

# **ESTRATEGIAS DE FORTALECIMIENTO EN LA CALIDAD DEL SERVICIO Y LA SATISFACCIÓN EN LOS USUARIOS DE LOS PROGRAMAS VIRTUALES DE PREGRADO DE LA CORPORACIÓN UNIVERSITARIA AMERICANA, UBICADA EN LA CIUDAD DE BARRANQUILLA**

## **Nombres y apellidos**

Alejandro Enrique Manjarrés Rico

Luis Fernando Bolívar Bolívar, Wilman Orlando Avella Marín

**C.C. No.** 1081812057, 1045171748,79839941

**Código estudiantil:** 20112147385, 201412448331,2020122321623

**Correo institucional:** alejandro.manjarres@unisimon.edu.co,  
lbolivar16@unisimon.edu.co, wilman.avella@unisimon.edu.co.

**Trabajo de Investigación presentado como requisito para optar el título de:**  
Magíster en administración de empresas e innovación

## **Tutor(es):**

Jesús Cohen Jiménez

## **RESUMEN**

El objetivo de la presente investigación es evaluar la percepción de los estudiantes sobre la calidad del servicio y la satisfacción de usuario en la Corporación Universitaria Americana de la ciudad de Barranquilla con el fin de generar estrategias para el fortalecimiento de la institución. El tipo de investigación es descriptivo y correlacional, con enfoque sistémico y cuantitativo, y el diseño es no-experimental. Para recolectar información se utilizaron fuentes primarias (estudiantes) y secundarias (documentos de archivo y bibliografía). El universo poblacional es de 1.721 estudiantes de programas virtuales, y la muestra representativa es de 240 estudiantes seleccionados de los Programas de Administración de Empresas, Contaduría Pública, Negocios Internacionales e Ingeniería Industrial. La encuesta aplicada a estudiantes se evaluó por medio del Alfa de Cronbach para validar su confiabilidad. Se tiene como principio para el análisis e interpretación de la información que la percepción de la calidad del servicio que ofrece la Universidad se valora por la satisfacción de las expectativas, intereses y necesidades de los estudiantes. Como resultados, se observa la alta tasa de satisfacción de los estudiantes por la calidad de las plataformas virtuales que ofrece la Universidad, por la gestión de administrativos y docentes, por la didáctica de los encuentros sincrónicos, por los canales de comunicación oportunos

y ágiles, por las respuestas adecuadas a los requerimientos de los estudiantes, por la actualización y competencia de los docentes y por la gestión del Departamento de Bienestar Institucional.

Esta investigación es relevante, por cuanto permite que los directivos de Educación Superior dispongan de herramientas para tomar decisiones estratégicas en razón de los planes seguidos por su competencia. Por tanto, la existencia de este tipo de proyecto significa la generación de profesionales dignos y de alta productividad, culturas en pro de la mejora continua que, a su vez, puedan generar y multiplicar dichos resultados en la organización gracias al conocimiento de las necesidades, intereses y expectativas generadas por los estudiantes. Al evaluar la percepción de la calidad se agrega valor a los procesos, así como también que los profesionales sean de apoyo a la institución, y contribuyan a mejorar la calidad de vida en la comunidad americana.

Al mismo tiempo, si la Corporación Universitaria Americana pretende ser una organización prestigiosa y sostenible en el tiempo, a pesar de adversidades como la pandemia del COVID-19, se necesita contar con alta calidad del servicio educativo apoyado plenamente en la satisfacción del cliente, ya que ésta proporciona unas ventajas añadidas como son: una imagen reconocible en el mercado, creíble para el estudiante y apetecible para profesionales de distintas disciplinas que deseen aportar su grano de arena e incluso impactar, de tal manera que se refleje en un mayor número de aspirantes a matricularse en la modalidad virtual.

Este es el tema que desarrolla la presente investigación, cuya primera parte plantea, describe y formula el problema en estudio, justifica la importancia y pertinencia del tema y formula los objetivos a alcanzar. La segunda parte muestra los antecedentes de la investigación y su fundamentación teórica y conceptual. En la tercera parte se adopta el tipo de investigación, su enfoque y diseño, el universo poblacional y su muestra representativa, las fuentes y técnicas para recolectar información, la validación de los cuestionarios para obtener los datos del trabajo de campo, el análisis e interpretación de los resultados obtenidos al aplicar los instrumentos de recolección.

Finaliza el documento con conclusiones generales, sugerencia de recomendaciones y presentación de los limitantes que obstaculizaron el desarrollo de la investigación y las tendencias futuras del impacto del estudio realizado

**Palabras clave:** Educación, Servicio, Calidad, Virtualidad.

### ABSTRACT

The objective of the present investigation is to evaluate the perception of the students about the quality of the service and the satisfaction of the user in the American University Corporation of the city of Barranquilla in order to generate strategies for the strengthening of the institution. The type of research is descriptive and correlational, with a systemic and quantitative approach, and the design is non-experimental. To collect information, primary (students) and secondary (file documents and bibliography) sources were used. The population universe is 1,721

students of virtual programs, and the representative sample is 240 students selected from the Business Administration, Public Accounting, International Business and Industrial Engineering Programs. The survey applied to students was evaluated by means of Cronbach's Alpha to validate its reliability. The principle for the analysis and interpretation of the information is that the perception of the quality of the service offered by the University is valued by the satisfaction of the expectations, interests and needs of the students. As results, the high rate of student satisfaction is observed for the quality of the virtual platforms offered by the University, for the management of administrators and teachers, for the didactics of synchronous meetings, for the timely and agile communication channels, for the adequate answers to the students' requirements, for the updating and competence of the teachers and for the management of the Department of Institutional Well-being.

This research is relevant, since it allows Higher Education managers to have tools to make strategic decisions based on the plans followed by their competition. Therefore, the existence of this type of project means the generation of worthy professionals and high productivity, cultures in favor of continuous improvement that, in turn, can generate and multiply said results in the organization thanks to the knowledge of the needs, interests and expectations generated by students. By evaluating the perception of quality, value is added to the processes, as well as the fact that professionals are supportive of the institution, and contribute to improving the quality of life in the American community.

At the same time, if the American University Corporation intends to be a prestigious and sustainable organization over time, despite adversities such as the COVID-19 pandemic, it is necessary to have a high quality educational service fully supported by customer satisfaction, since that this provides added advantages such as: a recognizable image in the market, credible for the student and appetizing for professionals from different disciplines who wish to contribute their grain of sand and even impact, in such a way that it is reflected in a greater number of applicants to enroll in the virtual modality.

This is the theme that this research develops, the first part of which raises, describes and formulates the problem under study, justifies the importance and relevance of the theme and formulates the objectives to be achieved. The second part shows the background of the research and its theoretical and conceptual foundation. In the third part, the type of research, its approach and design, the population universe and its representative sample, the sources and techniques to collect information, the validation of the questionnaires to obtain the data from the field work, the analysis and interpretation are adopted. of the results obtained by applying the collection instruments.

The document ends with general conclusions, suggestion of recommendations and presentation of the limitations that hindered the development of the research and future trends of the impact of the study carried out.

**Key Words:** Education, service, quality, virtuality.

## REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Araya Castillo, L. (2013). ¿Qué hemos aprendido sobre la calidad de servicio en educación superior? *Revista Pilquen-Sección Ciencias Sociales*, 2(16), 1-12. <https://www.redalyc.org/pdf/3475/347532061008.pdf>
- Araya Castillo, L. A., & Bernardo Vilamitjana, M. (2019). Calidad de servicio en educación superior a distancia: Propuesta de los modelos DIHESQ y SIBDHE. *Espacios*. 40(44), 1-12. <https://www.tdx.cat/handle/10803/463049?locale-attribute=es>
- Arciniegas Ortiz, J. A., & Mejías Acosta, A. A. (2017). Percepción de la calidad de los servicios prestados por la Universidad Militar Nueva Granada con base en la escala Servqualing, con análisis factorial y análisis de regresión múltiple. *Comuniación*, 8(1), 26-36. [http://www.scielo.org.pe/scielo.php?pid=S2219-71682017000100003&script=sci\\_abstract](http://www.scielo.org.pe/scielo.php?pid=S2219-71682017000100003&script=sci_abstract)
- Bedoya Dorado, C., Murillo Vargas, G. & González Campo, C. H. (2021). Gestión universitaria en tiempos de pandemia por COVID-19: análisis del sector de la educación superior en Colombia. *Estudios Gerenciales*, 251-264. <https://doi.org/10.18046/j.estger.2021.159.4409>
- Bedoya-Dorado, C., Murillo-Vargas, G., & González-Campo, C. H. (2021). Gestión universitaria en tiempos de pandemia por COVID-19: análisis del sector de la educación superior en Colombia. *Estudios Gerenciales*, 37(159), 251–264. <https://doi.org/10.18046/j.estger.2021.159.4409>
- Beloch, C. (2012). Entornos Virtuales de Aprendizaje. Universidad de Valencia. <https://www.uv.es/bellochc/pedagogia/EVA3.wiki?8>
- Bernal, C. (2010). Metodología de la investigación. Ed. Pearson Education. <https://abacoenred.com/wp-content/uploads/2019/02/El-proyecto-de-investigaci%C3%B3n-F.G.-Arias-2012-pdf.pdf>
- Berry, L., Bennet, D. & Brown, C. (1989). Service quality: A profit strategy for financial institutions. Richard D. Irwin, Inc. <https://www.amazon.com/Service-Quality-Strategy-Financial-Institutions/dp/155623094X>
- Bunge, M. (2015). Sistemas sociales y filosofía. Editorial Suramericana. [https://issuu.com/hernandezcortez/docs/sistemas\\_sociales\\_y\\_filosof\\_a\\_de\\_m](https://issuu.com/hernandezcortez/docs/sistemas_sociales_y_filosof_a_de_m)
- Cambridge LMS. Información sobre Cambridge LMS. Cambridge LMS <https://www.cambridgelms.org/main/p/es/splash>
- Casal, J., & Mateu, E. (2003). Tipos de muestreo. *Rev. Epidem. Med. Prev.*, 1(1), 3-7. [http://mat.uson.mx/~ftapia/Lecturas%20Adicionales%20\(C%C3%B3mo%20dise%C3%B1ar%20una%20encuesta\)/TiposMuestreo1.pdf](http://mat.uson.mx/~ftapia/Lecturas%20Adicionales%20(C%C3%B3mo%20dise%C3%B1ar%20una%20encuesta)/TiposMuestreo1.pdf)
- Colunga, C. (1995). La calidad en el servicio. Panorama Editorial.
- Duque, E. (2005). Revisión del concepto de calidad del servicio y sus modelos de medición. *Innovar*, 15(25), 64-80. [http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0121-50512005000100004&lng=en&tlng=es](http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0121-50512005000100004&lng=en&tlng=es).

- Duque, E., & Gómez, Y. (2014). Evolución conceptual de los modelos de medición de la percepción de calidad del servicio: Una mirada desde la educación superior. *Suma de negocios*, 5(12), 180-191. <https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S2215910X14700400>
- Emerald Insight. (2021). *Journal of Applied Research in Higher Education*. <https://www.emerald.com/insight/publication/issn/2050-7003>
- En Colombia el 50% de los hogares no tiene internet. (2019). MINTIC Colombia. <https://mintic.gov.co/portal/inicio/Sala-de-prensa/MinTIC-en-los-medios/92615:En-Colombia-el-50-de-los-hogares-no-tiene-internet>
- Ferreras, M., & Gay, -Aguiles. (n.d.). CAPITULO VI El enfoque sistémico.
- Fisher, I. & Navarro, V. (1994). *Introducción a la investigación de mercado* (3.ª ed.). McGraw-Hill Interamericana.
- Flórez, A., & Thomas, J. (1993). LA TEORIA GENERAL DE SISTEMAS. Ed. Issue.
- García, F (2020). COVID-19 Y EDUCACION SUPERIOR EN AMERICA LATINA Y EL CARIBE EFECTOS, IMPACTOS Y RECOMENDACIONES POLITICAS. *Análisis Carolina*, 36(2), 12-23. <https://www.fundacioncarolina.es/covid-19-y-educacion-superior-en-america-latina-y-el-caribe-efectos-impactos-y-recomendaciones-politicas-2/>
- García, M. & Rubio, A. (1991). Análisis de variables y diseños empleados en la investigación experimental. *Curriculum: Revista de teoría, investigación y práctica educativa*, 1, 29-36. [http://quadernsdigitals.net/datos\\_web/articles/curriculum/curriculum1/qr1analisisvariables.pdf](http://quadernsdigitals.net/datos_web/articles/curriculum/curriculum1/qr1analisisvariables.pdf)
- Gay, A. (1995). *Los sistemas y el enfoque sistémico*. Editorial Sudamericana. <https://pdf4pro.com/cdn/los-sistemas-y-el-enfoque-sistmico-manuelugarte-org-29bc44.pdf>
- Giannini, S. (2020). COVID-19 y educación superior: de los efectos inmediatos al día después. Ed. Organización de las Naciones Unidas Para la Educación, la ciencia y la cultura. <https://www.iesalc.unesco.org/wp-content/uploads/2020/05/COVID-19-ES-130520.pdf>
- Hernández, R., Fernández, C. & Baptista, M. (2014). *Metodología de la investigación*. Ed. MCGRAW-HILL. <https://www.uca.ac.cr/wp-content/uploads/2017/10/Investigacion.pdf>
- Juárez Díaz, D., Coria Páez, A. L., Jiménez Arenas, O. L., & Tejeida Padilla, R. (2021). El sistema agroalimentario en zonas rurales de la ciudad de México en el contexto emergente por SARS-COV-2. reflexiones desde el enfoque sistémico. *Textual*, 77, 469–499. <https://doi.org/10.5154/R.TEXTUAL.2021.77.16>
- Kotler, P. (1997). *Mercadotecnia*. Prentice-Hall.
- La OMS caracteriza a COVID-19 como una pandemia. (2020). OPS/OMS | Organización Panamericana de la Salud. <https://www.paho.org/es/noticias/11-3-2020-oms-caracteriza-covid-19-como-pandemia>
- La OMS caracteriza a COVID-19 como una pandemia. (2022). OPS/OMS | Organización Panamericana de la Salud. <https://www.paho.org/es/noticias/11-3-2020-oms-caracteriza-covid-19-como-pandemia>
- La única opción estratégica en el mediano plazo para mitigar los efectos del COVID-19 en la región es avanzar hacia un nuevo modelo de desarrollo a través de una

- mayor integración | Comisión Económica para América Latina y el Caribe. (2020). <https://www.cepal.org/es/comunicados/la-unica-opcion-estrategica-mediano-plazo-mitigar-efectos-covid-19-la-region-es-avanzar>
- López, P. L. (2004). Población muestra y muestreo. Punto cero, 9(08), 69-74. [http://www.scielo.org.bo/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1815-02762004000100012](http://www.scielo.org.bo/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1815-02762004000100012)
- Mahsood, S. & Anja, P. (2019). Hacer que la voz del estudiante cuente: usar comentarios cualitativos de los estudiantes para mejorar la experiencia del estudiante. Ed. Emerald logo.
- Ministerio de Salud y Protección Social. (2020). Colombia confirma su primer caso de COVID-19. GOV.CO. <https://www.minsalud.gov.co/Paginas/Colombia-confirma-su-primero-caso-de-COVID-19.aspx>
- OECD. (2017). Programa Internacional de Evaluación de los Alumnos (PISA). <https://www.oecd.org/centrodemexico/medios/programainternacionaldeevaluaciondelosalumnos/pisa.htm>
- ONU. (2020). Sistemas alimentarios y COVID-19 en América Latina y el Caribe N° 16: actualización de los impactos y respuestas. Naciones Unidas. <https://www.cepal.org/es/publicaciones/46547-sistemas-alimentarios-covid-19-america-latina-caribe-ndeg-16-actualizacion>
- Orna, D. A. S., & Martínez, J. L. V. (2020). Percepción estudiantil de la calidad del servicio universitario: caso de una Universidad Ecuatoriana. Revista científica del Amazonas, 3(5), 54-66. <https://revistadelamazonas.info/index.php/amazonas/article/view/27>
- Oroes L., M. (2014). Psicometría Esquemas de teoría (TCT y TRI) y Ejemplos de Aplicación de cada técnica. Editorial Lulu.com. [https://books.google.com.co/books?id=npxLCAAQBAJ&printsec=frontcover&source=gbs\\_ge\\_summary\\_r&cad=0#v=onepage&q&f=false](https://books.google.com.co/books?id=npxLCAAQBAJ&printsec=frontcover&source=gbs_ge_summary_r&cad=0#v=onepage&q&f=false)
- Pardo, C. (2020). Estadística descriptiva multivariada. Ed. Universidad Nacional de Colombia.
- Pedro, F. (2020). COVID-19 y educación superior en América Latina y el Caribe: efectos, impactos y recomendaciones políticas. Análisis Carolina, 36(1), 1-15. <https://www.fundacioncarolina.es/wp-content/uploads/2020/06/AC-36.-2020.pdf>
- Presidencia de la República. (2020). 'Hemos tomado la decisión de decretar el Estado de Emergencia', para enfrentar el coronavirus (COVID-19), anunció el Presidente Duque. <https://id.presidencia.gov.co/Paginas/prensa/2020/Hemos-tomado-decision-decretar-Estado-Emergencia-para-enfrentar-coronavirus-COVID-19-anuncio-Presidente-Duque-200317.aspx>
- Romo, H. L. (1998). La metodología de la encuesta. Técnicas de investigación en sociedad, cultura y comunicación, 269(9), 33-74. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=604283>
- Sarmiento Orna, D. A. & Vinuesa Martínez, J. L. (2020). Percepción estudiantil de la calidad del servicio universitario: caso de una Universidad Ecuatoriana. Revista Científica del Amazonas, 3(5), 54-66. <https://doi.org/10.34069/rc/2020.5.05>
- Silva Quiroz, J., Fernández Serrano, E. & Astudillo Cavieres, A. (2016). Un modelo para el diseño de entornos virtuales de aprendizaje centrados en las E-actividades.

Nuevas Ideas en Informática Educativa TISE, 3(2), 650-655.  
<http://www.tise.cl/volumen11/TISE2015/650-655.pdf>

Tafur Vásquez, M. H. (2014). Gestión pedagógica y calidad del servicio educativo en la Institución Educativa 3056 Gran Bretaña del distrito de Independencia, año 2010. [Tesis de pregrado, Universidad Nacional de Educación Enrique Guzmán y Valle]. Repositorio Digital Institucional UNEEG.  
<https://repositorio.une.edu.pe/handle/20.500.14039/1047>

Tamayo, M. (2003). El proceso de la investigación científica. Ediciones Limusa.  
[https://www.gob.mx/cms/uploads/attachment/file/227860/El\\_proceso\\_\\_de\\_la\\_investigaci\\_n\\_cient\\_fica\\_Mario\\_Tamayo.pdf](https://www.gob.mx/cms/uploads/attachment/file/227860/El_proceso__de_la_investigaci_n_cient_fica_Mario_Tamayo.pdf)

1. González SA, Castiblanco MA, Arias-Gómez LF, Martínez-Ospina A, Cohen DD, Holguin GA, et al. Results from Colombia's 2016 Report Card on Physical Activity for Children and Youth. *J Phys Act Health*. 2016;13(11 Suppl 2): 129-136.  
<https://doi.org/10.1123/jpah.2016-0369>
2. World Health Organization. Global health risks: mortality and burden of disease attributable to selected major risks. Geneva; 2009.  
[https://www.who.int/healthinfo/global\\_burden\\_disease/GlobalHealthRisks\\_report\\_full.pdf](https://www.who.int/healthinfo/global_burden_disease/GlobalHealthRisks_report_full.pdf)