ha mejorado* respectivamente, en el tiempo que llevan dentro de la Universidad. Como oportunidades de mejora, los estudiantes presentan diferentes sugerencias para el programa como son la contratación de personal docente calificado en las áreas para la asignación de cátedras y la eliminación de procesos administrativos para atender solicitudes de estudiantes se consideran necesarias para mejorar los niveles de satisfacción y de calidad institucional en el estudiante.

Fuente: Datos recolectados en el cuestionario aplicado a los estudiantes del programa de Administración de empresas

4.1.1.2 Programa de Contaduría Pública. Los estudiantes del programa de Contaduría Pública consideran que el nivel de mejoramiento del programa se encuentra en un 70,45%

Tabla 6

Porcentaje de satisfacción de los estudiantes de Contaduría Pública por preguntas

ITEM EVALUADO	PORCENTAJE DE SATISFACCIÓN
1	69,20%
2	70,98%
3	71,43%
4	72,32%
5	63,84%
6	70,98%
7	68,30%
8	70,98%
9	65,18%
10	81,25%

Fuente: Datos recolectados en el cuestionario aplicado a los estudiantes del programa de Contaduría Pública

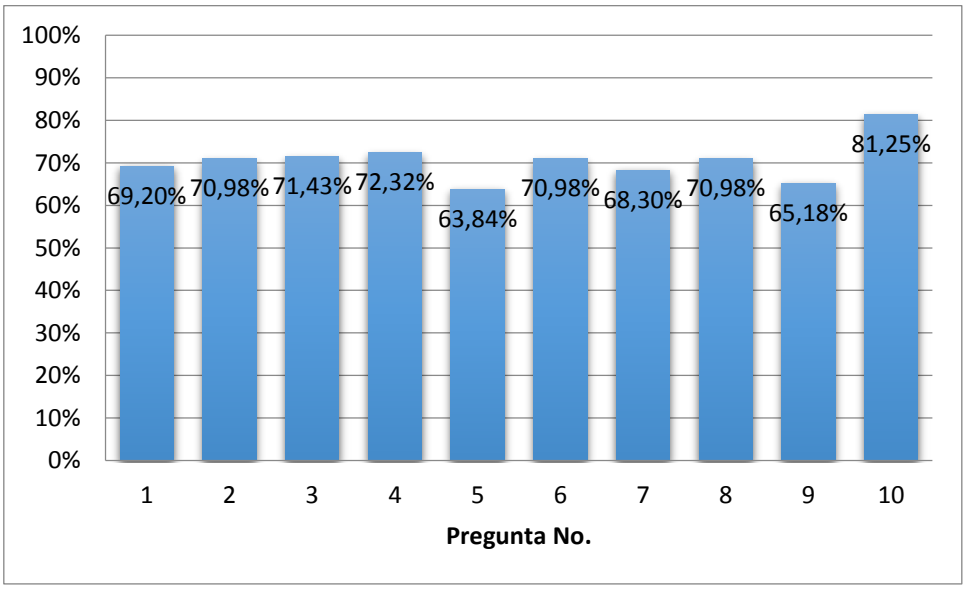

Figura 4. Porcentaje de satisfacción de los estudiantes de Contaduría Pública por preguntas

Al analizar los datos recolectados en el programa de Contaduría Púbica los estudiantes se encuentran satisfechos como se aprecia en la Figura 3, considerando que el programa de acuerdo a los niveles de mejoramiento preestablecidos para el análisis *mejoró bastante* en aspectos como: la satisfacción del cliente, acciones para el mejoramiento de la calidad institucional, el portafolio de servicios, recurso humano mejor calificado (postgrados), equipos de cómputo y recursos bibliográficos, mejoramiento en la planta física, agilidad de los trámites y respuestas a las solicitudes internas, programas de bienestar para empleados y estudiantes y organización y planificación de los procesos institucionales; y *definitivamente ha mejorado* en el transcurso del tiempo en aspectos como: reconocimiento de la Universidad en el sector.

Fuente: Datos recolectados en el cuestionario aplicado a los estudiantes del programa de Contaduría Pública

Tabla 7

Niveles de mejoramiento del programa Contaduría Pública

NIVEL DE MEJORAMIENTO DEL PROGRAMA	IMPACTO	PRODUCTIVIDAD	COMPETITIVIDAD
70,45%	29,17%	69,35%	72,10%

Fuente: Datos recolectados en el cuestionario aplicado a los estudiantes del programa de Contaduría Pública

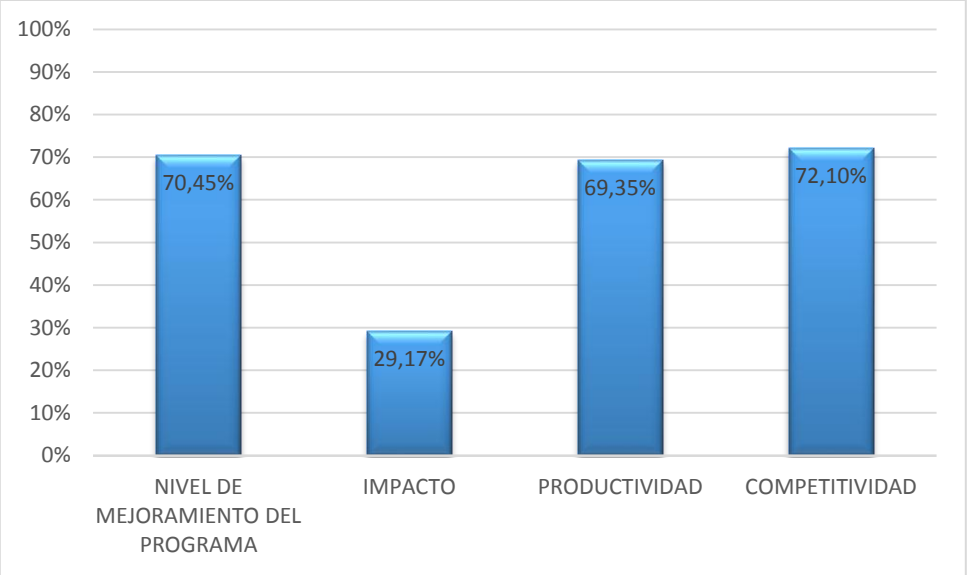

Figura 5. Niveles de mejoramiento del programa Contaduría Pública

Teniendo en cuenta la información recolectada en los cuestionarios aplicados a los estudiantes, en la Figura 4, se puede decir que el nivel de mejoramiento del programa de Contaduría Pública a partir del Sistema de Gestión de Calidad (SGC) *mejoró bastante*, así mismo, el impacto generado a partir del SGC *desmejoró*; por otra parte, los estudiantes consideran tanto la productividad como la competitividad del programa *mejoró bastante* en el tiempo que llevan dentro de la Universidad. Como oportunidades de mejora, los estudiantes presentan diferentes sugerencias para el programa como son: la contratación de personal docente calificado en las áreas para la asignación de cátedras, la eliminación de procesos administrativos para atender solicitudes de estudiantes, el mejoramiento de espacios físicos, disponibilidad de aulas de clases al iniciar semestre y mejorar la atención en los procesos administrativos se consideran necesarias para mejorar los niveles de satisfacción y de calidad institucional en el estudiante.

Fuente: Datos recolectados en el cuestionario aplicado a los estudiantes del programa de Contaduría Pública

4.1.1.3 Programa de Ingeniería Ambiental. Los estudiantes del programa de Ingeniería Ambiental consideran que el nivel de mejoramiento del programa se encuentra en un 71,85%

Tabla 8

Porcentaje de satisfacción de los estudiantes de Ingeniería Ambiental por preguntas

ITEM EVALUADO	PORCENTAJE DE SATISFACCIÓN
1	70,24%
2	72,62%
3	70,83%
4	70,24%
5	72,62%
6	72,32%
7	70,54%
8	70,24%
9	70,54%
10	78,27%

Fuente: Datos recolectados en el cuestionario aplicado a los estudiantes del programa de Ingeniería Ambiental

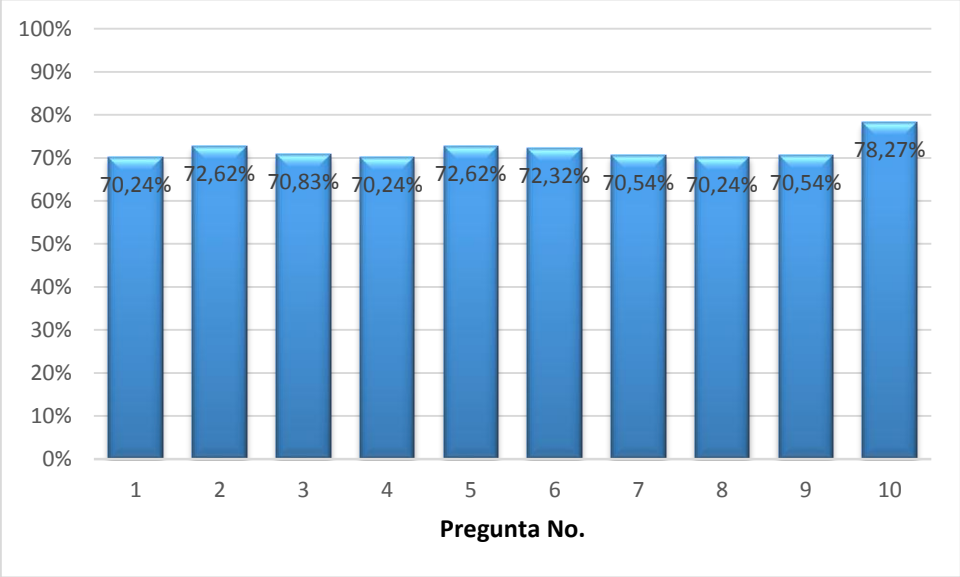

Figura 6. Porcentaje de satisfacción de los estudiantes de Ingeniería Ambiental por preguntas

De acuerdo a la Figura 5, se puede apreciar que los estudiantes del programa de Ingeniería Ambiental tienen un nivel de satisfacción positivo, considerando que el programa de acuerdo a los niveles de mejoramiento preestablecidos para el análisis, *mejoró bastante* en aspectos como: la satisfacción del cliente, acciones para el mejoramiento de la calidad institucional, el portafolio de servicios, recurso humano mejor calificado (postgrados), equipos de cómputo y recursos bibliográficos, mejoramiento en la planta física, agilidad de los trámites y respuestas a las solicitudes internas, programas de bienestar para empleados y estudiantes y organización y planificación de los procesos institucionales; y *definitivamente ha mejorado* en el transcurso del tiempo en aspectos como: reconocimiento de la Universidad en el sector.

Fuente: Datos recolectados en el cuestionario aplicado a los estudiantes del programa de Ingeniería Ambiental

Tabla 9

Niveles de mejoramiento del programa Ingeniería Ambiental

NIVEL DE MEJORAMIENTODEL PROGRAMA	IMPACTO	PRODUCTIVIDAD	COMPETITIVIDAD
71,85%	48,61%	71,13%	72,92%

Fuente: Datos recolectados en el cuestionario aplicado a los estudiantes del programa de Ingeniería Ambiental

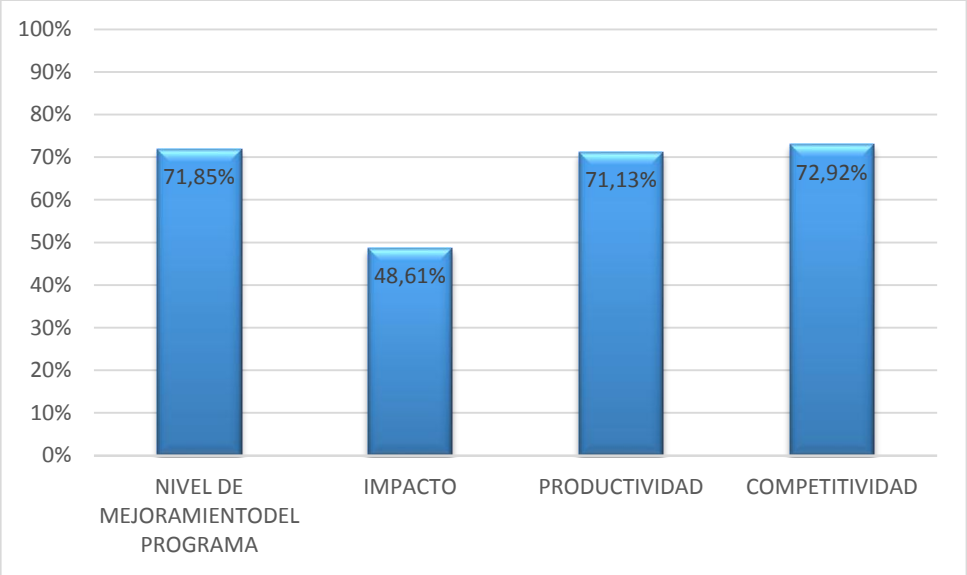

Figura 7. Niveles de mejoramiento del programa Ingeniería Ambiental

Ahora bien, con la información recolectada en los cuestionarios aplicados a los estudiantes, en la Figura 6 se concluye que el nivel de mejoramiento del programa de Ingeniería Ambiental a partir del Sistema de Gestión de Calidad (SGC) *mejoró bastante*, así mismo, el impacto generado a partir del SGC *mejoró*; por otra parte, los estudiantes consideran que la tanto la productividad como la competitividad del programa *mejoró bastante* en el tiempo que llevan dentro de la Universidad.

Fuente: Datos recolectados en el cuestionario aplicado a los estudiantes del programa de Ingeniería Ambiental

4.1.1.4 Programa de Zootecnia. Los estudiantes del programa de Zootecnia consideran que el nivel de mejoramiento del programa se encuentra en un 72%

Tabla 10

Porcentaje de satisfacción de los estudiantes de Zootecnia por preguntas

ITEM EVALUADO	PORCENTAJE DE SATISFACCIÓN
1	77,14%
2	79,05%
3	71,43%
4	89,52%
5	43,81%
6	69,52%
7	54,29%
8	68,57%
9	69,52%
10	97,14%

Fuente: Datos recolectados en el cuestionario aplicado a los estudiantes del programa de Zootecnia

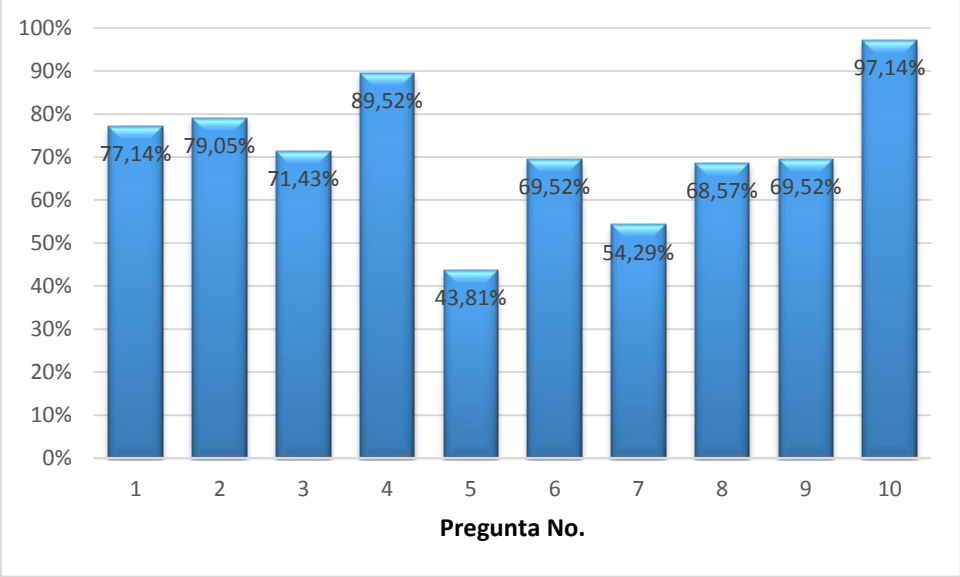

Figura 8. Porcentaje de satisfacción de los estudiantes de Zootecnia por preguntas

Según se refleja en la figura 7, en el programa de Zootecnia los estudiantes se encuentran satisfechos, considerando que el programa de acuerdo a los niveles de mejoramiento preestablecidos para el análisis *mejoró* en aspectos como: equipos de cómputo y recursos bibliográficos y agilidad de los trámites y respuestas a las solicitudes, *mejoró bastante* en

aspectos como: el portafolio de servicios, mejoramiento en la planta física, programas de bienestar para empleados y estudiantes y organización y planificación de procesos institucionales; y *definitivamente ha mejorado* en el transcurso del tiempo en aspectos como: la satisfacción del cliente, acciones para el mejoramiento de la calidad institucional, recurso humano mejor calificado (postgrados) y el reconocimiento de la Universidad en el sector.

Fuente: Datos recolectados en el cuestionario aplicado a los estudiantes del programa de Zootecnia

Tabla 11
Niveles de mejoramiento del programa Zootecnia

NIVEL DE MEJORAMIENTO DEL PROGRAMA	IMPACTO	PRODUCTIVIDAD	COMPETITIVIDAD
72,00%	46,67%	67,62%	78,57%

Fuente: Datos recolectados en el cuestionario aplicado a los estudiantes del programa de Zootecnia

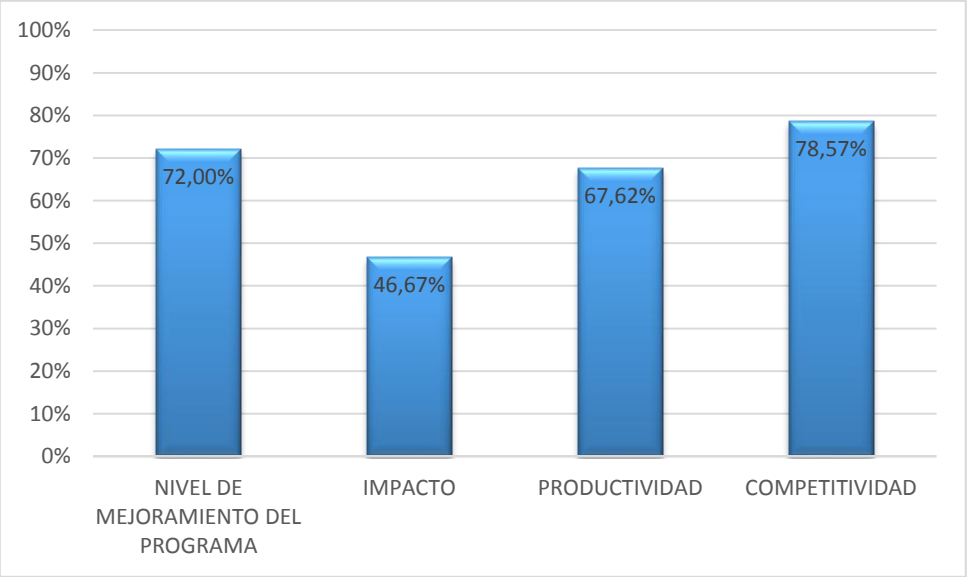

Figura 9. Niveles de mejoramiento del programa Zootecnia

Teniendo en cuenta la información recolectada, la Figura 8 resume que el nivel de mejoramiento del programa de Zootecnia a partir del Sistema de Gestión de Calidad (SGC) mejoró bastante, así mismo, el impacto generado a partir del SGC mejoró; por otra parte, los estudiantes consideran que la productividad y competitividad del programa *mejoró bastante* y *definitivamente ha mejorado* respectivamente, en el tiempo que llevan dentro de la Universidad.

Fuente: Datos recolectados en el cuestionario aplicado a los estudiantes del programa de Zootecnia

4.1.1.5 Programa de Ingeniería Mecánica. Los estudiantes del programa de Ingeniería Mecánica consideran que el nivel de mejoramiento del programa se encuentra en un 75,69%

Tabla 12
Porcentaje de satisfacción de los estudiantes de Ingeniería Mecánica por preguntas

ITEM EVALUADO	PORCENTAJE DE SATISFACCIÓN
1	78,81%
2	75,24%
3	76,19%
4	78,10%
5	74,76%
6	78,33%
7	69,05%
8	72,86%
9	73,57%
10	80,00%

Fuente: Datos recolectados en el cuestionario aplicado a los estudiantes del programa de Ingeniería Mecánica

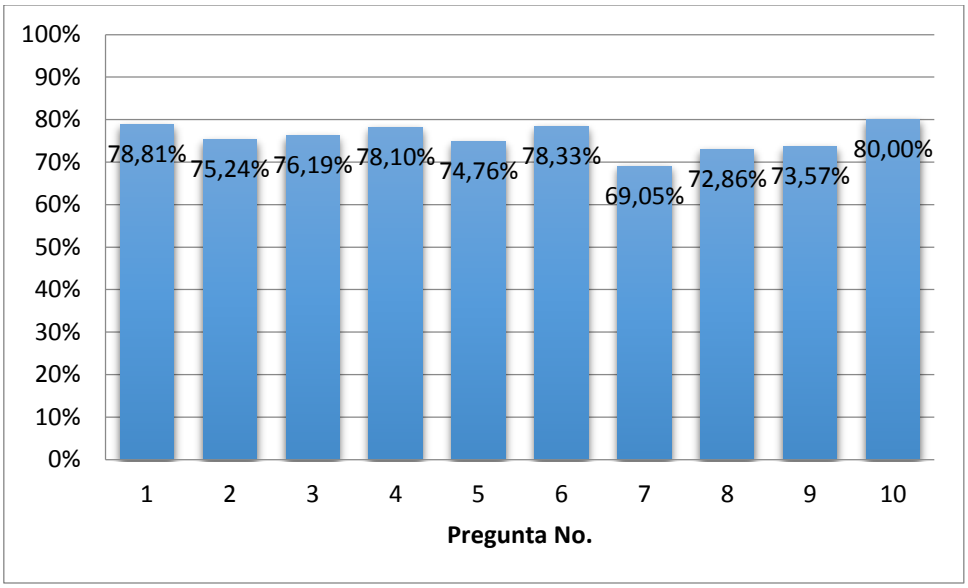

Figura 10. Porcentaje de satisfacción de los estudiantes de Ingeniería Mecánica por preguntas

De acuerdo a la Figura 9, se puede apreciar que los estudiantes del programa de Ingeniería Mecánica tienen un nivel de satisfacción óptimo, considerando que el programa de acuerdo a los niveles de mejoramiento preestablecidos para el análisis *mejoró bastante* en aspectos como: equipos de cómputo y recursos bibliográficos, agilidad de los trámites y respuestas a las solicitudes internas, programas de bienestar para empleados y estudiantes y organización y planificación de los procesos institucionales; y *definitivamente ha mejorado* en el transcurso del tiempo en aspectos como: la satisfacción del cliente, acciones para el mejoramiento de la calidad institucional, el portafolio de servicios, recurso humano mejor calificado (postgrados), mejoramiento en la planta física y reconocimiento de la Universidad en el sector.

Fuente: Datos recolectados en el cuestionario aplicado a los estudiantes del programa de Ingeniería Mecánica

Tabla 13
Niveles de mejoramiento del programa Ingeniería Mecánica

NIVEL DE MEJORAMIENTODEL PROGRAMA	IMPACTO	PRODUCTIVIDAD	COMPETITIVIDAD
75,69%	35,56%	75,87%	75,42%

Fuente: Datos recolectados en el cuestionario aplicado a los estudiantes del programa de Ingeniería Mecánica

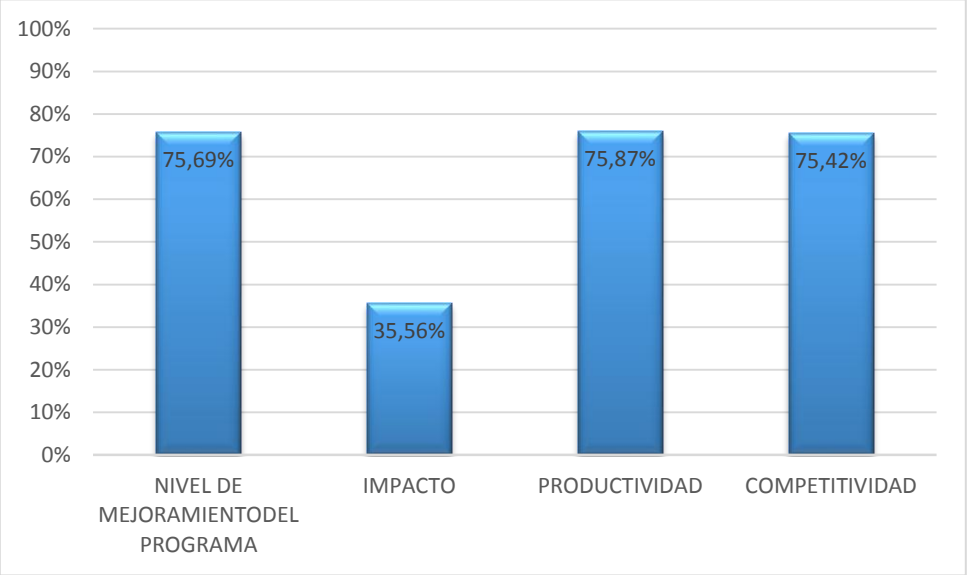

Figura 11. Niveles de mejoramiento del programa Ingeniería Mecánica

Ahora bien, con la información recolectada en los cuestionarios aplicados a los estudiantes, en la Figura 10, se concluye que el nivel de mejoramiento del programa de Ingeniería Mecánica a partir del Sistema de Gestión de Calidad (SGC) *definitivamente ha mejorado*, así mismo, el impacto generado a partir del SGC *sigue igual*; por otra parte, los estudiantes consideran que tanto la productividad como la competitividad del programa *definitivamente ha mejorado* en el tiempo que llevan dentro de la Universidad. También, se presentan oportunidades de mejora para que estos niveles de calidad sean mayores; la contratación de personal docente calificado en

las áreas requeridas, el mejoramiento del espacio físico y la terminación de las obras proyectadas a futuro son necesarias para mejorar los niveles de satisfacción y de calidad institucional en el estudiante.

Fuente: Datos recolectados en el cuestionario aplicado a los estudiantes del programa de Ingeniería Mecánica

4.1.1.6 Programa de Ingeniería de Sistemas. Los estudiantes del programa de Ingeniería de Sistemas consideran que el nivel de mejoramiento del programa se encuentra en un 86,36%

Tabla 14

Porcentaje de satisfacción de los estudiantes de Ingeniería de Sistemas por preguntas

ITEM EVALUADO	PORCENTAJE DE SATISFACCIÓN
1	85,00%
2	86,43%
3	82,14%
4	85,71%
5	87,86%
6	87,86%
7	79,29%
8	88,57%
9	85,71%
10	95,00%

Fuente: Datos recolectados en el cuestionario aplicado a los estudiantes del programa de Ingeniería Sistemas

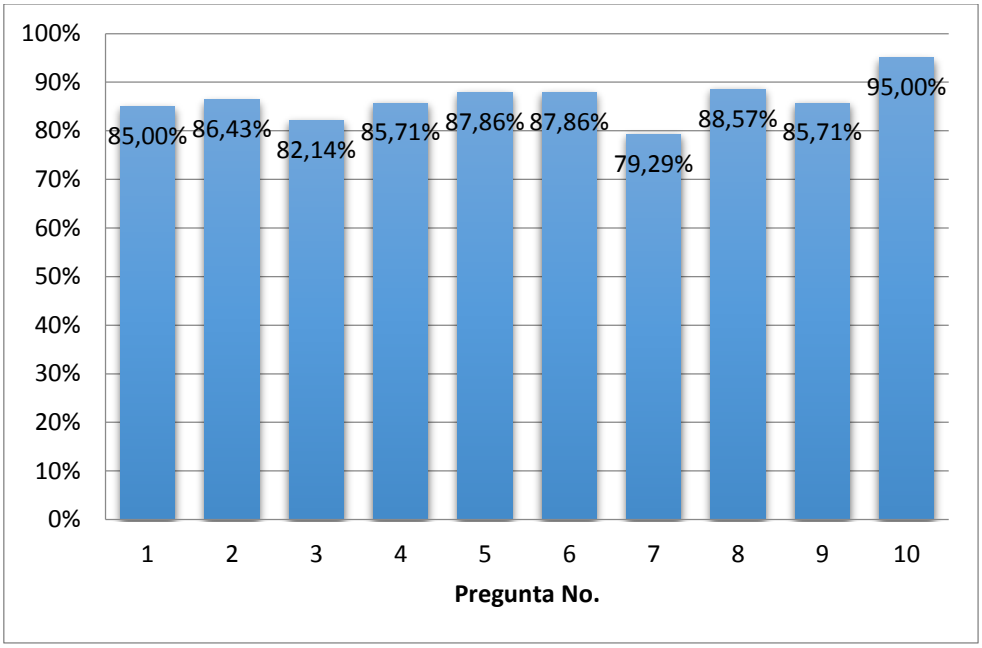

Figura 12. Porcentaje de satisfacción de los estudiantes de Ingeniería de Sistemas por preguntas

La interpretación de estos resultados en la Figura 11 dice que, en el programa de Ingeniería de Sistemas los estudiantes se encuentran satisfechos, considerando que el programa de acuerdo a los niveles de mejoramiento preestablecidos para el análisis *definitivamente ha mejorado* en el transcurso del tiempo en aspectos como: la satisfacción del cliente, acciones para el mejoramiento de la calidad institucional, el portafolio de servicios, recurso humano mejor calificado (postgrados), equipos de cómputo y recursos bibliográficos, mejoramiento en la planta física, agilidad de los trámites y respuestas a las solicitudes internas, programas de bienestar para empleados y estudiantes, organización y planificación de los procesos institucionales y el reconocimiento de la Universidad en el sector.

Fuente: Datos recolectados en el cuestionario aplicado a los estudiantes del programa de Ingeniería Sistemas

Tabla 15
Niveles de mejoramiento del programa Ingeniería de Sistemas

NIVEL DE MEJORAMIENTODEL PROGRAMA	IMPACTO	PRODUCTIVIDAD	COMPETITIVIDAD
86,36%	85,00%	84,64%	88,93%

Fuente: Datos recolectados en el cuestionario aplicado a los estudiantes del programa de Ingeniería Sistemas

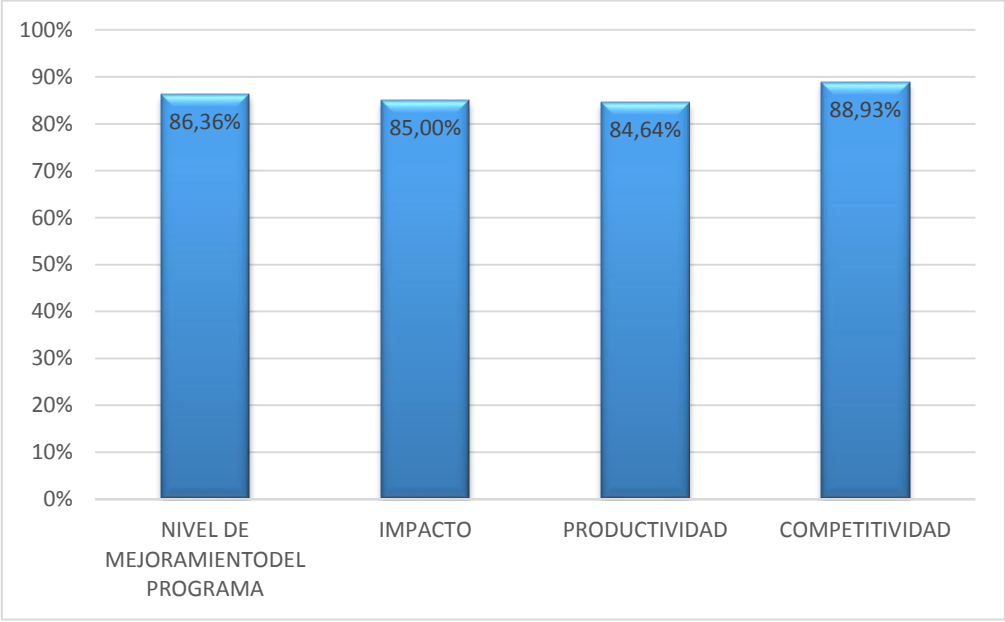

Figura 13. Niveles de mejoramiento del programa Ingeniería de Sistemas

En lo referente al nivel de mejoramiento del programa de Ingeniería de Sistemas a partir del Sistema de Gestión de Calidad (SGC), la Figura 12 muestra que *definitivamente ha mejorado*, así mismo, el impacto generado a partir del SGC *definitivamente ha mejorado*; por otra parte, los estudiantes consideran que tanto la productividad como la competitividad del programa *definitivamente han mejorado* en el tiempo que llevan dentro de la Universidad. Como oportunidades de mejora, los estudiantes presentan diferentes sugerencias para el programa como son: un mejor bienestar para los estudiantes y un mejoramiento en los contenidos programáticos

se consideran necesarios para mejorar los niveles de satisfacción y de calidad institucional en el estudiante.

Fuente: Datos recolectados en el cuestionario aplicado a los estudiantes del programa de Ingeniería Sistemas

4.1.1.7 Programa de Ingeniería Civil. Los estudiantes del programa de Ingeniería Civil consideran que el nivel de mejoramiento del programa se encuentra en un 68,70%

Tabla 16

Porcentaje de satisfacción de los estudiantes de Ingeniería Civil por preguntas

ITEM EVALUADO	PORCENTAJE DE SATISFACCIÓN
1	68,32%
2	73,91%
3	63,35%
4	66,46%
5	68,32%
6	74,53%
7	64,60%
8	64,60%
9	67,70%
10	75,16%

Fuente: Datos recolectados en el cuestionario aplicado a los estudiantes del programa de Ingeniería Civil

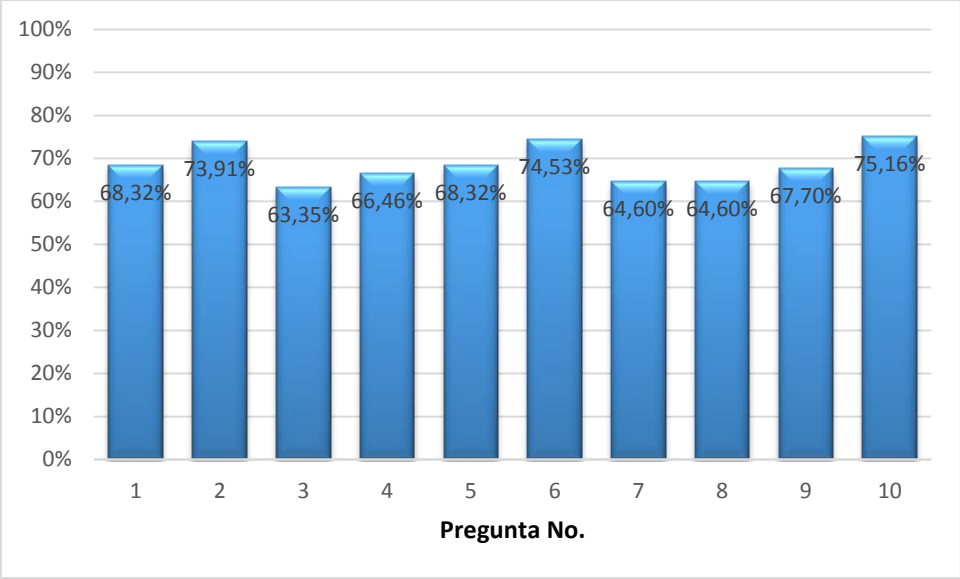

Figura 14. Porcentaje de satisfacción de los estudiantes de Ingeniería Civil por preguntas

De acuerdo a la Figura 13, se puede apreciar que los estudiantes del programa de Ingeniería Civil tienen un nivel de satisfacción positivo, considerando que el programa de acuerdo a los niveles de mejoramiento preestablecidos para el análisis *mejoró bastante* en aspectos como: la satisfacción del cliente, acciones para el mejoramiento de la calidad institucional, el portafolio de servicios, recurso humano mejor calificado (postgrados), equipos de cómputo y recursos bibliográficos, mejoramiento en la planta física, agilidad de los trámites y respuestas a las solicitudes internas, programas de bienestar para empleados y estudiantes y organización y planificación de los procesos institucionales; y *definitivamente ha mejorado* en el transcurso del tiempo en aspectos como: reconocimiento de la Universidad en el sector.

Fuente: Datos recolectados en el cuestionario aplicado a los estudiantes del programa de Ingeniería Civil

Tabla 17
Niveles de mejoramiento del programa Ingeniería Civil

NIVEL DE MEJORAMIENTO DEL PROGRAMA	IMPACTO	PRODUCTIVIDAD	COMPETITIVIDAD
68,70%	23,19%	67,60%	70,34%

Fuente: Datos recolectados en el cuestionario aplicado a los estudiantes del programa de Ingeniería Civil

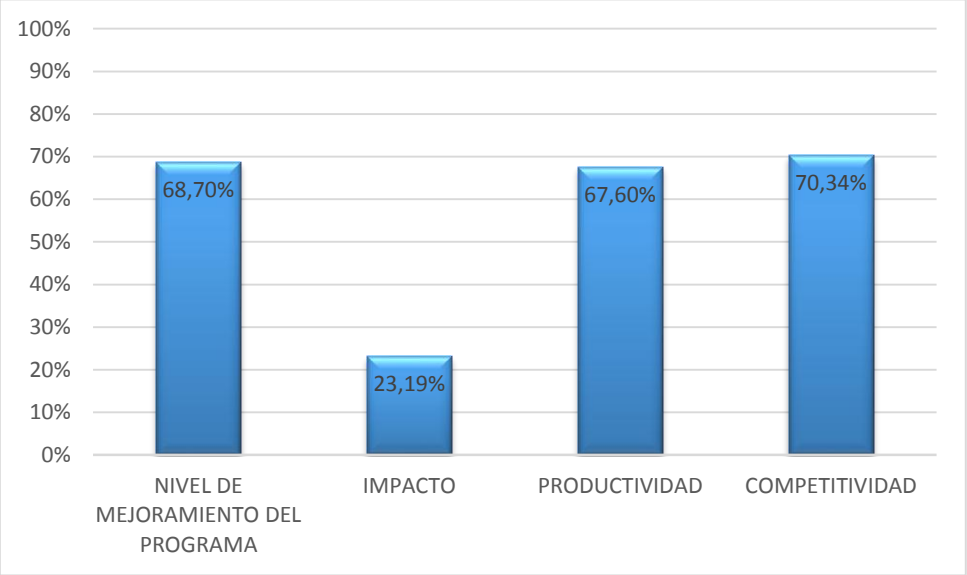

Figura 15. Niveles de mejoramiento del programa Ingeniería Civil

Ahora bien, en la Figura 14 se refleja que el nivel de mejoramiento del programa de Ingeniería Civil a partir del Sistema de Gestión de Calidad (SGC) *mejoró bastante*, así mismo, el impacto generado a partir del SGC *desmejoró*; por otra parte, los estudiantes consideran que tanto la productividad como la competitividad del programa *mejoró bastante* en el tiempo que llevan dentro de la Universidad. Como oportunidades de mejora, los estudiantes presentan diferentes sugerencias para el programa como son: el mejoramiento general de la institución y

tener en cuenta la opinión de los estudiantes para la toma de decisiones se consideran necesarios para mejorar los niveles de satisfacción y de calidad institucional en el estudiante.

Fuente: Datos recolectados en el cuestionario aplicado a los estudiantes del programa de Ingeniería Civil

4.1.1.8 Programa de Derecho. Los estudiantes del programa de Derecho consideran que el nivel de mejoramiento del programa se encuentra en un 73,24%

Tabla 18

Porcentaje de satisfacción de los estudiantes de Derecho por preguntas

ITEM EVALUADO	PORCENTAJE DE SATISFACCIÓN
1	72,76%
2	74,67%
3	71,43%
4	72,19%
5	71,81%
6	75,62%
7	69,90%
8	72,38%
9	71,24%
10	80,38%

Fuente: Datos recolectados en el cuestionario aplicado a los estudiantes del programa de Derecho

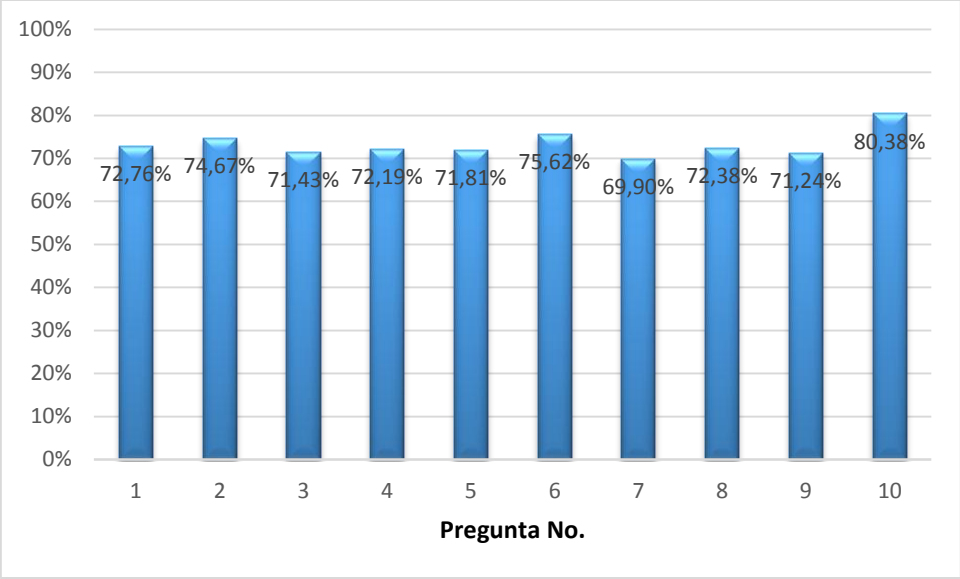

Figura 16. Porcentaje de satisfacción de los estudiantes de Derecho por preguntas

De igual forma, los estudiantes del programa de Derecho tienen un nivel de satisfacción óptimo, considerando que el programa de acuerdo a los niveles de mejoramiento preestablecidos para el análisis, como se refleja en la Figura 15, *mejoró bastante* en aspectos como: la satisfacción del cliente, acciones para el mejoramiento de la calidad institucional, el portafolio de servicios, recurso humano mejor calificado (postgrados), equipos de cómputo y recursos bibliográficos, agilidad de los trámites y respuestas a las solicitudes internas, programas de bienestar para empleados y estudiantes y organización y planificación de los procesos institucionales; y *definitivamente ha mejorado* en el transcurso del tiempo en aspectos como: la planta física y reconocimiento de la Universidad en el sector.

Fuente: Datos recolectados en el cuestionario aplicado a los estudiantes del programa de Derecho

Tabla 19

Niveles de mejoramiento del programa Derecho

NIVEL DE MEJORAMIENTO DEL PROGRAMA	IMPACTO	PRODUCTIVIDAD	COMPETITIVIDAD
73,24%	64,00%	72,29%	74,67%

Fuente: Datos recolectados en el cuestionario aplicado a los estudiantes del programa de Derecho

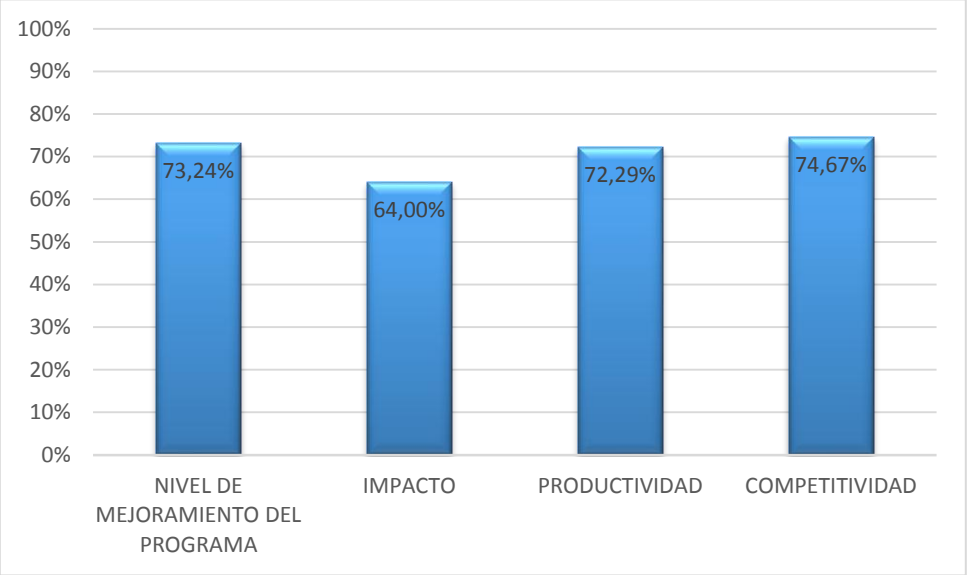

Figura 17. Niveles de mejoramiento del programa Derecho

Así mismo, con la información recolectada en los cuestionarios aplicados a los estudiantes, se concluye de acuerdo a la Figura 16 que el nivel de mejoramiento del programa de Derecho a partir del Sistema de Gestión de Calidad (SGC) *mejoró bastante*, así mismo, el impacto generado a partir del SGC *mejoró bastante*; por otra parte, los estudiantes consideran que tanto la productividad como la competitividad del programa *mejoró bastante* en el tiempo que llevan dentro de la Universidad.

Fuente: Datos recolectados en el cuestionario aplicado a los estudiantes del programa de Derecho

4.1.1.9 Programa de Comunicación Social. Los estudiantes del programa de Comunicación Social consideran que el nivel de mejoramiento del programa se encuentra en un 64,75%

Tabla 20

Porcentaje de satisfacción de los estudiantes de Comunicación Social por preguntas

ITEM EVALUADO	PORCENTAJE DE SATISFACCIÓN
1	67,86%
2	67,86%
3	61,43%
4	64,64%
5	55,36%
6	71,43%
7	62,86%
8	60,36%
9	60,36%
10	76,79%

Fuente: Datos recolectados en el cuestionario aplicado a los estudiantes del programa de Comunicación Social

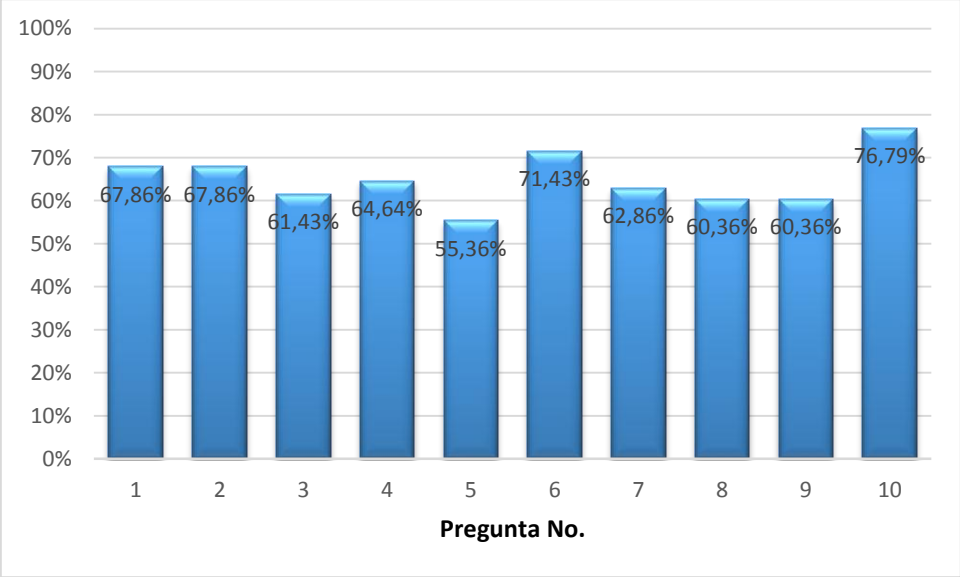

Figura 18. Porcentaje de satisfacción de los estudiantes de Comunicación Social por preguntas

De acuerdo al porcentaje globalizado de las preguntas, los estudiantes de Comunicación social afirma (Figura 17), que el programa de acuerdo a los niveles de mejoramiento preestablecidos para el análisis *mejoró* en aspectos como: recurso humano mejor calificado (postgrados), *mejoró bastante* en aspectos como: la satisfacción del cliente, acciones para el mejoramiento de la calidad institucional, el portafolio de servicios, equipos de cómputo y recursos bibliográficos, mejoramiento en la planta física, agilidad de los trámites y respuestas a las solicitudes internas, programas de bienestar para empleados y estudiantes y organización y planificación de los procesos institucionales; y *definitivamente ha mejorado* en el transcurso del tiempo en aspectos como: reconocimiento de la Universidad en el sector.

Fuente: Datos recolectados en el cuestionario aplicado a los estudiantes del programa de Comunicación Social

Tabla 21

Niveles de mejoramiento del programa Comunicación Social

NIVEL DE MEJORAMIENTODEL PROGRAMA	IMPACTO	PRODUCTIVIDAD	COMPETITIVIDAD
64,75%	24,17%	63,93%	66,34%

Fuente: Datos recolectados en el cuestionario aplicado a los estudiantes del programa de Comunicación Social

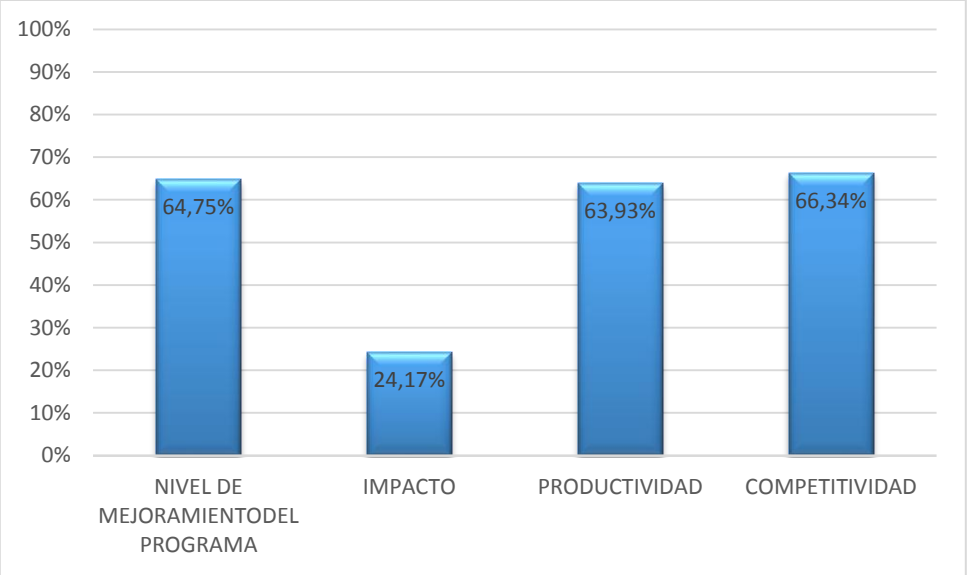

Figura 19. Niveles de mejoramiento del programa Comunicación Social

De acuerdo a los niveles de mejoramiento del programa Comunicación Social (Figura 18), se infiere que el servicio educativo *mejoró bastante*, por el contrario, el impacto generado a partir del SGC *desmejoró*; mientras que tanto la productividad como la competitividad del programa *mejoró bastante* en el tiempo que llevan dentro de la Universidad. Por otro lado, se observan oportunidades de mejora para que estos niveles de calidad sean mayores; mayor capacidad de respuesta a solicitudes de estudiantes, mayor compromiso con la institución, sentido de pertenencia por parte de docentes y administrativos, la contratación de personal docente calificado para dictar en las áreas solicitadas, mejoramiento en los espacios físicos, la obtención de material bibliográfico y el mejoramiento de equipos tecnológicos se consideran necesarias para mejorar los niveles de satisfacción y de calidad institucional en el estudiante.

Fuente: Datos recolectados en el cuestionario aplicado a los estudiantes del programa de Comunicación Social

4.1.2 Análisis por Facultades del servicio educativo a partir del Sistema de Gestión de Calidad. Con el propósito de conocer las apreciaciones desde las diferentes facultades de la Universidad se describe cada facultad y los comparativos de cada uno de los resultados obtenidos a través de los cuestionarios.

A continuación se presentan las tabulaciones y análisis que corroboran lo dicho anteriormente.

4.1.2.1 Facultad de Ciencias Administrativas y Económicas. Los estudiantes pertenecientes a la Facultad de Ciencias Administrativas y Económicas consideran que el nivel de mejoramiento de la Facultad se encuentra en un 72,96%

Tabla 22

Porcentaje de satisfacción de los estudiantes de la Facultad de Ciencias Administrativas y Económicas por preguntas

ITEM EVALUADO	PORCENTAJE DE SATISFACCIÓN
1	72,52%
2	75,62%
3	72,21%
4	74,21%
5	68,41%
6	74,71%
7	68,96%
8	71,98%
9	69,86%
10	81,14%

Fuente: Datos recolectados en el cuestionario aplicado a los estudiantes de las Facultades de la UFPS Ocaña

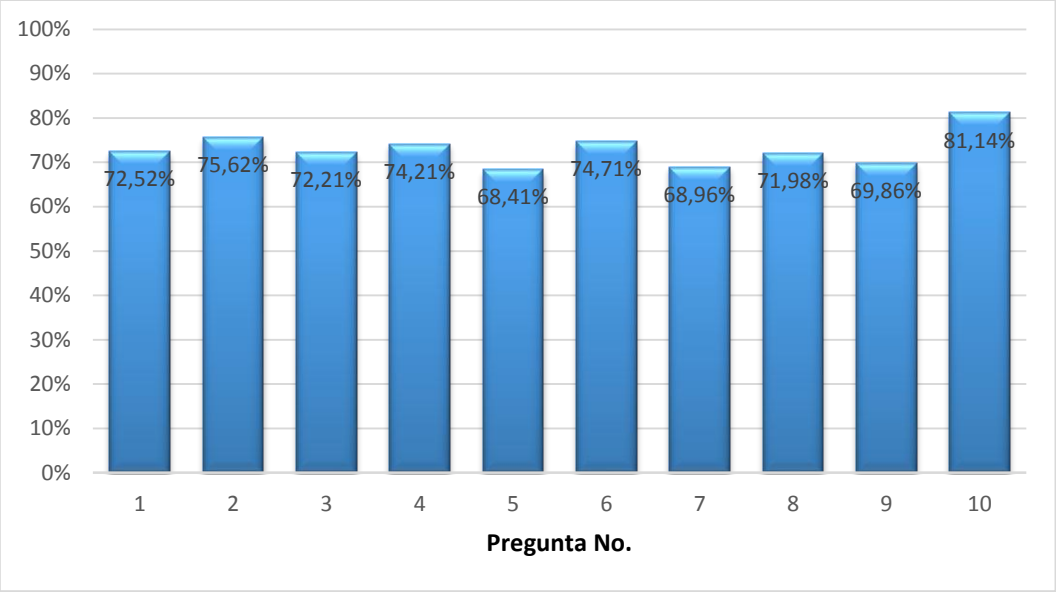

Figura 20. Porcentaje de satisfacción de los estudiantes de la Facultad de Ciencias Administrativas y Económicas por preguntas

De acuerdo a la Figura 19, se puede apreciar que los estudiantes en la Facultad de Ciencias Administrativas y Económicas tienen un nivel de satisfacción óptimo, considerando que la Facultad de acuerdo a los niveles de mejoramiento preestablecidos para el análisis *mejoró bastante* en aspectos como: la satisfacción del cliente, el portafolio de servicios, recurso humano mejor calificado (postgrados), equipos de cómputo y recursos bibliográficos, mejoramiento en la planta física, agilidad de los trámites y respuestas a las solicitudes internas, programas de bienestar para empleados y estudiantes y organización y planificación de los procesos institucionales; y *definitivamente ha mejorado* en el transcurso del tiempo en aspectos como: acciones para el mejoramiento de la calidad institucional y el reconocimiento de la Universidad en el sector.

Fuente: Datos recolectados en el cuestionario aplicado a los estudiantes de las Facultades de la UFPS Ocaña

4.1.2.2 Facultad de Ciencias Agrarias y del Ambiente. Los estudiantes pertenecientes a la Facultad de Ciencias Agrarias y del Ambiente consideran que el nivel de mejoramiento de la Facultad se encuentra en un 71,92%

Tabla 24

Porcentaje de satisfacción de los estudiantes de la Facultad de Ciencias Agrarias y del ambiente por preguntas

ITEM EVALUADO	PORCENTAJE DE SATISFACCIÓN
1	73,69%
2	75,83%
3	71,13%
4	79,88%
5	58,21%
6	70,92%
7	62,41%
8	69,40%
9	70,03%
10	87,71%

Fuente: Datos recolectados en el cuestionario aplicado a los estudiantes de las Facultades de la UFPS Ocaña

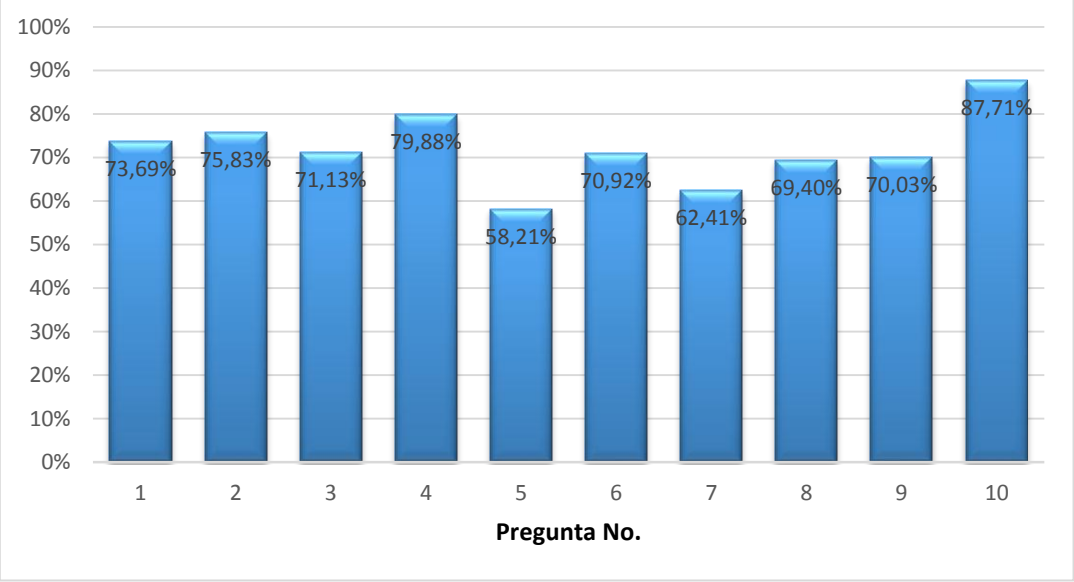

Figura 22. Porcentaje de satisfacción de los estudiantes de la Facultad de Ciencias Agrarias y del ambiente por preguntas

La interpretación de estos resultados dice que, en la Facultad de Ciencias Agrarias y del Ambiente los estudiantes se encuentran satisfechos, considerando que la Facultad de acuerdo a los niveles de mejoramiento preestablecidos para el análisis *mejoró* en aspectos como: equipos de cómputo y recursos bibliográficos; *mejoró bastante* en aspectos como: la satisfacción del cliente, el portafolio de servicios, mejoramiento en la planta física, agilidad de los trámites y respuestas a las solicitudes internas, programas de bienestar para empleados y estudiantes y organización y planificación de los procesos institucionales; y *definitivamente ha mejorado* en el transcurso del tiempo en aspectos como: las acciones para el mejoramiento de la calidad institucional, recurso humano mejor calificado (postgrados) y el reconocimiento de la Universidad en el sector.

Fuente: Datos recolectados en el cuestionario aplicado a los estudiantes de las Facultades de la UFPS Ocaña

Tabla 25

Niveles de mejoramiento de la Facultad de Ciencias Agrarias y del Ambiente

NIVEL DE MEJORAMIENTO DE LA FACULTAD	IMPACTO	PRODUCTIVIDAD	COMPETITIVIDAD
71,92%	47,64%	69,38%	75,74%

Fuente: Datos recolectados en el cuestionario aplicado a los estudiantes de las Facultades de la UFPS Ocaña

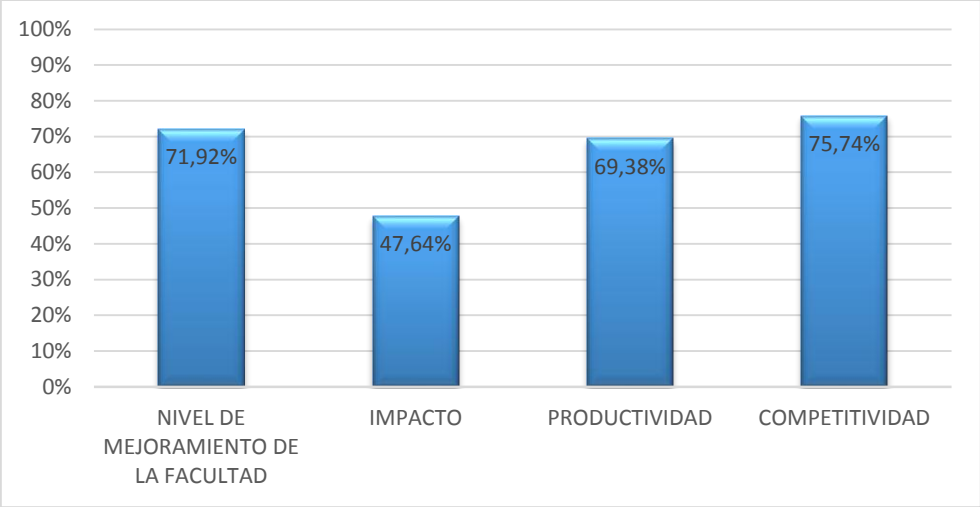

Figura 23. Niveles de mejoramiento de la Facultad de Ciencias Agrarias y del Ambiente

Teniendo en cuenta la información recolectada en los cuestionarios aplicados a los estudiantes, en la Figura 22, se puede decir que el nivel de mejoramiento de la Facultad de Ciencias Agrarias y del Ambiente a partir del Sistema de Gestión de Calidad (SGC) *mejoró bastante*, así mismo, el impacto generado a partir del SGC *mejoró*; por otra parte, los estudiantes consideran que la productividad y competitividad de la Facultad *mejoró bastante* y *definitivamente ha mejorado* respectivamente, en el tiempo que llevan dentro de la Universidad.

Fuente: Datos recolectados en el cuestionario aplicado a los estudiantes de las Facultades de la UFPS Ocaña

4.1.2.3 Facultad de Ingenierías. Los estudiantes pertenecientes a la Facultad de Ingenierías consideran que el nivel de mejoramiento de la Facultad se encuentra en un 76,91%

Tabla 26
Porcentaje de satisfacción de los estudiantes de la Facultad de Ingenierías por preguntas

ITEM EVALUADO	PORCENTAJE DE SATISFACCIÓN
1	77,38%

2	78,53%
3	73,90%
4	76,76%
5	76,98%
6	80,24%
7	70,98%
8	75,34%
9	75,66%
10	83,39%

Fuente: Datos recolectados en el cuestionario aplicado a los estudiantes de las Facultades de la UFPS Ocaña

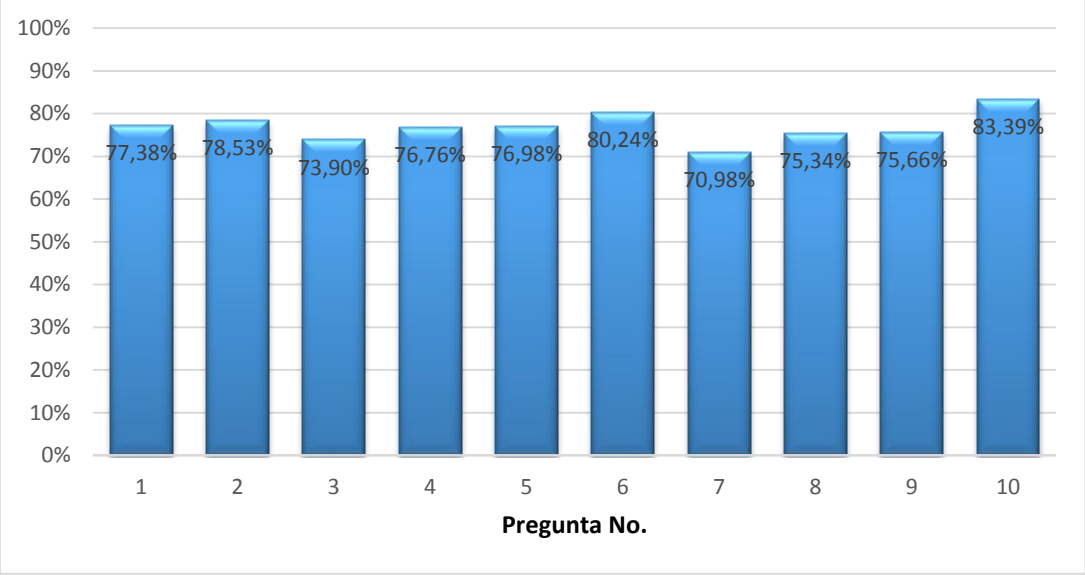

Figura 24. Porcentaje de satisfacción de los estudiantes de la Facultad de Ingenierías por preguntas

De acuerdo a la Figura 23, se puede apreciar que los estudiantes en la Facultad de Ingenierías tienen un nivel de satisfacción positivo, considerando que la Facultad de acuerdo a los niveles de mejoramiento preestablecidos para el análisis *mejoró bastante* en aspectos como: el portafolio de servicios, agilidad de los trámites y respuestas a las solicitudes internas; y *definitivamente ha mejorado* en el transcurso del tiempo en aspectos como: la satisfacción del cliente, acciones para el mejoramiento de la calidad institucional, recurso humano mejor

calificado (postgrados), equipos de cómputo y recursos bibliográficos, mejoramiento en la planta física, programas de bienestar para empleados y estudiantes y organización y planificación de los procesos institucionales y el reconocimiento de la Universidad en el sector.

Fuente: Datos recolectados en el cuestionario aplicado a los estudiantes de las Facultades de la UFPS Ocaña

Tabla 27

Niveles de mejoramiento de la Facultad de Ingenierías

NIVEL DE MEJORAMIENTO DE LA FACULTAD	IMPACTO	PRODUCTIVIDAD	COMPETITIVIDAD
76,91%	47,91%	76,04%	78,23%

Fuente: Datos recolectados en el cuestionario aplicado a los estudiantes de las Facultades de la UFPS Ocaña

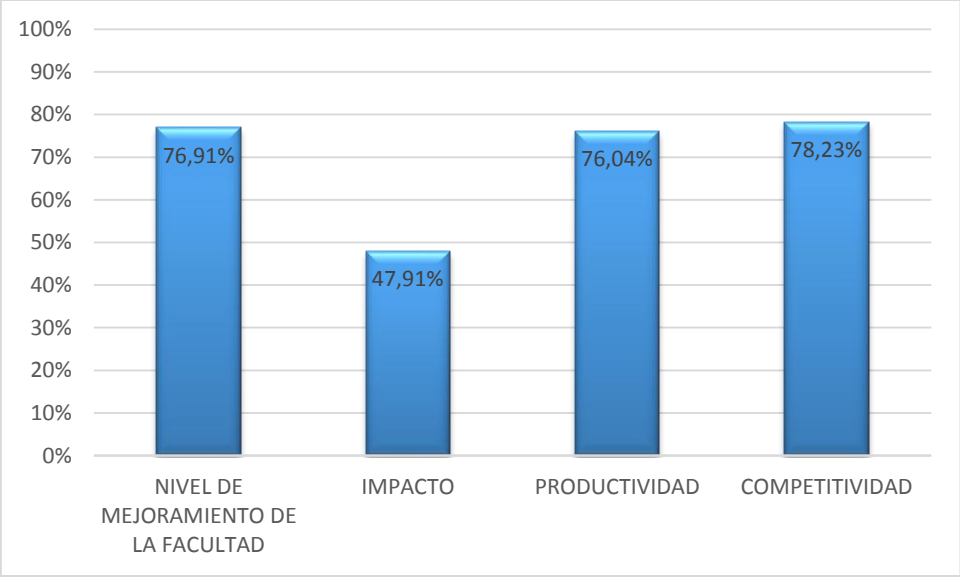

Figura 25. Niveles de mejoramiento de la Facultad de Ingenierías

Ahora bien, con la información recolectada en los cuestionarios aplicados a los estudiantes, en la Figura 24, se concluye que el nivel de mejoramiento de la Facultad de Ingenierías a partir del Sistema de Gestión de Calidad (SGC) *definitivamente ha mejorado*, así mismo, el impacto

generado a partir del SGC *mejoró*; por otra parte, los estudiantes consideran que tanto la productividad como la competitividad de la Facultad *definitivamente ha mejorado* en el tiempo que llevan dentro de la Universidad.

Fuente: Datos recolectados en el cuestionario aplicado a los estudiantes de las Facultades de la UFPS Ocaña

4.1.2.4 Facultad de Educación, Artes y Humanidades. Los estudiantes pertenecientes a la Facultad de Educación, Artes y Humanidades consideran que el nivel de mejoramiento de la Facultad se encuentra en un 68,99%

Tabla 28

Porcentaje de satisfacción de los estudiantes de la Facultad de Educación, Artes y Humanidades por preguntas

ITEM EVALUADO	PORCENTAJE DE SATISFACCIÓN
1	70,31%
2	71,26%
3	66,43%
4	68,42%
5	63,58%
6	73,52%
7	66,38%
8	66,37%
9	65,80%
10	78,58%

Fuente: Datos recolectados en el cuestionario aplicado a los estudiantes de las Facultades de la UFPS Ocaña

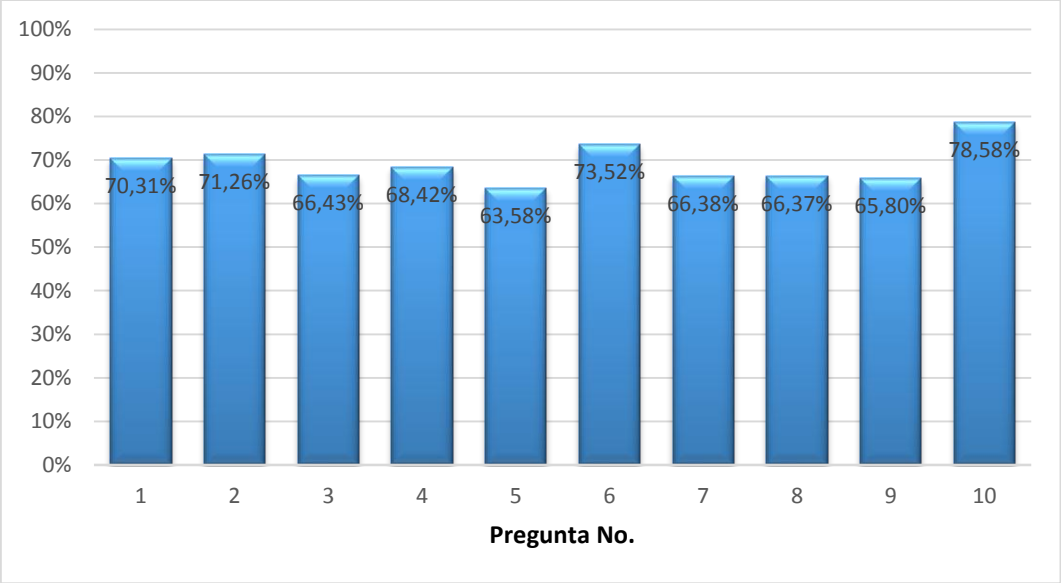

Figura 26. Porcentaje de satisfacción de los estudiantes de la Facultad de Educación, Artes y Humanidades por preguntas

La interpretación de estos resultados en la Figura 25 dice que, en la Facultad de Educación, Artes y Humanidades los estudiantes se encuentran satisfechos, considerando que la Facultad de acuerdo a los niveles de mejoramiento preestablecidos para el análisis *mejoró bastante* en aspectos como: la satisfacción del cliente, acciones para el mejoramiento de la calidad institucional, el portafolio de servicios, recurso humano mejor calificado (postgrados), equipos de cómputo y recursos bibliográficos, mejoramiento en la planta física, agilidad de los trámites y respuestas a las solicitudes internas, programas de bienestar para empleados y estudiantes y organización y planificación de los procesos institucionales; y *definitivamente ha mejorado* en el transcurso del tiempo en aspectos como: reconocimiento de la Universidad en el sector.

Fuente: Datos recolectados en el cuestionario aplicado a los estudiantes de las Facultades de la UFPS Ocaña

Tabla 29

Niveles de mejoramiento de la Facultad de Educación, Artes y Humanidades

NIVEL DE MEJORAMIENTO DE LA FACULTAD	IMPACTO	PRODUCTIVIDAD	COMPETITIVIDAD
68,99%	44,08%	68,11%	70,50%

Fuente: Datos recolectados en el cuestionario aplicado a los estudiantes de las Facultades de la UFPS Ocaña

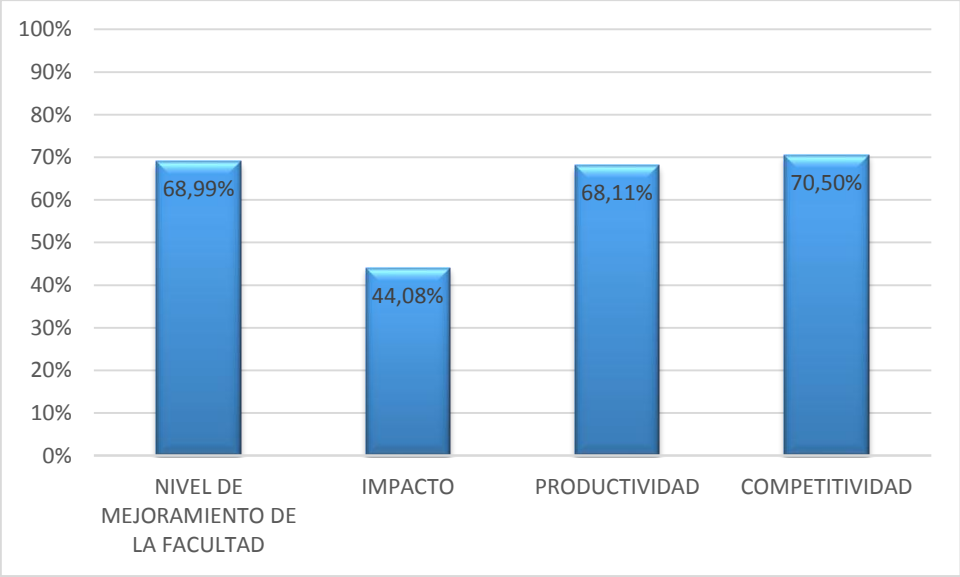

Figura 27. Niveles de mejoramiento de la Facultad de Educación, Artes y Humanidades

Teniendo en cuenta la información recolectada en los cuestionarios aplicados a los estudiantes, en la Figura 26, se puede decir que el nivel de mejoramiento de la Facultad de Educación, Artes y Humanidades a partir del Sistema de Gestión de Calidad (SGC) *mejoró bastante*, así mismo, el impacto generado a partir del SGC *mejoró*; por otra parte, los estudiantes consideran que tanto la productividad como la competitividad de la Facultad *mejoró bastante* en el tiempo que llevan dentro de la Universidad.

Fuente: Datos recolectados en el cuestionario aplicado a los estudiantes de las Facultades de la UFPS Ocaña

4.1.2.5 Comparativo por facultades de la satisfacción del cliente. Los estudiantes pertenecientes a las distintas Facultades de la Universidad Francisco de Paula Santander Ocaña consideran que el nivel de satisfacción al cliente de las Facultades se encuentra en un 73,48%

Tabla 30

Porcentaje de satisfacción de los estudiantes de las Facultades de la Universidad Francisco de Paula Santander Ocaña por preguntas

ITEM EVALUADO	FCAE	FCAA	FING	FEAH
1	72,52%	73,69%	77,38%	70,31%
2	75,62%	75,83%	78,53%	71,26%
3	72,21%	71,13%	73,90%	66,43%
4	74,21%	79,88%	76,76%	68,42%
5	68,41%	58,21%	76,98%	63,58%
6	74,71%	70,92%	80,24%	73,52%
7	68,96%	62,41%	70,98%	66,38%
8	71,98%	69,40%	75,34%	66,37%
9	69,86%	70,03%	75,66%	65,80%
10	81,14%	87,71%	83,39%	78,58%

Fuente: Datos recolectados en el cuestionario aplicado a los estudiantes de las Facultades de la UFPS Ocaña

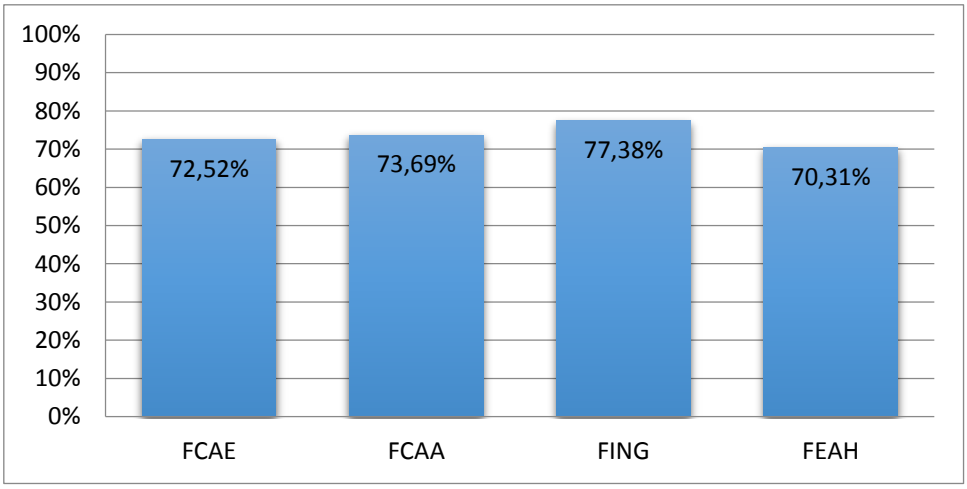

Figura 28. Porcentaje de satisfacción de los estudiantes de las Facultades con relación a la satisfacción al cliente

De acuerdo a la Figura 27, se puede apreciar que los estudiantes de la Facultad de ciencias Administrativas y Económicas, Facultad de Ciencias Agrarias y del Ambiente, Facultad de Ingenierías y la Facultad de Educación Artes y Humanidades tienen un nivel de satisfacción positivo, considerando que la Facultad con mayor nivel de satisfacción por parte de sus estudiantes con relación al servicio que presta la institución de acuerdo a los niveles de mejoramiento preestablecidos para el análisis es FING que se considera *definitivamente ha mejorado,* seguida de FCAA, FCAE y FEAH las cuales se considera que han *mejorado bastante* en el transcurso del tiempo que los estudiantes llevan recibiendo el servicio de educación superior dentro de la Universidad Francisco de Paula Santander Ocaña.

Fuente: Datos recolectados en el cuestionario aplicado a los estudiantes de las Facultades de la UFPS Ocaña

4.1.2.6 Comparativo por facultades de las acciones para mejoramiento de la calidad institucional. Los estudiantes pertenecientes a las distintas Facultades de la Universidad Francisco de Paula Santander Ocaña consideran que las acciones para el mejoramiento de la calidad se encuentra en un 75,31%

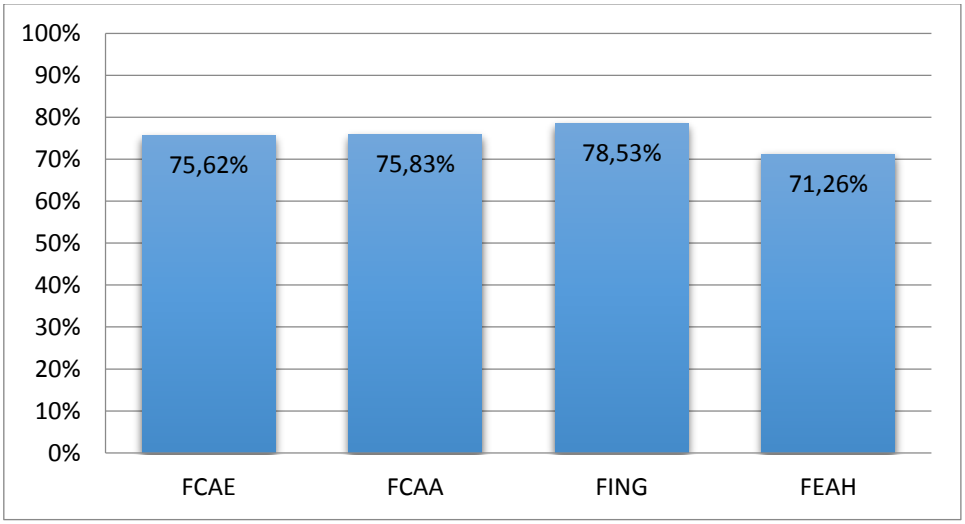

Figura 29. Porcentaje de satisfacción de los estudiantes de las Facultades con relación a las acciones para mejoramiento de la calidad institucional

Teniendo en cuenta la información recolectada en los cuestionarios aplicados a los estudiantes de la Facultad de ciencias Administrativas y Económicas, Facultad de Ciencias Agrarias y del Ambiente, Facultad de Ingenierías y la Facultad de Educación Artes y Humanidades en la Figura 28 se puede decir que, los estudiantes tienen un nivel de satisfacción positivo, considerando que la Facultad con mayor nivel de satisfacción por parte de sus estudiantes con relación a las acciones para mejorar y alcanzar altos niveles de calidad institucional de acuerdo a los niveles de mejoramiento preestablecidos para el análisis es FING, seguida de FCAA y FCAE que se considera *definitivamente han mejorado* y por último FEAH que *mejoró bastante* en el transcurso del tiempo que los estudiantes llevan recibiendo el servicio de educación superior dentro de la Universidad Francisco de Paula Santander Ocaña.

Fuente: Datos recolectados en el cuestionario aplicado a los estudiantes de las Facultades de la UFPS Ocaña

4.1.2.7 Comparativo por facultades del portafolio de servicios de la Universidad. Los estudiantes pertenecientes a las distintas Facultades de la Universidad Francisco de Paula Santander Ocaña consideran que el portafolio de servicios de la Universidad se encuentra en un 70,92%

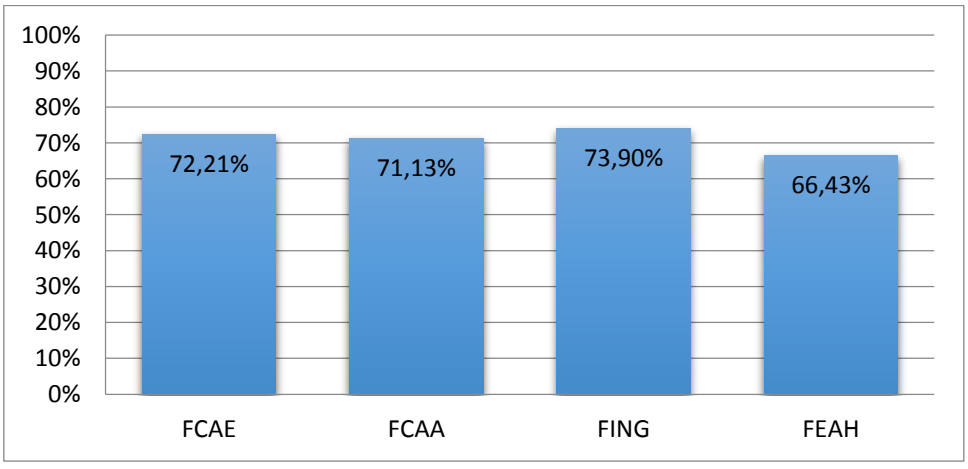

Figura 30. Porcentaje de satisfacción de los estudiantes de las Facultades con relación al portafolio de servicios

De acuerdo a la Figura 29, se puede apreciar que los estudiantes de la Facultad de ciencias Administrativas y Económicas, Facultad de Ciencias Agrarias y del Ambiente, Facultad de Ingenierías y la Facultad de Educación Artes y Humanidades tienen un nivel de satisfacción positivo, considerando que la Facultad con mayor nivel de satisfacción por parte de sus estudiantes con relación a la cantidad de servicios y/o programas ofrecidos que presta la institución de acuerdo a los niveles de mejoramiento preestablecidos para el análisis es FING, seguida de FCAA, FCAE y FEAH las cuales se considera que han *mejorado bastante* en el transcurso del tiempo que los estudiantes llevan recibiendo el servicio de educación superior dentro de la Universidad Francisco de Paula Santander Ocaña.

Fuente: Datos recolectados en el cuestionario aplicado a los estudiantes de las Facultades de la UFPS Ocaña

4.1.2.8 Comparativo por facultades del recurso humano mejor calificado (postgrados).

Los estudiantes pertenecientes a las distintas Facultades de la Universidad Francisco de Paula Santander Ocaña consideran el recurso humano mejor calificado (postgrados) se encuentra en un 77,32%

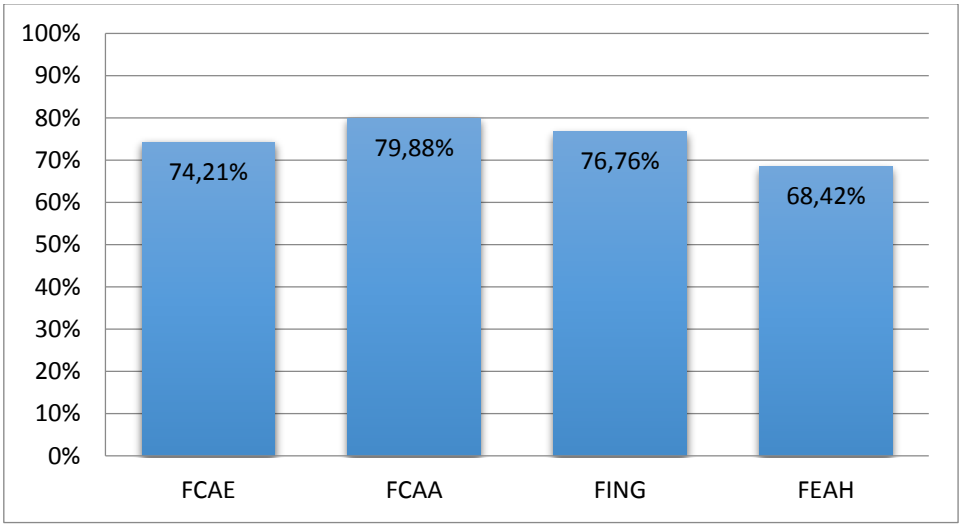

Figura 31. Porcentaje de satisfacción de los estudiantes de las Facultades con relación al recurso humano mejor calificado (postgrados)

Teniendo en cuenta la información recolectada en los cuestionarios aplicados a los estudiantes de la Facultad de ciencias Administrativas y Económicas, Facultad de Ciencias Agrarias y del Ambiente, Facultad de Ingenierías y la Facultad de Educación Artes y Humanidades en la Figura 30 se puede decir que, los estudiantes tienen un nivel de satisfacción positivo, considerando que la Facultad con mayor nivel de satisfacción por parte de sus estudiantes con relación a la cantidad de personal especializado y docentes con formación posgraduada de acuerdo a los niveles de mejoramiento preestablecidos para el análisis es FCAA, seguida de FING que se consideran *definitivamente han mejorado* y FCAE, seguida de FEAH que se considera *mejoró bastante* en el transcurso del tiempo que los estudiantes llevan recibiendo el servicio de educación superior dentro de la Universidad Francisco de Paula Santander Ocaña.

Fuente: Datos recolectados en el cuestionario aplicado a los estudiantes de las Facultades de la UFPS Ocaña

4.1.2.9 Comparativo por facultades de los equipos de cómputo y recursos bibliográficos Institucionales. Los estudiantes pertenecientes a las distintas Facultades de la Universidad Francisco de Paula Santander Ocaña consideran que los equipos de cómputo y recursos bibliográficos institucionales se encuentra en un 66.79%

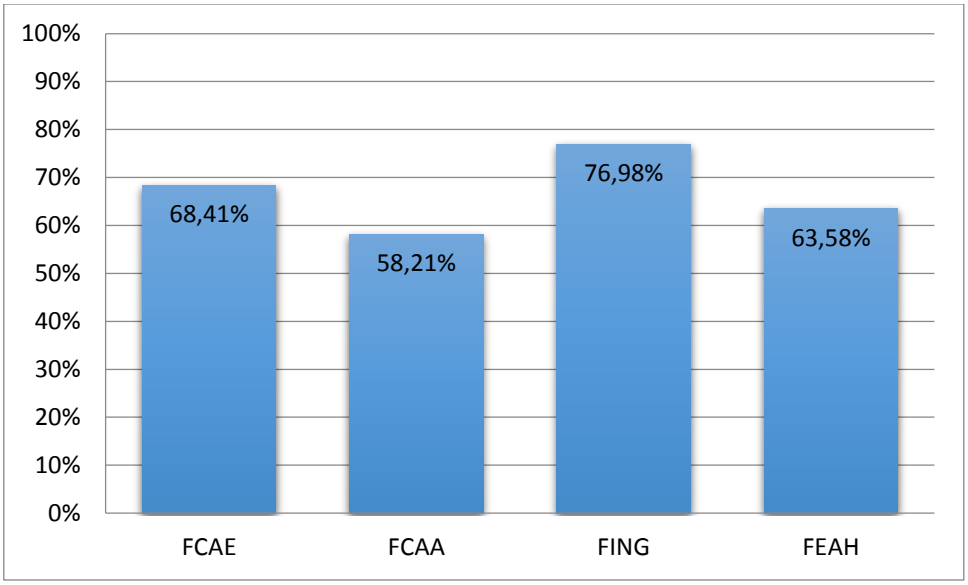

Figura 32. Porcentaje de satisfacción de los estudiantes de las Facultades con relación a los equipos de cómputo y recursos bibliográficos

De acuerdo a la Figura 31, se puede apreciar que los estudiantes de la Facultad de ciencias Administrativas y Económicas, Facultad de Ciencias Agrarias y del Ambiente, Facultad de Ingenierías y la Facultad de Educación Artes y Humanidades tienen un nivel de satisfacción positivo, considerando que la Facultad con mayor nivel de satisfacción por parte de sus estudiantes con relación al número de equipos y recursos bibliográficos disponible para el desarrollo de las actividades de acuerdo a los niveles de mejoramiento preestablecidos para el análisis es FING que se considera *definitivamente ha mejorado,* seguida de FCAE y FEAH las cuales *han mejorado bastante,* y por último FCAA la cual se considera que *mejoró* en el transcurso del tiempo que los estudiantes llevan recibiendo el servicio de educación superior dentro de la Universidad Francisco de Paula Santander Ocaña.

Fuente: Datos recolectados en el cuestionario aplicado a los estudiantes de las Facultades de la UFPS Ocaña

4.1.2.10 Comparativo por facultades del mejoramiento en la planta física. Los estudiantes pertenecientes a las distintas Facultades de la Universidad Francisco de Paula Santander Ocaña consideran que el mejoramiento de la planta física se encuentra en un 74,85%

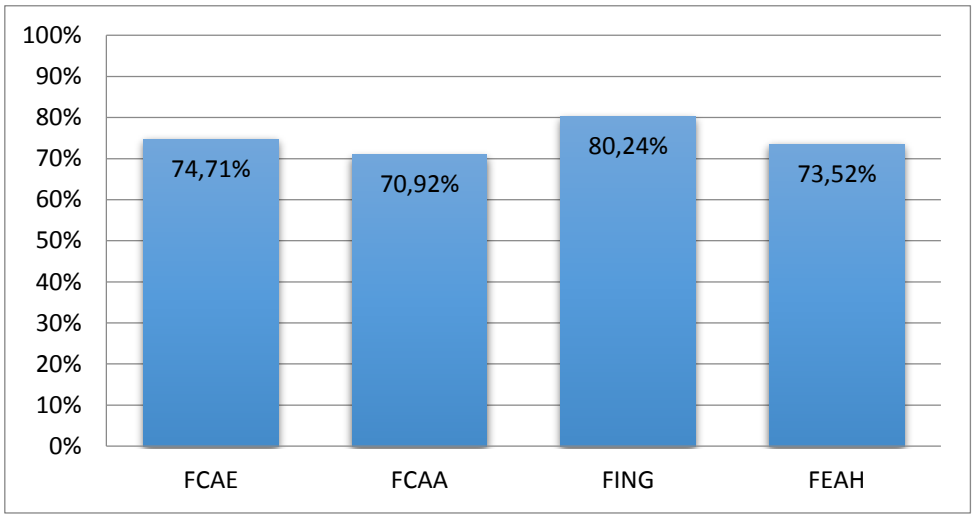

Figura 33. Porcentaje de satisfacción de los estudiantes de las Facultades con relación al mejoramiento en la planta física

Teniendo en cuenta la información recolectada en los cuestionarios aplicados a los estudiantes de la Facultad de ciencias Administrativas y Económicas, Facultad de Ciencias Agrarias y del Ambiente, Facultad de Ingenierías y la Facultad de Educación Artes y Humanidades en la Figura 32 se puede decir que, los estudiantes tienen un nivel de satisfacción positivo, considerando que la Facultad con mayor nivel de satisfacción por parte de sus estudiantes con relación al esfuerzo realizado por ampliar o aumentar el espacio físico de la institución de acuerdo a los niveles de mejoramiento preestablecidos para el análisis es FING que se considera *definitivamente ha mejorado*, seguida de FCAE, FEAH y FCAA que se consideran *han mejorado bastante* en el transcurso del tiempo que los estudiantes llevan recibiendo el servicio de educación superior dentro de la Universidad Francisco de Paula Santander Ocaña.

Fuente: Datos recolectados en el cuestionario aplicado a los estudiantes de las Facultades de la UFPS Ocaña

4.1.2.11 Comparativo por facultades en la agilidad de los trámites y respuestas a las solicitudes internas. Los estudiantes pertenecientes a las distintas Facultades de la Universidad Francisco de Paula Santander Ocaña consideran que la agilidad de los tramites y las respuestas a las solicitudes internas se encuentra en un 67,18%

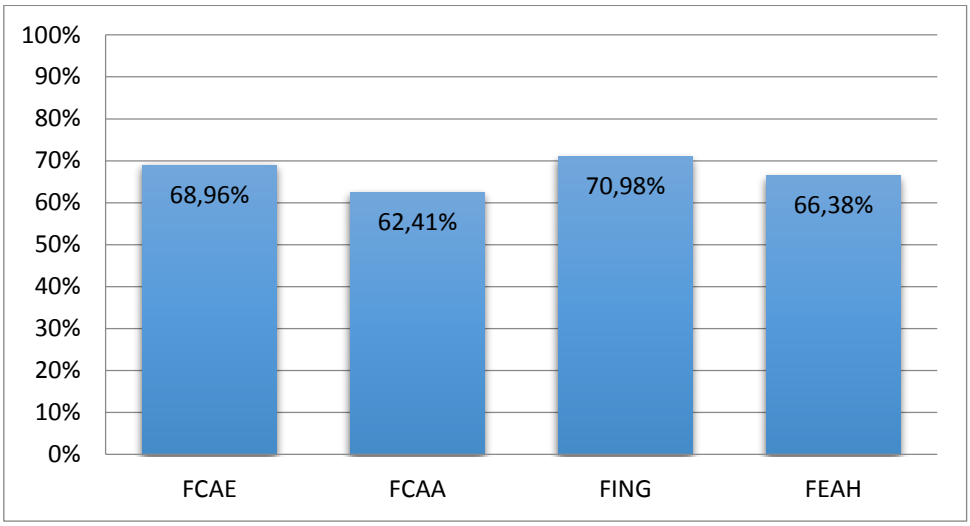

Figura 34. Porcentaje de satisfacción de los estudiantes de las Facultades con relación a la agilidad de los trámites y respuestas a las solicitudes internas

De acuerdo a la Figura 33, se puede apreciar que los estudiantes de la Facultad de ciencias Administrativas y Económicas, Facultad de Ciencias Agrarias y del Ambiente, Facultad de Ingenierías y la Facultad de Educación Artes y Humanidades tienen un nivel de satisfacción positivo, considerando que la Facultad con mayor nivel de satisfacción por parte de sus estudiantes con relación a la agilidad de los tramites y solicitudes internos que se realizan de acuerdo a los niveles de mejoramiento preestablecidos para el análisis es FING, seguida de FCAE, FEAH y FCAA las cuales se consideran *han mejorado bastante* en el transcurso del tiempo que los estudiantes llevan recibiendo el servicio de educación superior dentro de la Universidad Francisco de Paula Santander Ocaña.

Fuente: Datos recolectados en el cuestionario aplicado a los estudiantes de las Facultades de la UFPS Ocaña

4.1.2.12 Comparativo por facultades en programas de bienestar para empleados y estudiantes. Los estudiantes pertenecientes a las distintas Facultades de la Universidad Francisco de Paula Santander Ocaña consideran que los programas de bienestar para estudiantes se encuentra en un 70,77%

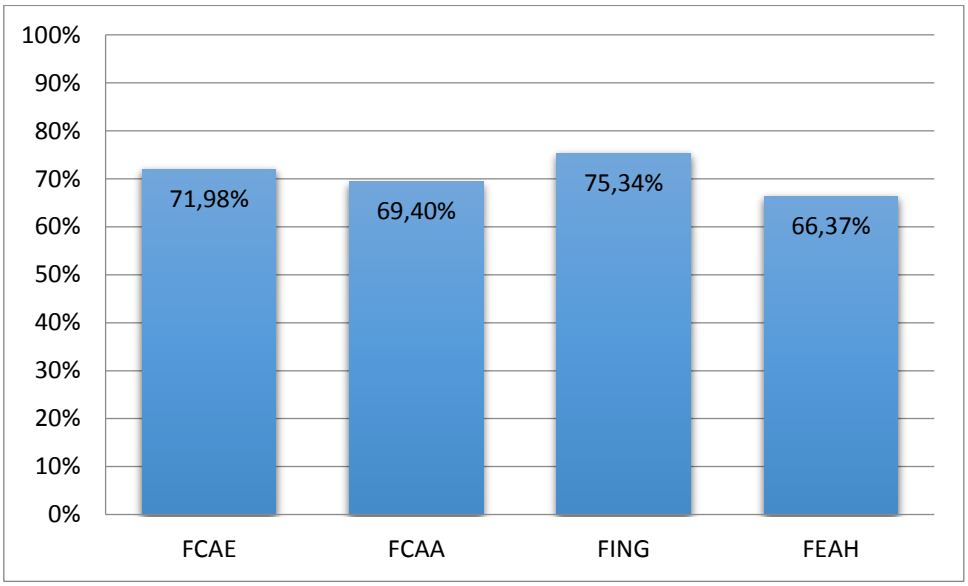

Figura 35. Porcentaje de satisfacción de los estudiantes de las Facultades con relación a programas de bienestar para empleados y estudiantes

Teniendo en cuenta la información recolectada en los cuestionarios aplicados a los estudiantes de la Facultad de ciencias Administrativas y Económicas, Facultad de Ciencias Agrarias y del Ambiente, Facultad de Ingenierías y la Facultad de Educación Artes y Humanidades en la Figura 34 se puede decir que, los estudiantes tienen un nivel de satisfacción positivo, considerando que la Facultad con mayor nivel de satisfacción por parte de sus estudiantes con relación a la existencia de programas para mejorar el bienestar de los estudiantes de acuerdo a los niveles de mejoramiento preestablecidos para el análisis es FING que se considera *definitivamente ha mejorado*, seguida de FCAE, FCAA y FEAH que se consideran

han mejorado bastante en el transcurso del tiempo que los estudiantes llevan recibiendo el servicio de educación superior dentro de la Universidad Francisco de Paula Santander Ocaña.

Fuente: Datos recolectados en el cuestionario aplicado a los estudiantes de las Facultades de la UFPS Ocaña

4.1.2.13 Comparativo por facultades en la planificación de los procesos institucionales.

Los estudiantes pertenecientes a las distintas Facultades de la Universidad Francisco de Paula Santander Ocaña consideran que la planificación de los procesos institucionales se encuentra en un 70,34%

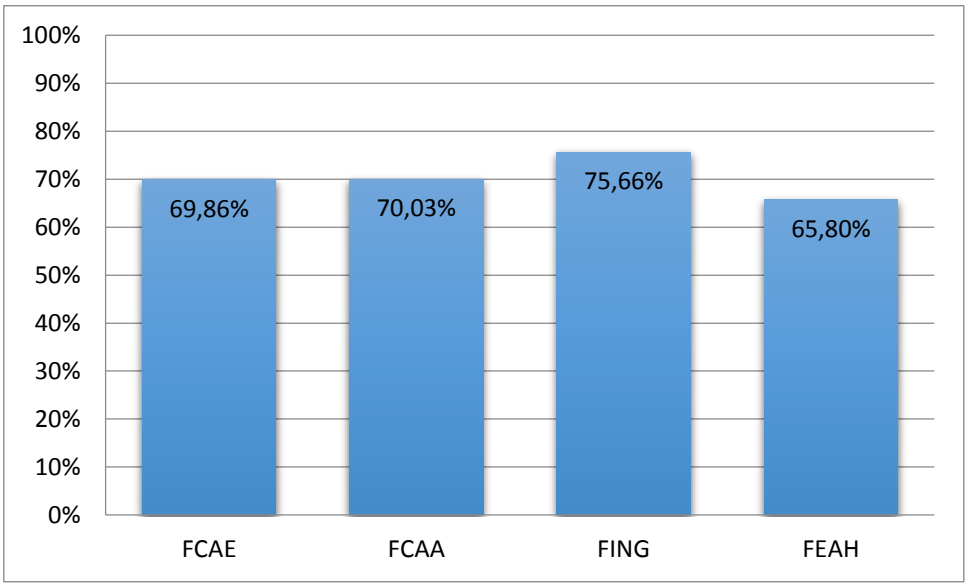

Figura 36. Porcentaje de satisfacción de los estudiantes de las Facultades con relación a la planificación de los procesos institucionales

De acuerdo a la Figura 35 se puede apreciar que los estudiantes de la Facultad de ciencias Administrativas y Económicas, Facultad de Ciencias Agrarias y del Ambiente, Facultad de Ingenierías y la Facultad de Educación Artes y Humanidades tienen un nivel de satisfacción positivo, considerando que la Facultad con mayor nivel de satisfacción por parte de sus estudiantes con relación a la organización y planificación de los procesos de la institución de

acuerdo a los niveles de mejoramiento preestablecidos para el análisis es FING que se considera *definitivamente ha mejorado*, seguida de FCAA, FCAE y FEAH que se consideran *han mejorado bastante* en el transcurso del tiempo que los estudiantes llevan recibiendo el servicio de educación superior dentro de la Universidad Francisco de Paula Santander Ocaña.

Fuente: Datos recolectados en el cuestionario aplicado a los estudiantes de las Facultades de la UFPS Ocaña

4.1.2.14 Comparativo por facultades del reconocimiento de la Universidad en el sector.

Los estudiantes pertenecientes a las distintas Facultades de la Universidad Francisco de Paula Santander Ocaña consideran que el reconocimiento de la Universidad en el sector se encuentra en un 82,70%

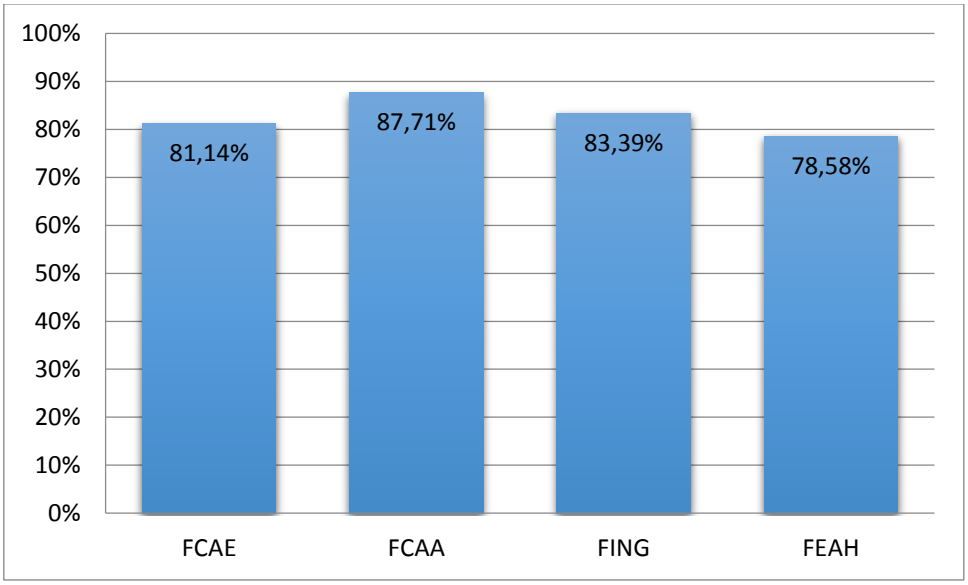

Figura 37. Porcentaje de satisfacción de los estudiantes de las Facultades con relación al reconocimiento de la Universidad en el sector

Teniendo en cuenta la información recolectada en los cuestionarios aplicados a los estudiantes de la Facultad de ciencias Administrativas y Económicas, Facultad de Ciencias Agrarias y del Ambiente, Facultad de Ingenierías y la Facultad de Educación Artes y

Humanidades en la Figura 36 se puede decir que, los estudiantes tienen un nivel de satisfacción positivo, considerando que la Facultad con mayor nivel de satisfacción por parte de sus estudiantes con relación al reconocimiento de la institución en el sector de acuerdo a los niveles de mejoramiento preestablecidos para el análisis es FCAA, seguida de FING, FCAE y FEAH que se consideran *definitivamente han mejorado bastante* en el transcurso del tiempo que los estudiantes llevan recibiendo el servicio de educación superior dentro de la Universidad Francisco de Paula Santander Ocaña.

Fuente: Datos recolectados en el cuestionario aplicado a los estudiantes de las Facultades de la UFPS Ocaña

Tabla 31

Niveles de mejoramiento de las Facultades de la Universidad Francisco de Paula Santander Ocaña

	FCAE	**FCAA**	**FING**	**FEAH**
NIVEL DE MEJORAMIENTO DE LA FACULTAD	72,96%	71,92%	76,91%	68,99%
IMPACTO	39,43%	47,64%	47,91%	44,08%
PRODUCTIVIDAD	71,84%	69,38%	76,04%	68,11%
COMPETITIVIDAD	74,65%	75,74%	78,23%	70,50%

Fuente: Datos recolectados en el cuestionario aplicado a los estudiantes de las Facultades de la UFPS Ocaña

4.1.2.15 Comparativo por facultades del nivel de mejoramiento. Los estudiantes pertenecientes a las distintas Facultades de la Universidad Francisco de Paula Santander Ocaña consideran que el nivel de mejoramiento a partir del Sistema de Gestión de Calidad se encuentra en un 72,70%

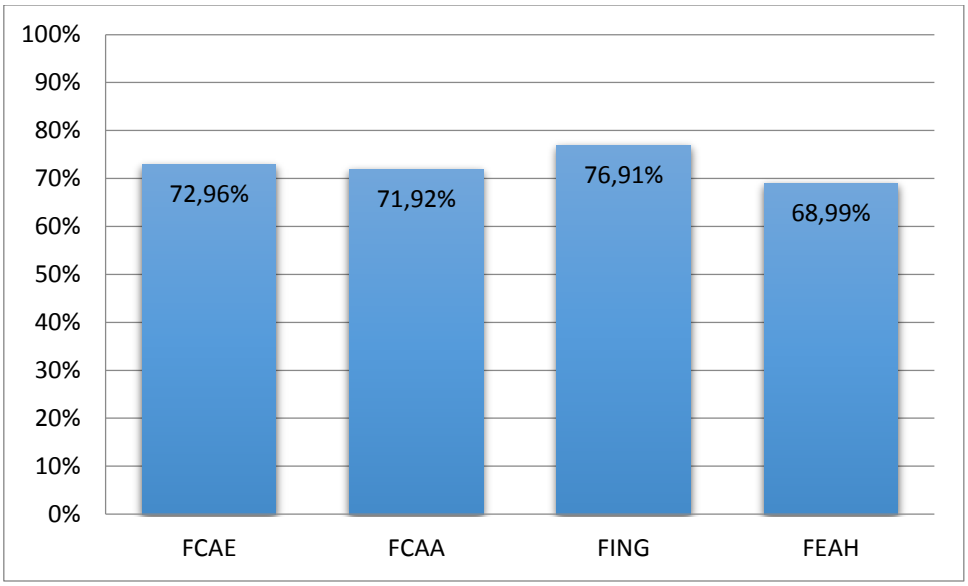

Figura 38. Niveles de mejoramiento de las facultades a partir del Sistema de Gestión de Calidad (SGC)

Teniendo en cuenta la información recolectada en los cuestionarios aplicados a los estudiantes de la Facultad de ciencias Administrativas y Económicas, Facultad de Ciencias Agrarias y del Ambiente, Facultad de Ingenierías y la Facultad de Educación Artes y Humanidades en la Figura 37 se puede decir que, el nivel de mejoramiento de las Facultades a partir del Sistema de Gestión de Calidad (SGC) se encuentra en un nivel óptimo, cabe resaltar que la facultad con un mayor nivel de mejoramiento, partiendo desde la percepción del cliente externo (estudiante) de la Universidad Francisco de Paula Santander Ocaña y de acuerdo a los niveles de mejoramiento preestablecidos para el análisis es FING, considerada que *definitivamente ha mejorado*, seguida de, FCAE, FCAA y FEAH que se consideran *han mejorado bastante* en el transcurso del tiempo que los estudiantes llevan recibiendo el servicio de educación superior dentro de la Universidad Francisco de Paula Santander Ocaña.

Fuente: Datos recolectados en el cuestionario aplicado a los estudiantes de las Facultades de la UFPS Ocaña

4.1.2.16 Comparativo por facultades del impacto a partir del Sistema de Gestión de Calidad. Los estudiantes pertenecientes a las distintas Facultades de la Universidad Francisco de Paula Santander Ocaña consideran que el nivel de impacto a partir del Sistema de Gestión de Calidad se encuentra en un 44,77%

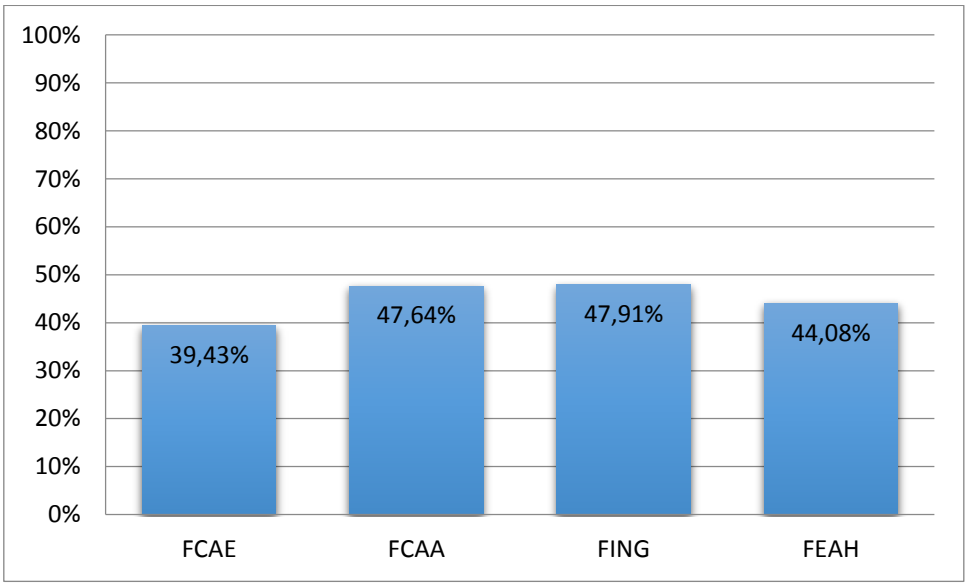

Figura 39. Nivel de impacto de las facultades a partir del Sistema de Gestión de Calidad (SGC)

Teniendo en cuenta la información recolectada en los cuestionarios aplicados a los estudiantes de la Facultad de ciencias Administrativas y Económicas, Facultad de Ciencias Agrarias y del Ambiente, Facultad de Ingenierías y la Facultad de Educación Artes y Humanidades en la Figura 38 se puede decir que, el Impacto en las facultades causado a partir del Sistema de Gestión de Calidad (SGC) se encuentran en un nivel positivo, cabe resaltar que la facultad con un mayor impacto, partiendo desde la percepción del cliente externo (estudiante) de la Universidad Francisco de Paula Santander Ocaña y de acuerdo a los niveles de mejoramiento preestablecidos para el análisis es FING, seguida de, FCAA y FEAH que se consideran *han mejorado*, y por último FCAE *sigue igual* en el transcurso del tiempo que los estudiantes llevan

recibiendo el servicio de educación superior dentro de la Universidad Francisco de Paula Santander Ocaña.

Fuente: Datos recolectados en el cuestionario aplicado a los estudiantes de las Facultades de la UFPS Ocaña

4.1.2.17 Comparativo por facultades de la productividad a partir del Sistema de Gestión de Calidad. Los estudiantes pertenecientes a las distintas Facultades de la Universidad Francisco de Paula Santander Ocaña consideran que el nivel productividad a partir del Sistema de Gestión de Calidad se encuentra en un 71,34%

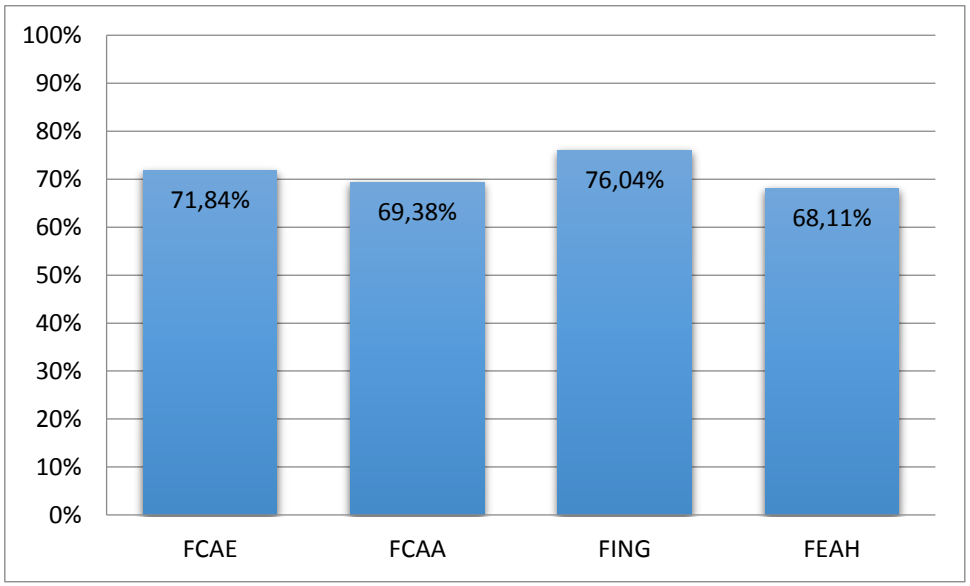

Figura 40. Nivel de productividad de las facultades a partir del Sistema de Gestión de Calidad (SGC)

Teniendo en cuenta la información recolectada en los cuestionarios aplicados a los estudiantes de la Facultad de ciencias Administrativas y Económicas, Facultad de Ciencias Agrarias y del Ambiente, Facultad de Ingenierías y la Facultad de Educación Artes y Humanidades en la Figura 39 se puede decir que, la productividad en las facultades a partir del Sistema de Gestión de Calidad (SGC) se encuentra en un nivel positivo, cabe resaltar que la

facultad con una mayor productividad, partiendo desde la percepción del cliente externo (estudiante) de la Universidad Francisco de Paula Santander Ocaña y de acuerdo a los niveles de mejoramiento preestablecidos para el análisis es FING, que *definitivamente ha mejorado*, seguida de, FCAE, FCAA y FEAH que se consideran *han mejorado bastante* en el transcurso del tiempo que los estudiantes llevan recibiendo el servicio de educación superior dentro de la Universidad Francisco de Paula Santander Ocaña.

Fuente: Datos recolectados en el cuestionario aplicado a los estudiantes de las Facultades de la UFPS Ocaña

4.1.2.18 Comparativo por facultades de la competitividad a partir del Sistema de Gestión de Calidad. Los estudiantes pertenecientes a las distintas Facultades de la Universidad Francisco de Paula Santander Ocaña consideran que el nivel de competitividad a partir del Sistema de Gestión de Calidad se encuentra en un 74,78%

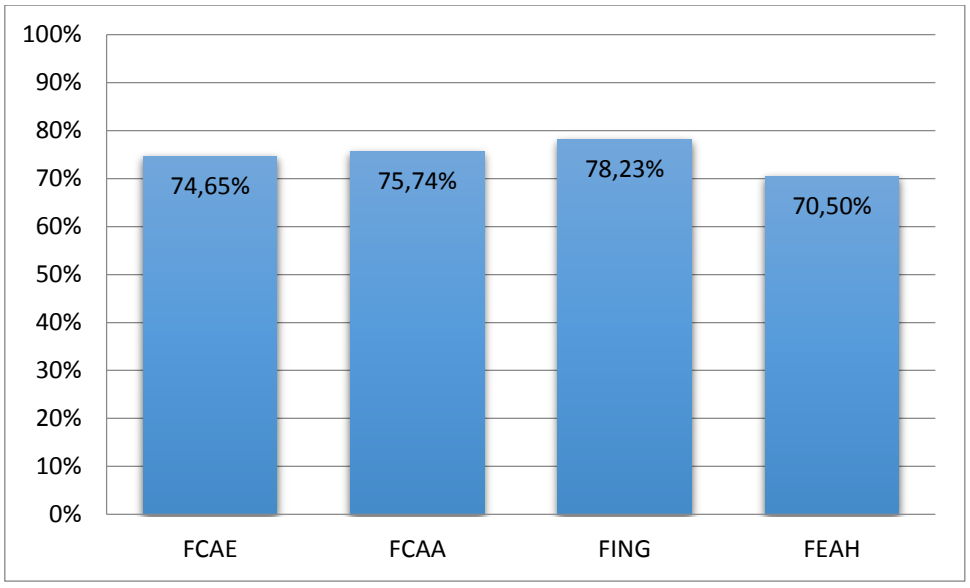

Figura 41. Nivel de competitividad de las facultades a partir del Sistema de Gestión de Calidad (SGC)

Teniendo en cuenta la información recolectada en los cuestionarios aplicados a los estudiantes de la Facultad de ciencias Administrativas y Económicas, Facultad de Ciencias Agrarias y del Ambiente, Facultad de Ingenierías y la Facultad de Educación Artes y Humanidades en la Figura 40 se puede decir que, la competitividad en las facultades a partir del Sistema de Gestión de Calidad (SGC) se encuentra en un nivel positivo, cabe resaltar que la facultad con una mayor competitividad, partiendo desde la percepción del cliente externo (estudiante) de la Universidad Francisco de Paula Santander Ocaña y de acuerdo a los niveles de mejoramiento preestablecidos para el análisis es FING, seguida de FCAA que se considera *definitivamente ha mejorado,* la FCAE y FEAH se consideran *han mejorado bastante* en el transcurso del tiempo que los estudiantes llevan recibiendo el servicio de educación superior dentro de la Universidad Francisco de Paula Santander Ocaña.

Fuente: Datos recolectados en el cuestionario aplicado a los estudiantes de las Facultades de la UFPS Ocaña

4.1.3 Análisis de la Universidad Francisco de Paula Santander Ocaña del servicio educativo a partir del Sistema de Gestión de Calidad

Con el fin de identificar las apreciaciones de la Universidad Francisco de Paula Santander Ocaña se detallan los resultados obtenidos a través de los cuestionarios.

A continuación se presentan las tabulaciones y análisis que corroboran lo dicho anteriormente.

4.1.3.1 Niveles de mejoramiento Universidad Francisco de Paula Santander Ocaña. Los estudiantes pertenecientes la Universidad Francisco de Paula Santander Ocaña consideran que el nivel de mejoramiento a partir del Sistema de Gestión de Calidad se encuentra en un 73,71%

Tabla 32

Porcentaje de satisfacción de los estudiantes de la Universidad Francisco de Paula Santander Ocaña por preguntas

ITEM EVALUADO	PORCENTAJE DE SATISFACCIÓN
1	73,91%
2	75,67%
3	71,25%
4	75,03%
5	67,93%
6	75,45%
7	67,60%
8	71,28%
9	70,93%
10	82,78%

Fuente: Datos recolectados en el cuestionario aplicado a los estudiantes de la Universidad Francisco de Paula Santander Ocaña

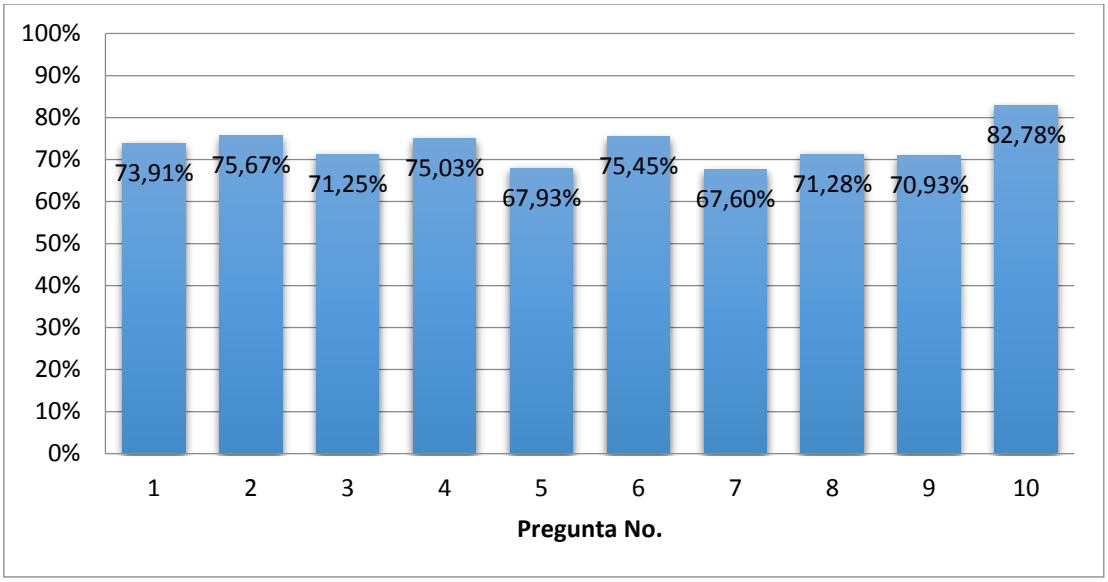

Figura 42. Porcentaje de satisfacción de los estudiantes de la Universidad Francisco de Paula Santander Ocaña por preguntas

De acuerdo a la Figura 41, se puede apreciar que los estudiantes de la Universidad Francisco de Paula Santander Ocaña, tienen un nivel de satisfacción positivo, considerando que la Institución de acuerdo a los niveles de mejoramiento preestablecidos para el análisis *mejoró bastante* en aspectos como: la satisfacción del cliente, el portafolio de servicios, equipos de cómputo y recursos bibliográficos, agilidad de los trámites y respuestas a las solicitudes internas, programas de bienestar para empleados y estudiantes y organización y planificación de los procesos institucionales; y *definitivamente ha mejorado* en el transcurso del tiempo en aspectos como: acciones para el mejoramiento de la calidad institucional, mejoramiento en la planta física, recurso humano mejor calificado (postgrados) y reconocimiento de la Universidad en el sector.

Fuente: Datos recolectados en el cuestionario aplicado a los estudiantes de la Universidad Francisco de Paula Santander Ocaña

Tabla 33
Niveles de mejoramiento de la Universidad Francisco de paula Santander Ocaña

NIVEL DE MEJORAMIENTO DE LOS PROGRAMAS EN LA UFPS OCAÑA	IMPACTO DEL SGC EN LA UFPS OCAÑA	PRODUCTIVIDAD DE LA UFPS OCAÑA	COMPETITIVIDAD DE LA UFPS OCAÑA
73,17%	45,12%	71,86%	75,17%

Fuente: Datos recolectados en el cuestionario aplicado a los estudiantes de la Universidad Francisco de Paula Santander Ocaña

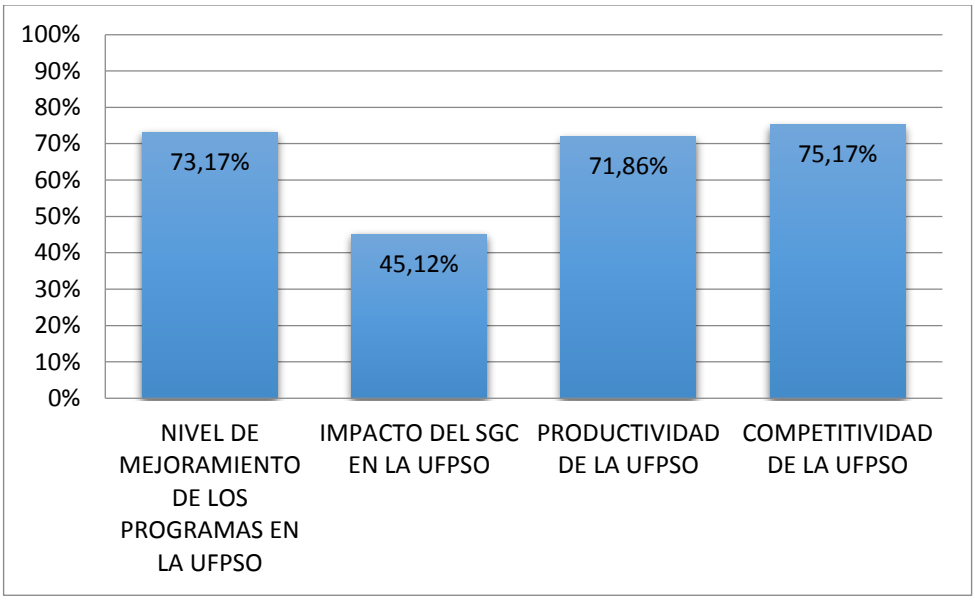

Figura 43. Niveles de mejoramiento de la Universidad Francisco de paula Santander Ocaña

Ahora bien, con la información recolectada en los cuestionarios aplicados a los estudiantes de la Universidad Francisco de Paula Santander Ocaña, en la Figura 42 se concluye que el nivel de mejoramiento de la Institución a partir del Sistema de Gestión de Calidad (SGC) *mejoró bastante* en un 73,17% esto debido al esfuerzo realizado por la Universidad para maximizar los niveles de calidad en la educación institucional, así mismo, el impacto generado a partir del SGC *mejoró* en un 45,12%, aquí es notable una falta de comunicación con los estudiantes para la socialización del Sistema de Gestión de Calidad, pues cabe resaltar que el impacto institucional desde el Sistema de Gestión de Calidad definitivamente ha mejorado, pero, desde la percepción del cliente externo (estudiante) solamente ha mejorado, debido al desconocimiento que este tiene, la falta de mecanismos de comunicación conllevan a que el estudiante desconozca muchos procesos institucionales generando así muy poco impacto o impactos negativos sobre la Universidad; por otra parte, los estudiantes consideran que la productividad y competitividad de la Universidad *mejoró bastante* en un 71,86% y *definitivamente ha mejorado* en un 75,17%

respectivamente de acuerdo a los procesos realizados en los distintos programas para mejorar a nivel institucional, regional y nacional, en el tiempo que llevan dentro de la Universidad.

Fuente: Datos recolectados en el cuestionario aplicado a los estudiantes de la Universidad Francisco de Paula Santander Ocaña

4.1.4 Análisis de la Entrevista

Con la aplicación de la entrevista y la lista de chequeo se pudo corroborar la información recolectada en los cuestionarios aplicados, en la Universidad Francisco de Paula Santander Ocaña se dedujo que los estudiantes de los diferentes programas consideran que la Universidad ha mejorado bastante en los últimos años a partir del Sistema de Gestión de Calidad; así mismo, manifiestan que el servicio educativo aún presenta procesos que han de ser mejorados para alcanzar unos niveles altos de calidad.

Para la realización de la entrevista se tuvo en cuenta aspecto como: la opinión sobre la cantidad de programas y servicios que ofrece la Universidad en la actualidad, cantidad de personal administrativo y docente para atender las solicitudes de los estudiantes, fortalezas y debilidades del Sistema de Gestión de Calidad implementado en la Universidad Francisco de Paula Santander Ocaña, acciones que debe implementar la Universidad para mejorar los niveles de calidad institucional y los aspectos que ha mejorado y no ha mejorado la Universidad en los últimos años.

A continuación se presentan los análisis que corroboran la información recolectada en los cuestionarios: Respecto a la cantidad de programas y/o servicios que ofrece la Universidad, los

estudiantes consideran que la Universidad ofrece programas y servicios adecuados según la capacidad de planta física que posee en estos momentos; también, se observan oportunidades de mejora como la oferta de nuevos programas de pregrado y postgrado con programas relacionados con la salud, ingenierías, nuevas especializaciones y maestrías son los más solicitados por los estudiantes. Se considera que la Universidad se encuentra en un punto estratégico para la acogida de muchos estudiantes de distintas partes del país, pero que en estos momentos se encuentran partiendo a otras Universidades porque no encuentran los programas académicos que requieren para su formación profesional.

La cantidad de personal administrativo y docente para atender las solicitudes de los estudiantes es otro factor importante en la satisfacción del cliente externo (estudiante), es precisamente en este aspecto en los que resultan muchas falencias, se considera que al personal docente le hace falta más capacitación, especializaciones, maestrías, doctorados relacionados con las áreas a guiar en el proceso de formación profesional, se determina así según los estudiantes, que los docentes no tienen la formalización requerida para las asignaturas que les son asignadas y que en algunos casos aunque tienen el conocimiento no poseen las técnicas pedagógicas para transmitirlo.

Por otro lado, es de destacar el esfuerzo realizado por parte de los docentes actuales para poder impartir el conocimiento adecuado a los estudiantes. El personal administrativo se considera que está bien, aunque muchas veces se puede observar una desorganización en la Universidad en la asignación de cargas laborales, se observa personal con mayor carga laboral

respecto a otras, mostrándose así la inexistencia de tiempo disponible y de calidad a la hora de atender a los estudiantes.

Las fortalezas y debilidades más importantes que posee el Sistema de Gestión de Calidad implementado en la Universidad fueron unos de los conceptos más relevantes en el que los estudiantes hicieron su aporte, quienes consideran una debilidad grave , el desconocimiento por parte de los estudiantes del Sistema de Gestión de Calidad, se observó que la mayoría de los estudiantes entrevistados desconocían el Sistema de Gestión de Calidad y aquellos que lo manifestaron conocerlo expresan que la cantidad de procesos internos para hacer cualquier solicitud o trámite en la Universidad es una debilidad en la cual se debe trabajar para poder solucionar y eliminar los cuellos de botella en dichos procedimientos. “Evitar intermediarios”, una de las solucionas más factibles que proponen los estudiantes. Con relación a las fortalezas que posee el Sistema de Gestión de Calidad, a pesar del poco conocimiento por parte de los estudiantes, es de resaltar la rápida capacidad de respuesta a las solicitudes internas, la organización y planificación de los procesos. Los procesos de autoevaluación y el reconocimiento de la Institución en el sector se consideran fuertes según comentaron los estudiantes.

Mejoramiento de planta física, mayor número de equipos tecnológicos y recursos bibliográficos, personal docente más especializado, el cumplimiento de los planes establecidos a futuro por la Universidad y una participación más activa de los estudiantes en la toma de decisiones Institucionales son acciones que los estudiantes consideran que la Universidad debe implementar para mejorar los niveles de calidad institucional.

De igual forma, se hace necesario destacar diferentes aspectos de mejoramiento en los últimos años como, el esfuerzo realizado por ampliar la planta física y los procesos de autoevaluación para alcanzar unos niveles de calidad definitivamente altos.

Finalmente, los estudiantes expresan aspectos en los cuales la mejoría ha sido mínima y por otro lado otros aspectos no han mejorado en lo absoluto durante los últimos años como la entrada a las instalaciones de la Universidad, adquisición o rotación de personal administrativo y docente, ofertas de nuevos programas y convenios para la realización de pasantías a nivel nacional e internacional son aspectos en los que no se ve mejoría Institucional.

4.2 Fortalezas y debilidades del Sistema de Gestión de Calidad implementado

Para la identificación de las fortalezas y debilidades del Sistema de Gestión de Calidad implementado en la Universidad Francisco de Paula Santander Ocaña, se realizó un análisis con la matriz FODA, partiendo de la percepción del cliente externo (estudiante) y la evidencia presentada por el SGC a través de registros y seguimiento de los programas implementados.

Tabla 34

Matriz FODA de la Universidad Francisco de Paula Santander Ocaña

Factores internos / Factores externos	**FORTALEZAS**	**DEBILIDADES**
	1. Compromiso del personal para maximizar sus habilidades en beneficio de la organización. **2. Procesos desarrollados sistemáticamente.** **3. Autoevaluación permanente para la mejora continua de sus procesos y programas.** **4. Enfoque basado en hechos para la toma de decisión.** **5. Investigación como eje de desarrollo institucional.** **6. Protección y conservación de la Salud.** **7. Reconocimiento de la Institución en el sector.**	**1. Poca participación de los estudiantes en la toma de decisiones.** **2. Falta de involucramiento de los estudiantes en los distintos procesos.** **3. Pocos equipos tecnológicos y cobertura inalámbrica.** **4. Mecanismos de comunicación ineficaces.** **5. Carente idoneidad del recurso humano.**
OPORTUNIDADES **1. Ampliación de programas académicos.** **2. Fortalecimiento del personal administrativo y docente.** **3. Mejoramiento del espacio físico.** **4. Presupuesto en aumento por aumento de demanda.**	**ESTRATEGIAS FO** **F5O1** Generar proyectos de factibilidad para crear nuevos programas académicos. **F1F6O2** Crear programas de capacitación y fortalecimiento de la salud integral del personal docente y administrativo. **F7O3O4** Realizar inversión para aumentar la capacidad instalada en la UFPS Ocaña. **F3O2** Realizar seguimientos constantes al personal administrativo y docente con el fin de evaluar el nivel de cumplimiento de las actividades asignadas.	**ESTRATEGIAS DO** **D5O2** Crear perfiles con mayor formación académica y experiencia para la contratación docente y administrativa. **D3O4** Invertir en la obtención de equipos tecnológicos y bibliográficos para brindar una educación de mayor calidad. **D4O4** Aumentar los mecanismos de comunicación para divulgar el Sistema de Gestión de Calidad a los estudiantes.

AMENAZAS	ESTRATEGIAS FA	ESTRATEGIAS DA
1. Aumento de la competencia en el sector educativo. **2. Dependencia absoluta de la sede principal.** **3. La sobrepoblación de la región.**	**F4F7A2** Crear proyectos para la obtención de recursos propios y evitar la dependencia académica absoluta de la sede principal. **F1A1** Aumentar el nivel de calidad de la institución con el apoyo del personal para marcar la diferencia en la región.	**D5A1** Capacitar a los docentes en áreas afines a sus asignaturas para su actualización y mayor calidad académica. **D1D2A2** Generar mecanismos de participación estudiantil para la toma de decisiones institucionales. **D4A1** Mejorar los mecanismos de comunicación internos y externos para contribuir al cumplimiento de objetivos institucionales y mantener un posicionamiento alto en el sector.

Fuente: Autor del proyecto

4.3 Estrategias de mejoramiento a partir de los aspectos identificados como débiles

Para la propuesta de estrategias de mejoramiento al Sistema de Gestión de Calidad implementado en la Universidad Francisco de Paula Santander Ocaña, se tuvo en cuenta el análisis con la matriz FODA, partiendo de la percepción del cliente externo (estudiante) y la evidencia presentada por el SGC a través de registros y seguimiento de los programas implementados.

PLAN DE EJECUCIÓN DE ESTRATEGIAS				
Objetivo	**Estrategia**	**Actividad**	**Indicador**	**Recurso**
Ampliar el portafolio de servicios ofrecidos en la Universidad Francisco de Paula Santander Ocaña en pregrado y postgrado	Generar proyectos de factibilidad para crear nuevos programas académicos.	- Visitar las instituciones educativas para conocer el proyecto de vida de los estudiantes. - Realizar talleres psicopedagógicos para orientar a los estudiantes de la media en la selección de la carrera a estudiar - Realizar estudios de factibilidad de las nuevas carreras más demandadas	$\frac{No.\,de\ proyectos\ de\ factibilidad\ realizados}{Número\ de\ programas\ proyectados}$ $\frac{Cantidad\ de\ aceptación}{Cantidad\ total\ de\ encuestados} = \%factibilidad$	- Humano - Financiero - Técnico y tecnológico
Fortalecer el personal administrativo y docente para maximizar sus habilidades en beneficio de la Universidad	Crear programas de capacitación y fortalecimiento de la salud integral del personal docente y administrativo.	- Definir las actividades, objetivos, técnicas y recursos que se aplicaran en la capacitación. - Definir las fechas para realizar los programas de capacitación - Seleccionar los contenidos para tener como guía durante el programa. - Ejecutar el programa de capacitación con un líder idóneo y actualizado en el tema a impartir - Proporcionar las bases para ejecutar el programa, métodos de realización, contenidos y la ubicación para el desarrollo del proceso de capacitación	$\frac{No.\,de\ personas\ satisfechas}{Número\ de\ personal\ en\ la\ UFPS\ Ocaña}$ $\frac{No.\,de\ personal\ capacitado}{Número\ de\ personal\ en\ la\ UFPS\ Ocaña}$	- Humano - Financiero - Técnico y tecnológico

Aumentar la capacidad de la planta física en la institución	Realizar inversión para aumentar la capacidad instalada en la UFPS Ocaña.	- Realizar los estudios pertinentes para la ampliación de la planta física en la Universidad - Vincular personal idóneo para cada puesto de trabajo en el proceso de ampliación	Informe de rendición de cuentas en inversión realizada para aumentar la planta física en la Universidad Francisco de Paula Santander Ocaña $\frac{Recursos\ utilizados}{Recursos\ presupuestados}$	- Humano - Financiero - Técnico y tecnológico
Mejorar constantemente los procesos y programas a través del fortalecimiento del personal administrativo y docente	Realizar seguimientos constantes al personal administrativo y docente con el fin de evaluar el nivel de cumplimiento de las actividades asignadas.	- Definir las fechas para la realización de los seguimientos. - Analizar las técnicas y prácticas para la recolección de informes de avances de las actividades asignadas - Buscar el personal idóneo para el desarrollo de la actividad - Aplicar distintos planes de mejoramiento a las personas que no cumplan con lo solicitado	Informes de auditorías realizadas al personal administrativo y docente de la Universidad $\frac{Seguimientos\ ejecutados}{Seguimientos\ planeados}$	- Humano - Financiero - Técnico y tecnológico
Contar con el personal administrativo y docente idóneo para el cumplimiento de actividades asignadas por la Universidad	Crear perfiles con mayor formación académica y experiencia para la contratación docente y administrativa.	- Definir el área para la cual es solicitado el recurso humano - Contratar personal idóneo, con experiencia en las áreas a liderar - Hacer un proceso transparente en el momento de la contratación	Perfiles creados desde los comités curriculares, departamento y apoyo académico para la contratación al personal administrativo y docente $\frac{Requisitos\ cumplidos}{Requisitos\ exigidos}$	- Humano - Financiero - Técnico y tecnológico

Mejorar los recursos bibliográficos y tecnológicos para brindar unos niveles más altos de calidad	Invertir en la obtención de equipos tecnológicos y bibliográficos para brindar una educación de mayor calidad.	- Realizar los estudios pertinentes para la obtención de recursos tecnológicos y bibliográficos en la Universidad	Informe de rendición de cuentas en inversión realizada para aumentar los equipos tecnológicos y bibliográficos en la Universidad Francisco de Paula Santander Ocaña $\frac{Recursos\ utilizados}{Recursos\ presupuestados}$ $\frac{Recursos\ adquiridos}{Recursos\ necesarios}$	- Humano - Financiero - Técnico y tecnológico
Dar a conocer los procesos internos desde el Sistema de Gestión de Calidad a los estudiantes y colaboradores de la Universidad Francisco de Paula Santander Ocaña	Aumentar los mecanismos de comunicación para divulgar el Sistema de Gestión de Calidad a los estudiantes.	- Realizar actividades grupales para la divulgación del Sistema de Gestión de Calidad - A través de los medios virtuales institucionales dar a conocer el SGC - Apoyarse en los docentes de momento para difundir la información del SGC - Utilizar carteleras informativas del SGC - Realizar reuniones con estudiantes de diversas carreras para informar sobre el SGC	$\frac{No.\ de\ estudiantes\ informados\ sobre\ el\ SGC}{Número\ de\ estudiantes\ matriculados\ en\ la\ UFPS\ Ocaña}$	- Humano - Financiero - Técnico y tecnológico

Contar con la independencia y la capacidad de tomar decisiones basados en hechos de la Universidad para la toma de decisiones	Crear proyectos para la obtención de recursos propios y evitar la dependencia absoluta de la sede principal.	- Definir las actividades, objetivos, técnicas y recursos que se aplicarán en los programas. - Definir las fechas para realizar los programas - Dar a conocer el objetivo de los recursos obtenidos con la realización de los programas - Seleccionar los contenidos para tener como guía durante el programa. - Ejecutar el programa con un líder idóneo y actualizado en el tema a impartir - Proporcionar las bases para ejecutar el programa, métodos de realización, contenidos y la ubicación para el desarrollo del proceso de capacitación	$\frac{No.\,de\ programas\ realizados}{Número\ de\ programas\ proyectados\ para\ obtener\ recur.}$ Informe de rendición de cuentas en inversiones realizadas en la Universidad Francisco de Paula Santander Ocaña $\frac{Recursos\ utilizados}{Recursos\ adquiridos}$	- Humano - Financiero - Técnico y tecnológico
Tener un mayor reconocimiento en el sector a través de programas acreditados	Aumentar el nivel de calidad de la institución con el apoyo del personal para marcar la diferencia en la región.	- Brindar capacitaciones de mejoramiento y fortalecimiento al personal que liderará los procesos de alta calidad en la Universidad - Asignar actividades de acuerdo al perfil profesional del personal encargado de los procesos de alta calidad - Realizar seguimientos a las actividades asignadas por la Universidad	Informes de auditorías internos realizadas en la Universidad Francisco de Paula Santander Ocaña $\frac{Seguimientos\ ejecutados}{Seguimientos\ planeados}$ $\frac{No.\,de\ estudiantes\ satisfechos\ con\ la\ calidad\ institucio}{Número\ de\ estudiantes\ matriculados\ en\ la\ UFPS\ Ocañ}$	- Humano - Financiero - Técnico y tecnológico

Tener un mayor reconocimiento en el sector por su personal idóneo para el cumplimiento de actividades asignadas por la Universidad	Capacitar a los docentes en áreas afines a sus asignaturas para su actualización y mayor calidad académica.	- Definir las actividades, objetivos, técnicas y recursos que se aplicaran en las capacitaciones. - Definir las fechas para realizar las capacitaciones - Seleccionar los contenidos para tener como guía durante las capacitaciones. - Ejecutar las capacitaciones con líderes idóneos y actualizados en los temas a impartir - Proporcionar las bases para ejecutar el programa, métodos de realización, contenidos y la ubicación para el desarrollo del proceso de capacitación	$\frac{No.\,de\ capacitaciones\ realizados}{Número\ de\ capacitaciones\ proyectados}$ $\frac{No.\,de\ docentes\ asistentes\ a\ las\ capacitaciones}{Número\ de\ docentes\ invitados\ a\ las\ capacitaciones}$	- Humano - Financiero - Técnico y tecnológico
Involucrar a los estudiantes activamente en la toma de decisiones institucionales para el mejoramiento en su calidad educativa y el reconocimiento de la misma	Generar mecanismos de participación estudiantil para la toma de decisiones institucionales.	- Realizar actividades con participación estudiantil para la toma de decisiones - Dar a conocer las decisiones tomadas por la institución, para mantener informados a los estudiantes - Crear grupos de información para difundir las decisiones tomadas al interior de la Universidad	Actas realizadas en las distintas reuniones y comités para la toma de decisiones a nivel institucional.	- Humano - Financiero - Técnico y tecnológico
Dar a conocer los distintos procesos y	Mejorar los mecanismos de comunicación	- Realizar actividades grupales para la divulgación de los objetivos planteados por la		- Humano - Financiero - Técnico y

procedimientos que lleva la Universidad con relación al Sistema de Gestión de Calidad al personal administrativo, docente y estudiantes	internos y externos para contribuir al cumplimiento de objetivos institucionales y mantener un posicionamiento alto en el sector.	Universidad para mejorar los niveles de calidad y el reconocimiento en el sector - A través de los medios virtuales institucionales dar a conocer los objetivos - Apoyarse en los docentes de momento para difundir la información dada por la Universidad - Utilizar carteleras informativas sobre los procesos, procedimientos y actividades a realizar para el cumplimiento de esos objetivos - Realizar reuniones con estudiantes de diversas carreras para informar sobre los objetivos planteados por la Universidad	$\frac{No.\,de\ estudiantes\ informados}{Número\ de\ estudiantes\ matriculados\ en\ la\ UFPS\ Ocaña}$	tecnológico

Fuente: Autor del proyecto

Conclusiones

La investigación realizada en la Universidad Francisco de Paula Santander Ocaña titulada evaluación de la prestación del servicio de educación a partir del Sistema de Gestión de Calidad en la Universidad, fue de mucha utilidad, ya que permitió interactuar y conocer las diferentes fortalezas y debilidades que se reflejan en el servicio de educación y la satisfacción del cliente.

La información, fue suministrada por medio del instrumento, la entrevista y la lista de chequeo aplicada a los estudiantes el cual fue diligenciado con mucha responsabilidad y seriedad por cada uno de ellos, viendo la importancia que tiene este tema para la Universidad.

Los resultados que arrojaron la información recolectada a través de las encuestas, la observación y las entrevistas aplicadas, dan a conocer que la Universidad presenta mayores fortalezas partiendo desde el Sistema de Gestión de Calidad, el reconocimiento de la Universidad en el sector es uno de los aspectos más relevantes de los estudiantes, el compromiso del personal para brindar las máximas capacidades e impartir el conocimiento adecuado en los estudiantes, los procesos de autoevaluación permanentes, la protección y conservación de la salud, la toma de decisiones basados en hechos reales, procesos desarrollados para brindar un mejor servicio y la investigación como blasón principal para el desarrollo de procesos en la Universidad son aspectos que valen la pena resaltar.

Así mismo, en la Universidad Francisco de Paula Santander Ocaña se observan oportunidades de mejora que le permitirán a la Universidad contrarrestar las debilidades y

amenazas observadas. La falta de mecanismos de comunicación, la poca participación estudiantil en la toma de decisiones, la desinformación que se presenta con los mismos estudiantes, poco personal idóneo para liderar ciertos procesos, la poca tecnología para brindar un servicio de educación mayor a los estudiantes y la demora en la respuesta a solicitudes son aspectos que se consideran débiles dentro de la Universidad, ante lo cual se sugiere agilizar los procesos con el fin de obtener mayor satisfacción.

Con relación a la productividad se concluye que los programas, las facultades y en general la Universidad Francisco de Paula Santander Ocaña, se encuentran en unos niveles óptimos de bastante mejoramiento partiendo desde el Sistema de Gestión de Calidad implementado en la Universidad.

La competitividad de la Universidad y sus distintas facultades y programas es otro de los aspectos que cabe resaltar, ya que la competitividad de la Universidad se encuentra en unos niveles donde definitivamente ha mejorado lo cual le permite un mayor reconocimiento en el sector, pudiendo contrarrestar amenazas que se puedan presentar en el futuro.

Ahora bien, el impacto generado a partir del sistema de Gestión de Calidad implementado en la Universidad es uno de los aspectos más débiles que presenta, esta debilidad se genera por la falta de comunicación con los estudiantes y el desinterés de estos mismos en los procesos académicos que presenta la institución, ya que es de resaltar los esfuerzos realizados desde la Universidad para mejorar este aspecto en el sector, pero, la poca comunicación con los estudiantes sobre los procesos llevados a cabo, las decisiones tomadas y otros factores más que

no se le comunican al estudiante conllevan a que estos desconozcan el impacto positivo que el Sistema de Gestión de Calidad está causando, esto de acuerdo a los resultados obtenidos en el proceso llevado a cabo para la realización de la investigación.

Finalmente la comunidad estudiantil se encuentra satisfecha con el servicio brindado por parte de cada programa, facultad y la Universidad en general. Sin dejar de un lado colocar en práctica las respectivas estrategias que fueron suministradas para el mejoramiento de esta.

Recomendaciones

Con base en los resultados obtenidos en el presente estudio se sugiere: Implementar las estrategias propuestas generadas a partir de los aspectos identificados que le permita mejorar las diferentes debilidades que han sido identificadas en cada una de las facultades, permitiendo tener un buen nivel de calidad para brindar un servicio de educación óptimo a los estudiantes.

Mantener la confianza y apoyo que hay entre los trabajadores y el Sistema de Gestión de Calidad para, de este modo, ante cualquier inconveniente que se presente, le puedan dar solución de la mejor manera posible y así contribuir al crecimiento de la organización.

Mejorar la comunicación con los estudiantes para dar a conocer el Sistema de Gestión de Calidad, dándole participación en la toma de decisiones institucionales ya que estos serán los más afectados o beneficiados con las decisiones tomadas.

Mejorar la atención al cliente, que se maneja en las diferentes facultades para de esta manera le den el respectivo trato, sabiendo que los estudiantes son la principal razón de la Universidad y al ellos estar satisfechos, poder crecer en el mercado logrando un mayor reconocimiento.

Admirar el sentido de pertenencia que tiene cada uno del personal administrativo y docente con el alma mater, ya que ella le permite crecer como persona y estar en constante evolución.

Referencias

Abell, D. (1994). Mejoramiento Continuo. *Eumed.net Enciclopedia Virtual*, 1. Recuperado el 16 de Marzo de 2017, de http://www.eumed.net/libros-gratis/2011e/1084/mejoramiento.html

American Marketing Association (A.M.A.). (2016). Definicion De Cliente. *American Marketing Association (A.M.A.)*, 1. Recuperado el 17 de Marzo de 2017, de https://www.ama.org/Pages/default.aspx

Bañeras, J. (11 de 06 de 2014). *IMF Business School*. Obtenido de IMF Business School: http://www.imf-formacion.com/blog/corporativo/calidad/la-importancia-de-la-calidad-en-la-gestion-empresarial/

Bertalanffy, L. V. (1999). *Teoría general de sistemas de Ludwig Von Bertalanffy.* Ciudad de México. doi:968-36-7019-9

Camisón, C. (16 de Diciembre de 2009). *Modelos normativos de gestión de calidad*. doi:1699-4914

Castilla, C. (2006). Enfoques teóricos sobre la percepcion que tienen las personas. *Horizontes pedagógicos, 8*, 10. doi:2500-705x

Chandler, A., & Andrews, K. (30 de Mayo de 1962). Alfred Dupont Chandler, historiador de la economía. *El País*, pág. 1.

Contreras, E. (2013). El concepto de estrategia como fundamento de la planeación estratégica. *Pensamiento y Gestión, 35*, 152-181. doi:ISSN 1657-6276

Deming, E. (1989). Calidad, productividad y competitividad: la salida de la crisis. En E. Deming, *Calidad, productividad y competitividad: la salida de la crisis.* (pág. 193). Madrid: Cambridge University Press. Recuperado el 18 de Marzo de 2017, de

https://books.google.com.co/books?id=d9WL4BMVHi8C&printsec=frontcover&dq=teoria+de+la+calidad+segun+deming&hl=es&sa=X&ved=0ahUKEwiApcbvkvLSAhWCOCYKHdqQD54Q6wEIGTAA#v=onepage&q=14%20pasos&f=false

El Congreso de la República de Colombia. (30 de Diciembre de 2003). *Alcaldía de Bogotá.* Recuperado el 12 de Marzo de 2017, de Alcaldía de Bogotá: http://www.alcaldiabogota.gov.co/sisjur/normas/Norma1.jsp?i=11232

Feigenbaum, A. (1999). *Control total de la calidad.* México: Compañia Editorial Continental.

Harrington, J. (1993). Mejoramieno Continuo. *Eumed.net Enciclopedia Virtual*, 1. Recuperado el 16 de Marzo de 2017, de http://www.eumed.net/libros-gratis/2011e/1084/mejoramiento.html

ICONTEC. (15 de 01 de 2011). *Normas ISO 9000*. Obtenido de Normas ISO 9000: http://www.normas9000.com/que-es-iso-9000.html

Instituto Colombiano de Normas Técnicas y Certificación ICONTEC. (22 de Diciembre de 2005). *Universidad Surcolombiana.* Recuperado el 12 de Marzo de 2017, de Universidad Surcolombiana: https://www.usco.edu.co/contenido/ruta-calidad/documentos/anexos/65-NTC%20ISO%209000-2005.pdf

Instituto Colombiano de Normas Técnicas y Certificación ICONTEC. (14 de Noviembre de 2008). *Fundación Centro Colombiano de Estudios Profesionales.* Recuperado el 12 de Marzo de 20017, de Fundación Centro Colombiano de Estudios Profesionales: http://www.cecep.edu.co/documentos/calidad/ISO-9001-2008.pdf

Instituto Colombiano de Normas Técnicas y Certificación ICONTEC. (17 de Febrero de 2010). *Presidencia de la República de Colombia.* Recuperado el 12 de Marzo de 2017, de Presidencia de la República de Colombia:

http://wp.presidencia.gov.co/sitios/dapre/oci/Documents/normograma/NTC-ISO%209004.pdf

Instituto Colombiano de Normas Técnicas y Certificación ICONTEC. (22 de Febrero de 2012). *Programa Integración de Tecnologías a la Docencia Universidad de Antioquia.* Recuperado el 12 de Marzo de 2017, de Programa Integración de Tecnologías a la Docencia Universidad de Antioquia: http://aprendeenlinea.udea.edu.co/lms/moodle/pluginfile.php/279056/mod_resource/content/1/NTC%20ISO%2019011%20.pdf

Ishikawa, K. (1986). *Qué es el control total de calidad?: la modalidad japonesa.* Bogota: Norma. doi:958-04-7040-5

Juran, J. (1990). *Juran y la planificación para la calidad.* Madrid: Diaz De Santos S.A. doi:84-87189-37-7

Kabboul, F. (1994). Mejoramiento Continuo. *Eumed.net Enciclopedia Virtual*, 1. Recuperado el 16 de Marzo de 2017, de http://www.eumed.net/libros-gratis/2011e/1084/mejoramiento.html

Lozano, A., & Rincón, J. (20 de 06 de 2009). *Documentación del sistema de Gestión de la Calidad de acuerdo a los requisitos de la NTC iso 9001:2000*. Obtenido de Documentación del sistema de Gestión de la Calidad de acuerdo a los requisitos de la NTC iso 9001:2000: http://repositorio.utp.edu.co/dspace/bitstream/handle/11059/1538/658562L925s.pdf?sequence=1

Marketing Publishing. (1994). *El plan de negocios.* Madrid: Ediciones DIAZ DE SANTOS S.A. doi:ISBN 84-7978-109-2

Martínez, M. (2006). El estudio científico de las fortalezas trascendentales desde la Psicología Positiva. *SciELO*, 1. Recuperado el 15 de Marzo de 2017, de http://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1130-52742006000300003

Marx, K. (1975). El Capital. En K. Marx, & P. Scaron (Ed.), *El Capital* (Vol. 3, pág. 772). México: Siglo XXI Editores. doi:968-23-1484-4

Mayo, J. C., & Ávila, Y. (2010). La calidad y sus sistemas de gestion. *Observatorio de la economía latinoamericana*.

Ministerio de Educación. (28 de Diciembre de 1992). Ley 30 de Diciembre 28 de 1992. *Ley 30 de Diciembre 28 de 1992*. Bogota, Colombia. Obtenido de http://www.mineducacion.gov.co/1621/articles-86437_Archivo_pdf.pdf

Ministerio de Educación. (26 de Mayo de 2015). Decreto No 1075 de 26 mayo 2015. *Decreto No 1075 de 26 mayo 2015*. Bogota, Colombia. Obtenido de http://redes.colombiaaprende.edu.co/ntg/men/pdf/decreto_1075_de_2015.pdf

Molano, M. (20 de Junio de 1994). Calidad Total: ALgo de historia. *El Tiempo*, pág. 1. Recuperado el 18 de Marzo de 2017, de http://www.eltiempo.com/archivo/documento/MAM-154763

Moreno, M. (2003). Filosofia. Vol. 2: Antropologia, Psicologia Y Sociologia. En M. Moreno, & S. Editorial MAD (Ed.), *Filosofia. Vol. 2: Antropologia, Psicologia Y Sociologia* (Vol. 2, págs. 235-237). Sevilla: Editorial MAD, SL. doi:84-665-0537-7

Moya, M. (1999). *Universidad De Concepcion Chile.* Obtenido de Universidad De Concepcion Chile: http://www2.udec.cl/~erhetz/privada/Psicologia_social/percepcion_social.pdf

Okuda, M., & Gómez, C. (2005). Métodos en investigación cualitativa: triangulación. *Revista Colombiana de Psiquiatría*, 1. doi:0034-7450

Osorio, J., Cruz, E., & Romero, M. (Enero de 2016). Impacto de la certificación ISO 9001 en clínicas de Cali, Colombia. *Revista Innovar Journal, 26*(59), 35-45. Recuperado el 23 de Marzo de 2017, de http://www.redalyc.org/html/818/81843213004/

Perez, Y., & Coutin, A. (24 de Septiembre de 2005). *Biblioteca Virtual En Salud De Cuba.* Recuperado el 16 de Marzo de 2017, de Biblioteca Virtual En Salud De Cuba: http://bvs.sld.cu/revistas/aci/vol13_6_05/aci040605.htm

Philip, C. (1987). La calidad no cuesta: El arte de cerciorarse de la calidad. En C. Philip, *La calidad no cuesta: El arte de cerciorarse de la calidad* (Primera ed., págs. 209-219). México: Compañía Editorial Continental S.A. de C.V. doi:968-26-1220-9

Plazas, L. (2010). *Escuela Superior De Asministracion Pública ESAP.* Recuperado el 16 de Marzo de 2017, de Escuela Superior De Asministracion Pública ESAP: http://cdim.esap.edu.co/BancoMedios/Documentos%20PDF/informe%20final%20de%20la%20practica%20alex%20lozano.pdf

Ribeiro, D. (1998). *Asesoramiento en a dirección de empresas: la consultoría* (Vol. 1). Madrid: Editorial Diaz de Santos. doi:ISBN 9788479783754

Rojas, P., & Sepúlveda, S. (s.f.). ¿Qué es la Competitividad? En P. Rojas, & S. Sepúlveda, *¿Qué es la Competitividad?* (Vol. 9, pág. 16). doi:92-9039-431-5

Romero, F., & Urdaneta, E. (4 de Septiembre de 2009). *Universidad Privada Dr. Rafael Belloso Chacín.* Recuperado el 20 de Marzo de 2017, de Universidad Privada Dr. Rafael Belloso Chacín: http://publicaciones.urbe.edu/index.php/REDHECS/article/viewArticle/617/1569

Sánchez, J. (2013). *Ministerio De Educación Nacional.* Obtenido de Ministerio De Educación Nacional: http://www.mineducacion.gov.co/1759/articles-341204_archivo_pdf_Sistema_indicadores_calidad.pdf

Sullivan, L. (1994). Mejormiento Continuo. *Eumed.net Enciclopedia Virtual*, 1. Recuperado el 16 de Marzo de 2017, de http://www.eumed.net/libros-gratis/2011e/1084/mejoramiento.html

The Chartered Institute of Marketing. (2016). Definicion De Cliente. *The Chartered Institute of Marketing*, 1. Recuperado el 17 de Marzo de 2017, de http://www.cim.co.uk/

Universidad de las Palmas de Gran Canaria. (6 de Marzo de 2017). *Ventajas del SGC*. Obtenido de Ventajas del SGC: http://www.calidad.ulpgc.es/index.php/m-sgc/m-vsgc

Universidad Francisco de Paula Santader Ocaña. (1 de Enero de 2016). *Sistema Integrado de Gestión*. Recuperado el 18 de Marzo de 2017, de Sistema Integrado de Gestión: https://ufpso.edu.co/Sig

Apéndices

Apéndice A. Encuesta de percepción

ENCUESTA - IMPACTO DE LA IMPLEMENTACIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD EN LA ORGANIZACIÓN

PERCEPCIÓN CLIENTE (ESTUDIANTE)

Las preguntas a continuación buscan evaluar el impacto que el sistema de gestión de calidad implementado, ha tenido frente a la productividad y competitividad de la empresa.

Fecha de la encuesta:

DD	MM	AA

Programa al que pertenece: _____

Semestre que cursa: _____

Según su conocimiento, la implementación del sistema de gestión de calidad que está certificado para la institución ha sido:

Positivo	Negativo	No hubo impacto	No sabe

Señale en qué grado usted considera que se encuentran los siguientes aspectos, (señale solo un valor):

1. Su nivel de satisfacción con el servicio que presta la institución

Disminuyó -										Sigue igual										+ Aumentó
-100	-90	-80	-70	-60	-50	-40	-30	-20	-10	0	10	20	30	40	50	60	70	80	90	100

2. La acciones para mejorar y alcanzar altos niveles de calidad institucional

Disminuyó -										Sigue igual										+ Aumentó
-100	-90	-80	-70	-60	-50	-40	-30	-20	-10	0	10	20	30	40	50	60	70	80	90	100

3. La cantidad de servicios y/o programas ofrecidos

Disminuyó -										Sigue igual										+ Aumentó
-100	-90	-80	-70	-60	-50	-40	-30	-20	-10	0	10	20	30	40	50	60	70	80	90	100

4. La cantidad de personal especializado y docentes con formación posgraduada

Disminuyó -										Sigue igual										+ Aumentó
-100	-90	-80	-70	-60	-50	-40	-30	-20	-10	0	10	20	30	40	50	60	70	80	90	100

5. El número de equipos y recursos bibliográficos disponible para el desarrollo de las actividades

Disminuyó -										Sigue igual										+ Aumentó
-100	-90	-80	-70	-60	-50	-40	-30	-20	-10	0	10	20	30	40	50	60	70	80	90	100

6. El esfuerzo realizado por ampliar o aumentar el espacio físico de la institución

Disminuyó -										Sigue igual										+ Aumentó
-100	-90	-80	-70	-60	-50	-40	-30	-20	-10	0	10	20	30	40	50	60	70	80	90	100

7. La agilidad de los tramites y solicitudes internos que usted realiza

Disminuyó -										Sigue igual										+ Aumentó
-100	-90	-80	-70	-60	-50	-40	-30	-20	-10	0	10	20	30	40	50	60	70	80	90	100

8. La existencia de programas para mejorar el bienestar de los empleados y estudiantes

Disminuyó -										Sigue igual										+ Aumentó
-100	-90	-80	-70	-60	-50	-40	-30	-20	-10	0	10	20	30	40	50	60	70	80	90	100

9. La organización y planificación de los procesos de la institución

Disminuyó -										Sigue igual										+ Aumentó
-100	-90	-80	-70	-60	-50	-40	-30	-20	-10	0	10	20	30	40	50	60	70	80	90	100

10. El reconocimiento de la institución en el sector

Disminuyó -										Sigue igual										+ Aumentó
-100	-90	-80	-70	-60	-50	-40	-30	-20	-10	0	10	20	30	40	50	60	70	80	90	100

Comentarios:

_____

_____

Apéndice B. Lista de Chequeo

LISTA DE CHEQUEO - IMPACTO DE LA IMPLEMENTACIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD EN LA ORGANIZACIÓN

PERCEPCIÓN CLIENTE (ESTUDIANTE)

Las preguntas a continuación buscan evaluar el impacto que el sistema de gestión de calidad implementado, ha tenido frente a la productividad y competitividad de la empresa.

Variable a Observar	Comentarios
¿El nivel de satisfacción se ve reflejado en el sentido de pertenencia hacia la institución? Se identifican como parte de la UFPSO?	
¿Se considera la institución como innovadora, productiva y competitiva comparada con otras IES de la región?	
¿El programa de formación cursado suple las necesidades de conocimiento que el país espera de los futuros profesionales?	
¿Se mantienen mecanismos de comunicación y participación en los cuales puedan ser escuchados?	
¿Al manifestar una duda o queja se le da la importancia para ser tramitada oportunamente?	
¿Las instalaciones y las relaciones personales al interior de la Universidad se perciben como cómodas y agradables?	
¿Se percibe liderazgo por parte de los jefes de oficina, directores de programa y decanos?	
Otras opiniones	

Apéndice C. Entrevista

ENTREVISTA - IMPACTO DE LA IMPLEMENTACIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD EN LA ORGANIZACIÓN

PERCEPCIÓN CLIENTE (ESTUDIANTE)

Las preguntas a continuación buscan evaluar el impacto que el sistema de gestión de calidad implementado, ha tenido frente a la productividad y competitividad de la empresa.

1. Qué opinión le merece la cantidad de programas y/o servicios ofrecidos por la Universidad

_____

_____

2. Qué opinión tiene acerca de la cantidad de personal administrativo y docente para atender las solicitudes de los estudiantes

_____

_____

3. Para usted cuales son las fortalezas y debilidades más importantes que posee el SGC implementado en la Universidad

_____

_____

4. Que acciones cree usted que se deberían implementar en la Universidad para mejorar los niveles de calidad institucional.

_____

_____

5. ¿En qué aspectos considera que la Institución ha mejorado más en los últimos años? ¿En cuáles no se ha visto mejoramiento?

_____

_____

Apéndice D. Evidencias

ENCUESTA - IMPACTO DE LA IMPLEMENTACIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD EN LA ORGANIZACIÓN

PERCEPCIÓN CLIENTE

Las preguntas a continuación buscan evaluar el impacto que el sistema de gestión de calidad implementado, ha tenido frente a la productividad y competitividad de la empresa.

Fecha de la encuesta: 26 | 04 | 17

Programa al que pertenece: ADMINISTRACION DE EMPRESAS

Semestre que cursa: 10

Según su conocimiento, la implementación del sistema de gestión de calidad que está certificado para la institución ha sido:

Positivo X	Negativo	No hubo impacto	No sabe

Señale en qué grado usted considera que se encuentran los siguientes aspectos, (señale solo un valor):

1. Su nivel de satisfacción con el servicio que presta la institución

Disminuyó -										Sigue igual									+ Aumentó
-100	-90	-80	-70	-60	-50	-40	-30	-20	-10	X	10	20	30	40	50	60	70	80	90	100

2. La acciones para mejorar y alcanzar altos niveles de calidad institucional

Disminuyó -											Sigue igual									+ Aumentó
-100	-90	-80	-70	-60	-50	-40	-30	-20	-10	0	10	20	30	X	50	60	70	80	90	100

3. La cantidad de servicios y/o programas ofrecidos

Disminuyó -											Sigue igual									+ Aumentó
-100	-90	-80	-70	-60	-50	-40	-30	-20	-10	0	10	20	30	40	50	60	X	80	90	100

4. La cantidad de personal especializado y docentes con formación posgraduada

Disminuyó -											Sigue igual									+ Aumentó
-100	-90	-80	-70	-60	-50	-40	-30	-20	-10	0	10	20	30	X	50	60	70	80	90	100

5. El número de equipos y recursos bibliográficos disponible para el desarrollo de las actividades

Disminuyó -											Sigue igual									+ Aumentó
-100	-90	-80	-70	-60	-50	-40	-30	-20	-10	0	10	20	30	40	50	60	70	X	90	100

6. El esfuerzo realizado por ampliar o aumentar el espacio físico de la institución

Disminuyó -											Sigue igual									+ Aumentó
-100	-90	-80	-70	-60	-50	-40	-30	-20	-10	0	10	20	30	40	50	60	70	X	90	100

7. La agilidad de los tramites y solicitudes internos que usted realiza

Disminuyó -											Sigue igual									+ Aumentó
-100	-90	-80	-70	-60	-50	-40	-30	-20	-10	0	10	20	30	40	50	X	70	80	90	100

8. La existencia de programas para mejorar el bienestar de los empleados y estudiantes

Disminuyó -											Sigue igual									+ Aumentó
-100	-90	-80	-70	-60	-50	-40	-30	-20	-10	0	10	20	30	40	50	60	70	80	90	100

9. La organización y planificación de los procesos de la institución

Disminuyó -											Sigue igual									+ Aumentó
-100	-90	-80	-70	-60	-50	-40	-30	-20	-10	0	10	20	30	X	50	60	70	80	90	100

10. El reconocimiento de la institución en el sector

Disminuyó -											Sigue igual									+ Aumentó
-100	-90	-80	-70	-60	-50	-40	-30	-20	-10	0	10	20	30	40	50	60	X	80	90	100

Comentarios:

DEBEN ELIMINAR PROCESOS QUE RETARDAN LAS RESPUESTAS, MEJORAR LA CALIDAD DE LOS PROCESOS, LOS PROFESORES. CUMPLIR CON LO QUE PROMETEN.

ENTREVISTA - IMPACTO DE LA IMPLEMENTACIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD EN LA ORGANIZACIÓN

PERCEPCIÓN CLIENTE

Objetivo: Evaluar la prestación del servicio de educación a partir del sistema de gestión de calidad en la UFPS Ocaña.

1. Qué opinión le merece la cantidad de programas y/o servicios ofrecidos por la universidad

HACEN FALTA MÁS PROGRAMAS, HAY MUCHOS ESTUDIANTES EN LA REGIÓN QUE LE GUSTARIA ESTUDIAR PROGRAMAS QUE TENGAN QUE VER CON LA SALUD.

2. Qué opinión tiene acerca de la cantidad de personal administrativo y docente para atender las solicitudes de los estudiantes

HAY POCOS DOCENTES Y DEBEN ESTAR ESPECIALIZADOS.
LA UNIVERSIDAD DEBE CAPACITAR MAS SUS DOCENTES PARA PODER DICTAR CLASES.

3. Para usted cuales son las fortalezas y debilidades más importantes que posee el SGC implementado en la universidad

FORTALEZAS: LOS PROCESOS DE AUTOEVALUACIÓN, RESPUESTA RÁPIDA.
DEBILIDADES: CASI NADIE CONOCES DEL SGC, NO SE COMUNICA A LOS ESTUDIANTE DE MUCHOS CAMBIOS Y DECISIONES QUE TOMAN

4. Que acciones cree usted que se deberían implementar en la universidad para mejorar los niveles de calidad institucional.

AUMENTAR LA CALIDAD DE LOS DOCENTES, MEJORAR LA PLANTA FÍSICA, AUMENTAR TECNOLOGÍAS

5. ¿En qué aspectos considera que la Institución ha mejorado más en los últimos años? ¿En cuáles no se ha visto mejoramiento?

MEJORÓ: EL RECONOCIMIENTO, ESTÁ MEJORANDO EN CONSTRUCCIONES.
NO MEJORÓ: LOS DOCENTES, LA CALIDAD EN LOS PROGRAMAS, LA ENTRADA A LA UNIVERSIDAD, TECNOLOGÍAS.

LISTA DE CHEQUEO - IMPACTO DE LA IMPLEMENTACIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD EN LA ORGANIZACIÓN

PERCEPCIÓN CLIENTE

Las preguntas a continuación buscan evaluar el impacto que el sistema de gestión de calidad implementado, ha tenido frente a la productividad y competitividad de la empresa.

Variable a Observar	Comentarios
¿El nivel de satisfacción se ve reflejado en el sentido de pertenencia hacia la institución? Se identifican como parte de la UFPSO?	SÍ, REFLEJA EN SU PERSONALIDAD LA OPINION HACIA LA INSTITUCION.
¿Se considera la institución como innovadora, productiva y competitiva comparada con otras IES de la región?	SÍ, SE CONSIDERA LA UNIVERSIDAD FUERTE FRENTE A OTRAS UNIVERSIDADES
¿El programa de formación cursado suple las necesidades de conocimiento que el país espera de los futuros profesionales?	SÍ.
¿Se mantienen mecanismos de comunicación y participación en los cuales puedan ser escuchados?	NO, HAY MUY POCOS MECANISMOS DE COMUNICACION Y PARTICIPACION PARA ESCUCHAR AL ESTUDIANTE
¿Al manifestar una duda o queja se le da la importancia para ser tramitada oportunamente?	MUY POCO, SON MUY LENTOS.
¿Las instalaciones y las relaciones personales al interior de la Universidad se perciben como cómodas y agradables?	SÍ.
¿Se percibe liderazgo por parte de los jefes de oficina, directores de programa y decanos?	SÍ, AUNQUE A VECES SON MUY ARROGANTES.
Otras opiniones	IMPLEMENTAR MÁS DOCENTES PARA MEJORAR LA UNIVERSIDAD