



Diseño de Estrategias de Servicio para el Fortalecimiento de la Satisfacción de los
Estudiantes en una Institución de Educación Superior en Bogotá D.C 2024

Leidy Tatiana Gómez Lara

Corporación Universitaria Minuto de Dios

Especialización en gerencia de proyectos

Rectoría Virtual

Mayo,2024

Diseño de Estrategias de Servicio para el Fortalecimiento de la Satisfacción de los
Estudiantes en una Institución de Educación Superior en Bogotá D.C 2024

Leidy Tatiana Gomez Lara

Trabajo de Grado presentado como requisito para optar al título de Especialista en Gerencia
de Proyectos

Asesor(a)
Doris Amanda Rosero García
Doctora en Biología

Corporación Universitaria Minuto de Dios
Rectoría Virtual
Programa Especialización en Gerencia de Proyectos
Mayo de 2024

Contenido

Resumen.....	4
Introducción	5
1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA.....	7
1.1 Descripción del problema.....	7
1.2 La pregunta de investigación	9
1.3 Los objetivos de investigación	9
1.3.1 Objetivo general	9
1.3.2 Objetivos específicos.....	9
1.4 Justificación de la investigación.....	10
2. MARCO DE REFERENCIA	12
2.1 Marco de antecedentes	12
2.2 Marco Teórico.....	13
2.2.1 Satisfacción al cliente	13
2.2.2 Importancia del servicio al cliente	13
2.2.3 Cultura de servicio	14
2.3 Marco normativo.....	14
3. METODOLOGÍA	15
3.1 Enfoque y alcance de la investigación	15
3.2 Población y muestra	16
3.2.1 Definición de la población:	16
3.2.2 Calculo y selección de la muestra:	17
3.3 Instrumento de recolección de información.....	17
3.4 Descripción de procedimientos	18
3.5 Consideraciones éticas	19
3.5.1 Análisis de consideraciones éticas.....	19

Diseño de Estrategias para el fortalecimiento de la satisfacción de los estudiantes	4
3.5.2 Instrumentos de aceptación y autorización	20
4.Resultados:	21
5. DISCUSIÓN	48
6. CONCLUSIONES	53
7. RECOMENDACIONES	54
Referencias Bibliográficas	56

Resumen

Los estudiantes son la razón de ser en una institución de educación superior razón por la cual el objetivo de este proyecto es diseñar estrategias de servicio para el fortalecimiento de la satisfacción de los estudiantes en una institución de educación superior en Bogotá D.C 2024. Con este fin la pregunta de investigación fue ¿Un diseño de estrategias podría fortalecer la satisfacción de los estudiantes en una institución de educación superior en Colombia? Para responder esta pregunta se realizó la investigación bajo el método cualitativo con un enfoque fenomenológico tomando la entrevista estructurada como instrumento de recolección de datos la cual se realizó ocho estudiantes a partir de segundo periodo académico en adelante pertenecientes a diferentes modalidades, programas y sedes y de esta manera conocer sus percepciones de los servicios ofrecidos a nivel sistema, posteriormente se realizó el análisis de contenido cualitativo a los datos conseguidos en las respuestas de las entrevistas obteniendo las siguientes cuatro categorías de análisis: Tiempos de atención, Acompañamiento, Información desorganizada e Instalaciones. Durante las conclusiones estas categorías fueron analizadas y contrastadas a la luz de la revisión literaria realizada y de acuerdo a este análisis se diseñaron las estrategias de servicio

Palabras clave: Servicio al cliente, Satisfacción, Estudiantes, Educación superior y Universidades.

Introducción

Durante el presente trabajo se diseñarán estrategias coordinadas para mejorar la calidad del “servicio al cliente” el cual se entiende como “un elemento imprescindible para la existencia de la empresa y constituye el centro de interés fundamental” (Paz Couso, 2005).

La satisfacción del cliente se ha vuelto una prioridad para la gestión de las organizaciones ya que se entiende que de acuerdo con el nivel de satisfacción que el usuario o cliente tenga cuando interactúa con la empresa este se llevará una experiencia positiva o negativa. “Todo peso invertido en la calidad del servicio redundará en beneficios para la compañía: disminuye la tasa de insatisfacción, produce un impacto positivo en el mercado y aumenta la fidelidad del cliente” (Palacios Acero, 2022). Es por ello que cada experiencia tendrá consecuencias directas en la posibilidad de recompra de un bien o servicio y además de la referencia que este usuario puede dar a las personas de su entorno quienes pueden ser posibles clientes. “La gestión de la experiencia del cliente se ha convertido en una ventaja competitiva para las empresas, pues el vínculo emocional generado entre la marca y el cliente representa las bases sólidas de una gestión de fidelización” (Miranda Rojas, 2019).

Al empezar a tomar fuerza el término satisfacción del cliente también “aparece unido a otros dos términos que han entrado con una fuerza similar: la calidad y la evaluación” (Rey Martín, 2000). La calidad puede asociarse a la satisfacción del cliente en términos de que si se tiene una excelente calidad tanto en el producto ofrecido como en el servicio prestado la marca tendrá un excelente posicionamiento y esta calidad percibida se verá reflejada en resultados de métricas como el NPS (Net promoter Score).

Esta investigación pretende fortalecer la satisfacción de los estudiantes a través de la creación de estrategias de servicio para posicionar la imagen de la institución y por consiguiente su estabilidad financiera además de contribuir a que los estudiantes tengan una experiencia positiva durante toda su vida académica y logren su realización profesional. Teniendo como objetivo diseñar estrategias de servicio para el fortalecimiento de la

satisfacción de los estudiantes, para llevarlo a cabo se planteó conocer la satisfacción de los estudiantes por medio de una entrevista estructurada para identificar los puntos de no satisfacción en el servicio y finalmente establecer las estrategias de servicio.

Se aplicó la entrevista estructurada de 11 preguntas a ocho estudiantes de las sedes de la institución en Bogotá en la que se logró conocer la satisfacción de los estudiantes con los servicios prestados por la institución. Finalmente, en las conclusiones se realizó un análisis de contenido de las siguientes categorías: Tiempos de atención, Acompañamiento, Información desorganizada e Instalaciones y contrastados a la luz de la revisión literaria realizada.

1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.1 Descripción del problema

La globalización hizo que el mercado internacional se volviera mucho más competitivo y el servicio al cliente se convierte en un factor diferenciador para competir. “En los últimos tiempos a escala mundial las compañías han dejado de concentrarse en el producto que ofrecen para concentrarse en el cliente, pues al momento de evaluar la rentabilidad, este es su verdadera razón de existir” (Prieto Herrera, 2014). El acceso a servicios y bienes desde cualquier parte del mundo ha generado que los clientes se encuentren con una mayor oferta y por lo tanto exijan más a las empresas para tomar una decisión de compra eligiéndolas frente a otras que ofrezcan un servicio o producto y un precio similar. “Alrededor de una décima parte de las personas que han tenido un problema con una empresa refieren el incidente a más de 20 personas” (Palacios Acero, 2022). En la actualidad el internet ha permitido que esta cifra aumente debido a que si un usuario hace un comentario negativo de un servicio este puede ser visualizado por miles de personas en todo el mundo.

En Latinoamérica se realizó un estudio en Perú en el que se estableció que este tipo de instituciones “tienen características particulares que influyen en la relación con el cliente. Por ejemplo, el alto involucramiento que tiene el cliente para decidir por un servicio educativo u otro, la relación prolongada y estrecha entre el estudiante y la institución educativa” (Camacho et al., 2018) Los clientes en el caso de instituciones de educación son personas que no solo adquieren un servicio y se retiran, son estudiantes que continúan teniendo contacto con las distintas áreas de la Universidad durante todo su proceso académico generando así una experiencia significativa ya sea positiva o negativa. El hecho de ser un servicio fundamental para su crecimiento profesional y personal hace que un mal servicio durante el desarrollo de diferentes procesos académicos o administrativos cree una frustración que proyectaría a todos sus conocidos. “Solo con la satisfacción de los alumnos se podrá alcanzar el éxito escolar, la permanencia de los estudiantes en la institución, y sobre todo, la formación de una valoración positiva boca a boca” (Matta Garcia, 2018)

Según un estudio realizado en Colombia contratado por la empresa HubSpot, en el cual se seleccionó una muestra de 600 clientes y personas que laboran en el área de servicio al cliente en varias empresas colombianas, “Un hallazgo del estudio es que solo el 20% de los encuestados en Colombia se siente totalmente satisfecho con el servicio al cliente que recibe “como se citó en (Portafolio, 2022). En muchas ocasiones al adquirir el servicio la atención antes de realizar el pago es eficiente sin embargo luego de realizarlo, el acompañamiento al cliente no es igual por ejemplo los tiempos de respuesta y la precisión de las soluciones a requerimientos no llenan las expectativas de los clientes quienes al no evidenciar la satisfacción de sus necesidades deciden dejar de adquirir el servicio en esta empresa y una vez terminado el servicio pagado no vuelven. “La existencia de quejas o descontentos se puede tomar como una oportunidad de beneficio para la empresa, ya que con estas insatisfacciones se pueden conocer ciertas necesidades no cubiertas por los ofrecidos y trae como resultado reflexiones para el mejoramiento del bien o servicio y así las referencias que tiene el mercado de la empresa” (Rosa Pierrend, 2020).

Según un estudio realizado para analizar los factores que influyen en la elección de una institución de educación superior en el que se afirma lo siguiente: “definitivamente sobresalen dos elementos claves como factores decisivos al momento de escoger una universidad, estos son: la parte académica y la parte administrativa” (Cárdenas García & Pinos Bravo, 2021), se puede evidenciar que cuando se trata de Universidades uno de los factores claves son los administrativos y en la actualidad en la institución sobre la que se realiza la investigación la cantidad de estudiantes matriculados ha ido disminuyendo a través de los años y al revisar los resultados de las encuestas se evidencia que uno de los criterios por los cuales los estudiantes seleccionan una calificación menor a 6 puntos en el NPS es precisamente la falta de asesoría clara, precisa y concisa brindada por los administrativos de la institución manifestando que cada área maneja información diferente y no encuentran soluciones a sus necesidades, además de percibir falta de empatía cuando se requiere ayuda para cualquier proceso.

La imagen negativa que se genera por la atención al usuario en la institución se ha ido propagando no solo por el canal voz a voz sino que también a través de las redes sociales a donde en la actualidad muchas veces acuden potenciales estudiantes para conocer

la experiencia de estudiantes antiguos y al encontrar malas referencias optan por no matricularse en la institución, situación que ha venido afectando no solo las ganancias de la institución sino que además la misma ha tenido que cerrar la contratación de personal en algunas áreas y ha tenido que disminuir descuentos a sus egresados y colaboradores además de disminuir la cantidad de becas otorgables a estudiantes de bajos recursos. Se hace necesario tomar acción para subsanar esta situación por ello se plantea el diseño de estrategias de servicio para fortalecer la satisfacción de los estudiantes con cada una de las áreas de la institución con las que interactúan entendiendo que estos son la razón de ser de la institución y por lo tanto su bienestar influye directamente en el bienestar organizacional.

1.2 La pregunta de investigación

¿Un diseño de estrategias podría fortalecer la satisfacción de los estudiantes en una institución de educación superior en Bogotá?

1.3 Los objetivos de investigación

1.3.1 Objetivo general

Diseñar estrategias de servicio para el fortalecimiento de la satisfacción de los estudiantes en una institución de educación superior en Bogotá D.C 2024.

1.3.2 Objetivos específicos

Identificar la satisfacción de los estudiantes con las áreas con las que interactúan por medio de la aplicación de entrevistas.

Distinguir los puntos de no satisfacción en el servicio al estudiante de acuerdo con las respuestas obtenidas de los estudiantes para ser mitigados.

Establecer estrategias de servicio para aumentar la satisfacción de los estudiantes con las áreas de la institución con las que interactúan.

1.4 Justificación de la investigación

Los motivos que llevan a la realización de la presente investigación son fortalecer la satisfacción de los estudiantes en una institución de educación superior en Bogotá D.C y de esta manera mejor la imagen de la institución y adquirir un mayor posicionamiento de la marca, de esta manera se convertirá en una excelente opción para un aspirante que desea iniciar su proceso formativo en un técnico, tecnólogo y pregrado o continuar su proceso con un posgrado como especialización o maestría. “El posicionamiento y la satisfacción del cliente son muy importante para toda empresa y están relacionadas directamente por medio de la calidad de sus productos y el tipo de servicio que brindan incluyendo todo lo que esto implica son preferencias como nunca en las empresas” (Saavedra Gómez, 2017).

Los objetivos específicos de la investigación se han planteado de esta manera para dar cumplimiento al objetivo general, entendiendo que para diseñar las estrategias de servicio primero se debe conocer las percepciones de los estudiantes acerca de los servicios ofrecidos por cada una de las áreas para posterior análisis e identificación de puntos de dolor esto con la finalidad de enfocar las estrategias hacia los servicios que requieren mejorar, finalmente en base al procesamiento de la información recolectada a través de las entrevistas se establecerán las estrategias de servicio que servirán de guía a los colaboradores, agilizando procesos y disminuyendo tiempo a los estudiantes durante la realización de trámites, quienes por consiguiente se sentirán más satisfechos. “Para que una organización mejore el servicio que brinda una empresa debe realizar básicamente las siguientes acciones: Realizar encuestas de opinión y Diseñar un plan de acción para mejorar el servicio” (Aguilar Morales, 2019)

Generar experiencias de servicio positivas durante el proceso académico de los estudiantes antiguos facilitara a estos la continuidad en sus estudios y el cumplimiento de su proyecto de vida y esta manera también se beneficiaría a la institución aumentando la productividad de la empresa reduciendo tiempos de gestión de quejas. “La satisfacción del cliente es la clave para construir relaciones rentables con los consumidores; es indispensable para mantener y hacer crecer a los consumidores y cosechar su valor de por vida del cliente” (Kotler & Armstrong, 2013).

Por otra parte, el desarrollo de esta investigación permitirá mejorar el ambiente laboral ya que los colaboradores tendrían una mayor orientación para prestar un buen servicio al cliente evitando enfrentarse a la molestia de los estudiantes, además de disminuir la frustración que puede generar para los colaboradores sentir que el trabajo que realizan no es el mejor debido a que no cuentan con los insumos ya sea de información o de apoyo de otras áreas de la institución que son quienes si tienen el alcance para dar una respuesta a los requerimientos de los estudiantes “Uno de los síntomas de mal funcionamiento de la organización es la baja satisfacción de sus empleados” (Pino Apablaza, 2020).

El desarrollo de esta investigación permitirá a la investigadora conocer más acerca de los factores que influyen en la satisfacción de los estudiantes de educación superior, lo que permitirá poder generar nuevas investigaciones o aplicar buenas prácticas en otras instituciones, además de mejorar las habilidades en la recopilación, análisis e interpretación de datos, así como en la elaboración de informes y la presentación de resultados. “La investigación estimula el pensamiento crítico, la creatividad y es a través de ella, que el proceso de aprendizaje se vitaliza y se combate la memorización, que tanto ha contribuido a formar profesionales pasivos, pocos amantes de la innovación, con escasa curiosidad e iniciativa personal” (Ruiz Ramírez, 2010)

Por otra parte, de llegar a publicarse los resultados se aumentará la visibilidad y reputación de la investigadora en el campo o inclusive se podrían llegar a presentar en conferencias relacionadas con servicio al cliente dando la oportunidad de obtener un mayor reconocimiento y formar parte de redes de colaboración e intercambio de ideas y mejores prácticas.

2. MARCO DE REFERENCIA

2.1 Marco de antecedentes

Una investigación enfocada en la realización de una propuesta para mejorar el servicio y la atención al cliente en una institución de educación superior con sede en Bogotá afirma que el desarrollo tecnológico ha permitido la creación de “diversas herramientas en pro del mejoramiento de los servicios complementarios, en la Fundación universitaria Los Libertadores se han aprovechado estos avances para desarrollar nuevas alternativas que ligadas a la tecnología ofrezcan un mejor servicio a los estudiantes” (Aranda & Gacharna , 2018). En el proceso de fortalecer la satisfacción de los estudiantes la tecnología puede jugar un papel principal esto debido a que puede ser de gran utilidad para ofrecer un servicio inmediato y desde cualquier parte del país e inclusive muchas instituciones han utilizado los denominados chatbots para ofrecer ayuda con preguntas frecuentes a los estudiantes cuando requieren apoyo en un horario en el que no se encuentra disponible la atención de un colaborador.

En otra investigación se tiene la finalidad de fortalecer el servicio al cliente en una universidad con presencia en Bogotá asocia el servicio al cliente con “una estrategia efectiva de Mercadeo con el fin de promover la demanda y mantener la fidelidad de los mismos, y requiere de técnicas, estrategias, responsables, metas, sistemas de operación y evaluación, identificación de momentos de verdad, culturización (capacitación), comunicaciones” (Cepeda Ramírez & Prieto Martínez, 2016). Brindar un buen servicio al cliente requiere de un esfuerzo por parte de la institución en varios aspectos como capacitación constante a los colaboradores que prestan servicios a los estudiantes, desarrollar una comunicación efectiva entre las distintas áreas académicas, financieras, internacionalización, registro, de bienestar entre otras. Esto con el fin de que la información brindada acerca de cualquier proceso sea la misma por todos los colaboradores y se encuentre actualizada.

Una investigación con el objetivo implementar estrategias de calidad en el servicio al cliente en una empresa ubicada en Villavicencio determina que “Dada la oportunidad de escoger, es mejor doblar los negocios con un cliente que salir a reclutar a otro cliente.

Cuesta menos, y generalmente implica un cliente más satisfecho, aquel que obtiene de usted más de lo que desea” (Triana Morales, 2019).Lo anterior cobra sentido si se piensa en todos los costos de publicidad que se deben emplear para atraer a alguien que no conoce la empresa, sin embargo las empresas se enfocan en el área de ventas dejando al lado el servicio al cliente partiendo de que el hecho de ya tener al cliente ganado, es entonces cuando se crea la percepción de que luego de hacer el pago el cliente deja de ser importante para la empresa.

2.2 Marco Teórico

2.2.1 Satisfacción al cliente

“El grado en que se cumple las expectativas del cliente con relación a un producto. El nivel cual un producto satisface las necesidades del cliente” Según (Herrera & Escobar, 2007, como se citó en (Cepeda Ramírez & Prieto Martínez, 2016).Se puede interpretar como el agrado que genera un servicio a quien lo ha adquirido.

Según la teoría de los dos factores en la satisfacción del cliente “En el supuesto de que la satisfacción e insatisfacción del cliente tuvieran su origen en dimensiones de los productos y/o servicios distintos, minimizar la insatisfacción del cliente no sería lo mismo que maximizar la satisfacción del cliente” (Carmona Lavado & Leal Millán, 1998). Es importante tener en cuenta que para lograr una mayor satisfacción en los clientes se debe analizar todas las variables o características que envuelven el servicio o producto para lograr no solo volver aceptables fallas presentes si no potencializar esas características de tal manera que no sean solo disminuciones de insatisfacción.

2.2.2 Importancia del servicio al cliente

El libro el servicio centrado en el cliente destaca “el nuevo despertar de la conciencia de los consumidores respecto al servicio plantea implicaciones para los profesionales. Ese despertar implica que sus clientes van a pedir, de forma creciente, mejores servicios. Si usted no se los suministra alguien más lo hará” (Cottle, 1991).El

acceso a la información está al alcance de todos y se da de manera inmediata gracias a las TICS, es por esto por lo que una persona interesada en adquirir un servicio o producto puede investigar características técnicas, físicas, tecnológicas entre otras. Además de poder adquirir reseñas en tiempo real de otras personas acerca de su experiencia con la empresa, brindando a los clientes una preparación antes de realizar una compra es por esto por lo que la necesidad de contar con un servicio de calidad que logre satisfacer a los clientes es una prioridad a la hora de competir en el mercado.

2.2.3 Cultura de servicio

El servicio al cliente empieza desde el interior de la organización ya que son los colaboradores la imagen de la institución frente a los clientes y el servicio que estos ofrecen refleja el interior de la organización tanto en habilidades blandas como en la claridad y precisión de la información brindada, de ahí la importancia de cultivar una cultura de servicio a través del fortalecimiento y desarrollo de estas habilidades y capacidades teniendo como eje central la satisfacción del cliente. “Al hablar de cultura de servicio, se debe reflejar al interior y exterior de la organización, elementos como: comunicación asertiva, respeto a la persona y a la diferencia, transparencia en el actuar, es decir, ambiente sano de trabajo” (Restrepo et al. 2006)

2.3 Marco normativo

En el contexto del servicio al cliente en una institución de educación superior en Colombia se hace necesario conocer la normativa vigente relacionada, “La educación es un derecho de la persona y un servicio público que tiene una función social; con ella se busca el acceso al conocimiento, a la ciencia, a la técnica, y a los demás bienes y valores de la cultura” Constitución política de Colombia Art.67 de Julio de 1991 (Colombia). Es primordial resaltar el derecho constitucional a la educación teniendo como foco la satisfacción de los estudiantes.

Dentro de las normas generales de la educación superior se encuentra la Ley 30 de 1992 que define el carácter y autonomía de las Instituciones de Educación Superior -IES-, el objeto de los programas académicos y los procedimientos de fomento, inspección y vigilancia de la enseñanza.

Ley de Protección de Datos Personales o Ley 1581 de 2012 reconoce y protege el derecho que tienen todas las personas a conocer, actualizar y rectificar las informaciones que se hayan recogido sobre ellas en bases de datos o archivos que sean susceptibles de tratamiento por entidades de naturaleza pública o privada. Al hablar de servicio al cliente es necesario seguir a cabalidad la ley de protección y tratamiento de datos en este caso de los estudiantes.

3. METODOLOGÍA

3.1 Enfoque y alcance de la investigación

La presente investigación se desarrolló con el enfoque cualitativo buscando conocer y describir la percepción de los estudiantes respecto al servicio prestado por todas áreas de la institución con las que interactúan (Servicio al usuario, Académica, Financiera, Bienestar, Servicios tecnológicos, Pagina web, Infraestructura, Comunicación y Proyección social) para la realización de los diferentes procesos que deben llevar a cabo durante su vida académica y de esta manera diseñar estrategias que fortalezcan su satisfacción.

El tipo de estudio de la presente investigación fue el fenomenológico, teniendo en cuenta que “en la fenomenología los investigadores trabajan directamente las unidades o declaraciones de los participantes y sus vivencias” (Hernández Sampieri & Mendoza Torres, 2018). Durante esta investigación fue fundamental comprender a profundidad las experiencias vividas por los estudiantes, identificando temas y patrones clave que explican lo que contribuye o resta a la satisfacción haciendo uso de un razonamiento inductivo a partir del análisis las descripciones de sus experiencias.

3.2 Población y muestra

3.2.1 Definición de la población:

La población seleccionada estaba compuesta por estudiantes de la institución objeto de estudio los cuales provienen de diferentes contextos socioeconómicos, culturales y regionales. Estos pertenecen a alguna de las diferentes sedes con las que cuenta la institución en el norte, sur, y sur occidente de Bogotá, los cuales se encuentran cursando en la modalidades virtual, presencial o distancia alguno de los siguientes programas académicos:

- Administración de Empresas
- Administración en Seguridad y Salud en el Trabajo
- Comunicación Social
- Contaduría Pública
- Ingeniería Civil
- Ingeniería de Sistemas
- Ingeniería Industrial
- Licenciatura en Educación Artística
- Licenciatura en Educación Física
- Licenciatura en Educación Infantil
- Licenciatura en Lenguas Extranjeras con Énfasis en inglés
- Mercadeo
- Psicología
- Trabajo Social
- Especialización en Finanzas
- Especialización en Gerencia Social
- Especialización en Gerencia de Riesgos Laborales, Seguridad y Salud en el Trabajo
- Especialización en gerencia de proyectos
- Maestría en Administración
- Maestría en Agrónica
- Maestría en Ambientes de Aprendizaje

- Maestría en Gerencia de la Innovación
- Maestría en educación

3.2.2 Calculo y selección de la muestra:

Se seleccionó una muestra de ocho estudiantes de acuerdo con el alcance y recursos disponibles teniendo en cuenta el tipo de muestreo por participantes voluntarios, los cuales deben ser estudiantes de segundo periodo académico en adelante quienes ya hayan tenido la oportunidad de interactuar con los diferentes servicios institucionales, los cuales deben pertenecer a diferentes sedes, programas y diferentes modalidades (presencial, distancia y virtual) para que las estrategias de servicio a obtener como resultado de la investigación sean de gran impacto a todos los estudiantes de manera transversal.

3.3 Instrumento de recolección de información

Se hizo uso de la entrevista personal estructurada como técnica de recolección de información, la cual permite tener un acercamiento más personal que otras técnicas obteniendo las respuestas de manera directa. “Las entrevistas, como herramienta para recolectar datos cualitativos, las empleas cuando el problema de estudio no se puede observar o es muy difícil hacerlo por ética o complejidad o bien, se requieren perspectivas internas y profundas de los participantes” (Hernández Sampieri & Mendoza Torres, 2018)

Durante la entrevista se realizaron 11 preguntas abiertas dentro de las cuales se encuentran los servicios disponibles de cada área para conocer la satisfacción de los estudiantes frente a estos:

1. De acuerdo con tu experiencia, ¿Qué tan satisfecho estás con la atención y tiempos de respuesta de los canales de contacto institucionales?
2. De acuerdo con tu experiencia, ¿Qué tan satisfecho estás con la calidad de los docentes?
3. De acuerdo con tu experiencia, ¿Qué tan satisfecho estás con los Servicios Académicos ofrecidos en tu rectoría?

4. De acuerdo con tu experiencia, ¿Qué tan satisfecho estás con el área de Registro Académico?
5. De acuerdo con tu experiencia, ¿Qué tan satisfecho estás con el área de Admisiones?
6. De acuerdo con tu experiencia, ¿Qué tan satisfecho estás con los procesos del área Financiera o de facturación?
7. De acuerdo con tu experiencia, ¿Qué tan satisfecho estás con el área de asuntos estudiantiles (Bienestar)?
8. De acuerdo con tu experiencia, ¿Qué tan satisfecho estás con las plataformas institucionales?
9. De acuerdo con tu experiencia, ¿Qué tan satisfecho estás con la planta física?
10. De acuerdo con tu experiencia, ¿Qué tan satisfecho estás con la comunicación de la información académica?
11. De acuerdo con tu experiencia, ¿Qué tan satisfecho estás con el acompañamiento para cursar las prácticas profesionales?

3.4 Descripción de procedimientos

Se realizó un análisis de contenido cualitativo con el fin de entender las opiniones de los estudiantes transcribiendo las entrevistas focalizadas para posteriormente definir las categorías de análisis de acuerdo con los aspectos que más impactan la satisfacción según los temas en común mencionados por los estudiantes durante las entrevistas con respecto a las áreas de la institución con las que han interactuado.

Para finalizar el análisis se realizó una interpretación de los resultados tomando como base la información generada de las entrevistas llegando a identificar plenamente los puntos de no satisfacción que debían ser abordados en las estrategias de servicio para fortalecer la satisfacción de los estudiantes con los servicios que les ofrece la institución.

3.5 Consideraciones éticas

3.5.1 Análisis de consideraciones éticas

La presente investigación se apegó a lo señalado por la resolución número 8430 de 1993 en la cual se menciona “En las investigaciones en seres humanos se protegerá la privacidad del individuo, sujeto de investigación, identificándolo solo cuando los resultados lo requieran y éste lo autorice” (Ministerio de salud,1993). Este lineamiento fue acogido durante la investigación ya que durante esta no se divulga en ningún momento la identidad de los estudiantes, salvaguardo que no sufran ningún daño o perjuicio ocasionado durante el desarrollo de la investigación o posterior a esta.

Además, esta investigación también se acogió al informe de Belmont en el que se indica “Consentimiento informado. El respeto a las personas exige que se dé a los sujetos, en la medida de sus capacidades, la oportunidad de escoger lo que les pueda ocurrir o no” (Departamento de salud, educación y bienestar de los Estados Unidos,1979). Por lo cual se contó con los consentimientos informados expresos firmados por cada uno de los estudiantes entrevistados donde se explica toda la información referente a la investigación, los cuales serán conservados en el archivo documental del investigador para proteger sus identidades.

Igualmente, toda la investigación sigue lo señalado por la política de ética de la investigación bioética e integridad científica la cual indica “las faltas consideradas más graves son: (a) el plagio, (b) el fraude, (c) la falsificación, (d) la retención de datos, (e) el conflicto de interés no declarado” (Departamento administrativo de ciencia, tecnología e innovación nacional,2017). Se respetaron los derechos de autor de toda la información utilizada para dar soporte a la investigación evitando cualquier tipo de plagio para lo cual se tomó como guía las Normas Apa en su séptima edición, además tanto la obtención de resultados como el análisis de los mismos se realiza con total objetividad al no haber ningún tipo de conflicto de intereses.

3.5.2 Instrumentos de aceptación y autorización

A continuación se presenta el formato del consentimiento informado, el cual fue diligenciado por cada uno de los estudiantes que participaron en la investigación:

Consentimiento informado

Título de la Investigación: Diseño de Estrategias de Servicio para el Fortalecimiento de la Satisfacción de los Estudiantes en una Institución de Educación Superior en Bogotá D.C 2024

Investigador: Leidy Tatiana Gomez Lara

Institución: Corporación Universitaria Minuto de Dios

Fecha de la firma:

El Señor (a) _____ identificado (a) con cédula de ciudadanía No. _____, de _____ desea participar de manera voluntaria en esta investigación, la cual tiene como objetivo general Diseñar estrategias de servicio para el fortalecimiento de la satisfacción de los estudiantes en una institución de educación superior en Bogotá D.C 2024.

Sus opiniones y aportes a esta investigación se usarán exclusivamente para este proyecto, su participación consiste en responder las preguntas realizadas por el investigador durante una entrevista la cual pretende conocer su satisfacción de acuerdo a su experiencia con las diferentes áreas de la institución como lo son: Canales de contacto, Docencia, Académica, Registro, Admisiones, Facturación, Bienestar, Tecnología, Planta física, Comunicaciones y Practicas. si usted lo autoriza, grabaré y transcribiré la entrevista. Su identidad o sus datos serán tratados con absoluta confidencialidad, por lo cual usted como participante de esta investigación no incurrirá en ningún perjuicio por los resultados de esta.

Se explico el propósito de la investigación y una vez se aclararon las dudas mencionadas por el participante, este manifiesta estar de acuerdo:

Firma del participante:

Firma del investigador:

Nombre de participante:

Nombre del investigador:

Cédula del participante:

Cédula del investigador:

4.Resultados:

Entrevista 1

Pregunta 1:

Entrevistador: De acuerdo con tu experiencia, ¿Qué tan satisfecho estás con la atención y tiempos de respuesta de los canales de contacto institucionales?

Estudiante entrevistado 1: *“Bueno, dentro de mi experiencia, no han sido muy buenos Porque el canal telefónico muchas veces se demora para que lo puedan atender a uno y adicional los asesores que allí trabajan, pues solamente pueden dar información hasta cierta parte, porque el proceso que yo vaya a necesitar puntual, pues claramente ellos no tienen la resolución, sino la dependencia que yo necesito y pues para llamar a esa dependencia digamos un bienestar, un registro, una facturación, pues no se tiene ese contacto directo a menos de que uno se acerque directamente a la Universidad. Ahora tienen unas salas de teams, pero muchas veces esas salas de teams son muy saturadas. Entonces no, el proceso no es muy claro y no es muy asequible para el estudiante”*

Pregunta 2:

Entrevistador: ¿De acuerdo con tu experiencia? ¿Qué tan satisfecho estás con la calidad de los docentes?

Estudiante entrevistado 1: *“Bueno, en mi experiencia en la modalidad a distancia he tenido muy buenos docentes porque la mayoría vienen con procesos académicos, terminando especialización, maestría y unos listos para grado al doctorado. Entonces siento que este tipo de formación es mucho más completa, es más competitiva junto con otras universidades, porque los docentes tienen una experiencia amplia tanto en conocimiento*

como en procesos educativos frente a otras universidades e instituciones. Que hacen que las habilidades de los estudiantes sean más productivas a la hora de llegar a la vida laboral”

Pregunta 3:

Entrevistador 1: De acuerdo con tu experiencia, ¿Qué tan satisfechas con los servicios académicos ofrecidos?

Estudiante entrevistado 1: *“Bueno, Eeh Para empezar, la plataforma para hacer las solicitudes académicas es amigable, pero antes de eso se requiere una asesoría, ya sea del coordinador académico o del consejero, pero muchas veces no tienen tiempo para brindar este tipo de asesorías o por el contrario, piden que uno haga un correo electrónico al cual dura meses sin contestar, de esta manera pues uno se tiene que acercar presencialmente, aun sabiendo que la modalidad es a distancia para que a uno le puedan solucionar entonces mi nivel de satisfacción no es tan bueno, pues porque no hay prontitud en la atención y pues claramente se ve a veces que no hay disponibilidad para ello”*

Pregunta 4:

Entrevistador: De acuerdo con tu experiencia ¿Qué tan satisfecha estás con el área de registro académico?

Estudiante entrevistado 1: *“Son organizados en su proceso, pero en 3 ocasiones tuve inconveniente porque, según mi ruta y el plan de estudios, tenía cierta cantidad de créditos para que se me aprobarán según la matrícula que había pagado, pero en estas ocasiones me tocaba dirigirme a ellos para que me habilitaran el número de créditos faltantes para seguir mi proceso académico. Entonces siempre fue un poco dispendioso el proceso. Entonces sí es importante que ellos tengan las mallas claras de acuerdo con el número de créditos, pues que los chicos van registrando y que van teniendo en cuenta durante su programa académico”*

Pregunta 5:

Entrevistador: De acuerdo con tu experiencia, ¿Que tan satisfecha estás con el área de admisiones?

Estudiante entrevistado 1: *“Bueno, en el área de admisiones yo cuando ingrese a la Universidad, que fue en el 2017, pues claramente todo el proceso se hacía presencial, en esa época yo vivía en Soacha y me tocaba desplazarme de soacha hasta el norte, pues para hacer todo el proceso y para validar también cómo iba a ser mi entrada a la Universidad y recibir toda la asesoría para poder empezar mis estudios”*

Pregunta 6:

Entrevistador: De acuerdo con tu experiencia, ¿Qué tan satisfecha estás con los procesos del área financiera o de facturación?

Estudiante entrevistado 1: *“El proceso de facturación en la Universidad para nadie es un secreto que es una dolencia gigante. Porque normalmente nosotros manejamos como estudiantes una plataforma que se llama mi campus, pero muchas veces, en el momento que habilitan el calendario académico para descargar los recibos, no están los recibos generados. Dado este panorama, uno se tiene que contactar directamente al centro de contacto de la Universidad, pero ellos claramente no manejan el área de facturación, pues porque ellos manejan información en general. Le toman a uno los datos y muchas veces se demoran hasta más de un mes para que a uno le pueden enviar como tal el recibo o más tiempo, sabiendo que son modalidades a distancia uno se tiene que acercarse directamente al área de facturación y esperar casi entre 3 o 4 horas para que a usted le puedan realizar como tal el proceso de darle sus recibos entonces el proceso de verdad aquí en la universidad es muy caótico y es cero amigable con el estudiante”*

Pregunta 7:

Entrevistador: De acuerdo con tu experiencia, ¿Qué tan satisfecho estás con el área de asuntos estudiantiles o bienestar?

Estudiante entrevistado 1: *“Esta es una de las áreas que se destaca por su acompañamiento por estar pendiente, pues también de esa parte académica socioemocional del estudiante.”*

Pregunta 8:

Investigador: De acuerdo con tu experiencia, ¿Que tan satisfecha estás con las plataformas institucionales?

Estudiante entrevistado 1: *Bueno, EH, muchos criterios que se pueden realizar dentro de la plataforma es positivo porque al correo electrónico te llega la trazabilidad de lo que se está haciendo. Pero sin embargo, pues la plataforma no hace todo sola, sino pues desde el área académica o la dependencia que sea, pues tienen que dar como un aval para que esto se pueda dar. Entonces los tiempos muchas veces no son muy buenos. Yo tuve la experiencia de que me perdieran mi homologación y de esa manera me tocó hacer 3 cuatrimestres más porque en el área de registro. Perdieron como tal el proceso, luego apareció entonces si fue un retroceso dentro de mi proceso académico. Invito como tal a la institución a ser más amigable con el estudiante y a mejorar esos procesos. Mi campus es fatal, ya lo mencionaba antes el tema de facturación, pues claramente uno tiene que acercarse para que le puedan dar a uno un recibo o de lo contrario estar llenando varios formatos desde el Contact Center para que puedan escalar directamente la solicitud que se necesita. Hay una plataforma que sí me parece que es cero, amigable porque no se hizo como un proceso de gestión del cambio, fueron las aulas que ahora se están implementando en inglés. Eh la plataforma del carnet digital como tal es la plataforma, pues como para nosotros poder ingresar a la Universidad hay que descargar, hay veces no carga. Entonces siento que hay veces molesta en esa parte”*

Pregunta 9:

Entrevistador: De acuerdo con tu experiencia, ¿Qué tan satisfecha estás con la planta física de la institución?

Estudiante entrevistado1: *“Bueno, la planta física de la institución ha tenido varios campus, Eh, quiero aclarar que yo soy estudiante como tal de distancia y durante mi periodo académico he pasado por 3 sedes de la Universidad, siento que de pronto la Universidad no tiene como la infraestructura necesaria para tener el grupo de estudiantes que se necesita y debido a eso, pues se hacen los cambios, hay algo que si no me parece es que nosotros nos hayan cambiado al Sur. Allí hay estudiantes que sí pertenecen a esa sede y el cobro de la matrícula es mucho menor. Y nosotros, los que estudiamos aquí en el*

norte, pagamos mucho más. Hemos pedido como tal alguna explicación o que nos hagan como tal un ajuste en la matrícula, pero nunca hemos recibido como tal una respuesta”

Pregunta 10:

De acuerdo con tu experiencia, ¿Qué tan satisfecha estás con la comunicación de la información académica?

Estudiante entrevistado 1: *“Bueno, para empezar, cuando nos han hecho como tal los cambios de sede no nos dan un comunicado un correo como tal, sino simplemente cuando uno inscribe materias va a validar en el campus y o sorpresa que aparece en otro campus del cual tú no estás pagando tu matrícula, muchas veces la información que maneja la coordinación académica o los docentes es muy distinta, por ejemplo, en procesos de homologación, opciones de grado. Que son propias como tal de la licenciatura o que uno quiera hacerlas fuera de del programa, temas de calendarios académicos muchas veces no envían la información, si no que uno tiene que estarse contactando directamente con el centro de contacto de la Universidad o validando con sus propios compañeros donde se encuentra como tal la información. Entonces más que todo es como la búsqueda propia frente a la información y pues por así decirlo, como el acosar a los docentes para que te brinde la información que tú necesitas para seguir tu proceso académico”*

Pregunta 11:

Entrevistador: de acuerdo con tu experiencia, ¿Qué tan satisfecha estás con el acompañamiento para cursar las prácticas profesionales?

Estudiante entrevistado 1: *“Eh... Bueno, la Universidad es en este ámbito como tal asigna un docente para hacer pues todo el proceso de validación donde uno puede hacer las prácticas profesionales, pero siento que no hay un seguimiento como debería ser, pues porque a uno le venden las prácticas profesionales diciendo que te van a apoyar en cualquier institución que las vayas a hacer, qué te van a hacer un seguimiento, pero en realidad no pasa porque yo duré más o menos de 2 a 3 meses esperando a que el profesor de práctica le dieran el aval para poder yo hacer mis prácticas profesionales y a unos compañeros pues se quedaron ahí en ese proceso y tampoco pudieron realizar como tal sus prácticas profesionales y pues claramente les tocó cancelar la materia y pues siempre es*

plata que significa y pues que se pierde. Hay otra cosa adicional es que hay unos centros de práctica que ya tienen estipulados, pues no tienen nada que ver o muchas veces no, no es funcional para el estudiante de acuerdo a la carrera, pues que se está desempeñando”

Entrevista 2

Pregunta 1:

Entrevistador: De acuerdo con tu experiencia, ¿Qué tan satisfecho estás con la atención y tiempos de respuesta de los canales de contacto institucionales?

Estudiante entrevistado 2: *“Bueno, desde mi experiencia creo que ha sido positiva la experiencia. Me he sentido muy satisfecho con la atención a través de los canales de contacto porque digamos yo no soy una persona mucho de llamar, siempre me ha gustado, es ir presencialmente a la sede.*

Pregunta 2:

Entrevistador: De acuerdo con tu experiencia, ¿Que más satisfecho estás con la calidad de los docentes?

Estudiante entrevistado 2: *“Bueno, frente a esa pregunta, diría que, en algunas oportunidades, la mayoría, pues han sido positivas. Pero pues ha habido momentos, pues no todos han sido bien. Más que todo fue la pandemia, cuando paso todo lo del COVID. Digamos que, para la mayoría de los profesores, pues fue muy dura toda esta implementación tecnológica y no tenían claro, pues como el uso de las herramientas, entonces ahí había muchos inconvenientes, porque ya no calificaban a tiempo los trabajos o no veían lo que uno les enviaba, y luego pues había malas calificaciones por ese sentido. Entonces ahí fue donde hubo algunos inconvenientes, pues de parte mía. Otro inconveniente que tuve fue porque hace como un año estaba ya finalizando la carrera de profesional y teníamos un profesor como que no aceptaba que un estudiante tuviera más conocimiento que él y a veces ponía hacer actividades que uno las trabaja en el en el campo laboral al día a día. Entonces digamos que bueno, presentaba un buen trabajo y muchas veces el maestro pensaba que uno no era capaz de hacer estas entregas y cuestionaban las mismas”*

Pregunta 3:

Entrevistador: De acuerdo con tu experiencia, ¿Que tan satisfecho estás con los servicios académicos ofrecidos?

Estudiante entrevistado 2: *“Bueno, yo estudió bajo la modalidad presencial. Mi experiencia ha sido la verdad, muy satisfactoria. Por qué yo venía de estudiar una tecnología en gestión de mercado. Luego la Universidad saca el programa profesional en mercadeo y nos ofrecieron, pues, una buena oportunidad, una buena tabla de homologación, la cual pues se cumplió dentro de los tiempos establecidos.*

Pregunta 4:

Entrevistador: De acuerdo con tu experiencia, ¿Qué tan satisfecho estás con el área de registro académico?

Estudiante entrevistado 2: *Una vez imagínate que yo hice el pago de mi semestre normal, y llegó el día de la inscripción de materias, Pues me llevo una sorpresa ahí, que un día antes había generado un horario y lo había arreglado, pero cuando fui a escribir tenía la mitad de los créditos, pues cuando ya había cancelado la carga completa. La verdad estaba muy confundida, no sabía qué hacer, me dirigí a la Universidad, pero el día que fui yo no llevaba mi recibo de pago, no me quisieron ayudar y pues ellos podían haber validado en el sistema que yo había pagado carga completa, lo cual me generó que tuviera que ir al otro día con el recibo de matrícula. Donde ellos pudieron evidenciar que había cancelado la totalidad de los créditos para que éstos fueran cargados a mi usuario y así de esta manera pudiera pues hacer la inscripción de las materias completas de dicho periodo.*

Pregunta 5:

Entrevistador: De acuerdo con tu experiencia, ¿Qué tan satisfecho estás con el área de admisiones? Estudiante entrevistado 2: *“Digamos que si tuve algunos inconvenientes, cuando yo estaba estudiando el programa profesional en mercadeo. Nos ofrecieron como opción de grado cursar el curso de especialización en comunicación digital. Este curso no lo vendieron como que íbamos a cursar una cantidad de materias y una vez teníamos el título profesional, podíamos ver el otro semestre para salir como especialista. Entonces curse la materia de opción de grado, me gradué como profesional, inició el siguiente año,*

hice todo el proceso digitalmente, pues obviamente envié la documentación requerida al área de admisiones para inscribirme como estudiante nuevo a una especialización y así mismo solicite la homologación de las materias que había cursado en la carrera profesional. Me lleve una sorpresa, ya que, pues nos vendieron que únicamente teníamos que hacer un semestre, ya salíamos cómo especialistas, pero esto al final no fue así. Por qué me hacían falta ver 5 materias de la especialización, las cuales yo estaba completamente seguro de que las verían en un en un solo semestre, pero lo que sucedió es que solo me dejaron cursar cuatro materias, ya que una de estas era pre-requisito de otra. Cosa que no me informan a momento, pues de la explicación, cuando hice la inscripción. Al final, pues no termine a tiempo porque igual me tocó cursar los 12 meses. Eso es lo que en mi semestre actual estoy haciendo, estoy únicamente viendo una materia. Adicional, pues también terminé pagando dinero de más porque como solo tenía que ver una materia, al final, pues a mí me tocó pagar 1/4 de matrícula, que son cuatro créditos y la materia, únicamente constaba de 2 créditos y la Universidad nos negó la opción de hacer el pago por créditos y pues terminé pagando por dos materias para únicamente cursar una”

Pregunta 6:

Entrevistador: De acuerdo con tu experiencia, ¿Que tan satisfecha estás con los procesos del área financiera facturación?

Estudiante entrevistado 2: *“Bueno, pues la verdad, he tenido algunos inconvenientes cuando estaba cruzando mi programa profesional. En muchas ocasiones sucedía que uno entraba a descargar su recibo de matrícula del siguiente semestre, pero salía cargado un recibo anterior que no tenía nada que ver con lo que necesitaba. Razón por la cual, pues me tocaba dirigirme a la Universidad, pues ha solicitar el recibo de pago, por lo cual pues toca a pedir permiso en el trabajo, a veces hay mucha gente entonces uno tiene que estar dispuesto a hacer mucha fila y llegar tarde a clase, creo que esto si lo deberían mejorar pues para no tener que ir a la Universidad cada vez que necesito un recibo de matrícula. Otro problema que tuve fue con la especialización, que digamos cuando me generaron el recibo no me salía aplicado el descuento de estudiante egresado, por lo cual no pude hacer el pago porque tuve que nuevamente pues hacer todo el trámite para que me aplicaran el descuento de egresado y así poder tener mi recibió con este descuento”*

Pregunta 7:

Entrevistador: De acuerdo con tu experiencia, ¿Qué tan satisfecho estás con el área de asuntos estudiantiles o bienestar?

Estudiante entrevistado 2: *“Bueno, desde mi experiencia como estudiante, la verdad, no he tenido la oportunidad de acercarme a esta área. No conozco la verdad los beneficios o actividades que ofrecen a los estudiantes”*

Pregunta 8:

Entrevistador: De acuerdo con tu experiencia, ¿Qué tan satisfecho estás con las plataformas institucionales?

Estudiante entrevistado 2: *“Digamos que en su gran mayoría ha sido una experiencia positiva, solo en una ocasión tuve un inconveniente, fue con una sincronización de materias cuando ingresé, pues las clases de las materias inscritas no me aparecían en el aula, lo cual me generó pues mucho traumatismo en la entrega actividades ya que me tocó pues escalar el caso con la mesa de ayuda pues para que me solucionaran y me hicieran una sincronización para que me aparecieran las materias. Pues tardó aproximadamente dos semanas lo cual me generó, pues 2 semanas de retraso en las actividades me generó que tuve que mandarle correos a medio mundo en la Universidad. Para que me aceptarían entregar las actividades y pues me generó, pues una recarga debida pues a las fechas de entregas”*

Pregunta 9:

Entrevistador: De acuerdo con tu experiencia, ¿Qué tan satisfecho estás con la planta física?

Estudiante entrevistado 2: *“La verdad, durante mi trayectoria estudiantil me sentí muy cómodo con la planta física porque digamos que siempre fui de manera presencial a la sede que queda en el norte, y pues todas las clases fueron allí, nunca me tocó otra sede. A bueno a veces me tocaba en la sede del colegio, digamos que ahí sí habría una recomendación para lo del Colegio y es que digamos los salones son muy enredados. Entonces todo es un ejemplo de salón 105, caminar a un paso y ya dice 120, osea los números no van en concordancia con el consecutivo, sino son como por bloques. No sé*

cómo están distribuidos, eso genera, pues mucha confusión en el momento, pues cuando se están realizando clases sería como de pronto es ver una secuencia números que nunca cambie y del resto con las instalaciones, pues todo me pareció que ha sido perfecto”

Pregunta 10:

Entrevistador: De acuerdo con tu experiencia ¿Qué tan satisfecho estás con la comunicación de la información académica?

Estudiante entrevistado 2: *“En ese aspecto, creo que la Universidad necesita fortalecer ese criterio porque digamos que hay muchas falencias, cada área maneja la información diferente. Creo que hace falta estandarizar la información o que haya un aplicativo. No sé dónde, pues todas las áreas puedan ver toda la información, porque a veces confunden mucho a los estudiantes porque uno dice una cosa o lo están poniendo a uno de un lado para otro para un tema que pueden dar resolución desde el primer momento que uno se acercó a la sede. Entonces creo que más que todo es estandarización de la información”*

Pregunta 11:

Entrevistador: De acuerdo con tu experiencia, ¿Que tan satisfecho estás con el acompañamiento para cursar las prácticas profesionales?

Estudiante entrevistado 2: *“Que este es un tema que la Universidad puede replantear porque me parece que hay como mucho desorden. No sé, digamos que se habilita el tema descripción de la práctica profesional y uno ingresa a la página y en cuestión de minutos, ya no hay cupos. Hay mucha desinformación para el estudiante adicional, pues hay muchas opciones de hacer la práctica a uno veces le sirven algunas alternativas, pero cuando uno va a escribir la materia, digamos que la materia no le sirve el horario de la práctica, se pierde la plata y muchas veces no conseguían una buena práctica, que se la acomoda el horario del trabajo, porque teníamos que pedir permiso en el trabajo, pues para hacer la práctica. En mi caso pues yo vivo en el norte y me tocó pues hacer la práctica profesional por allá en Usme. Pues la verdad era más de dos horas de movilización para poder llegar al sitio, lo que generó pues que tuve que pedir más tiempo de permiso en la oficina, pues para poder llegar a tiempo a hacer la práctica. Entonces creo que es un tema que deben revisar para que queden más sincronizados los horarios”*

Entrevista 3:

Pregunta 1:

Entrevistador: De acuerdo con tu experiencia, ¿Qué tan satisfecho estás con la atención y tiempos de respuesta de los canales de contacto institucionales?

Estudiante entrevistado 3: *“Sí, no me encuentro muy satisfecho con los tiempos de respuesta, como estudiante siento que en el proceso he tenido bastantes fallas y no ha sido solamente por parte mía cómo estudiante, sino también de procesos académicos los cuales no se me han solucionado a tiempo porque no ha tenido ningún tipo ni de acompañamiento, y cuando lo he buscado por medio de diferentes herramientas como un correo electrónico o teams, pues no he tenido respuesta alguna”*

Pregunta 2:

Entrevistador: De acuerdo con tu experiencia, ¿Que tan satisfecha estás con la calidad de los docentes? no me encuentro satisfecha los docentes que he tenido.

Estudiante entrevistado 3: *“Me parece que son profesionales acordes a la materia que están impartiendo, son personas que me han demostrado ética en el proceso, también académica y realmente no he tenido ningún inconveniente respecto a la parte académica con ninguno de mis docentes”*

Pregunta 3:

Entrevistador: De acuerdo con tu experiencia, que están satisfechas con los servicios académicos ofrecidos en tu rectoría.

Estudiante entrevistado 3: *“Me encuentro bastante insatisfecha, como manifesté en la primera pregunta, no he tenido ningún tipo de acompañamiento, los tiempos que se me han dado según calendario nunca se han cumplido. Por el contrario, me han dicho que no tengo que guiarme por los calendarios, pero no me han dado tampoco una directriz de cuáles son los tiempos entonces a los que tengo que apegarme para las solicitudes académicas. Siempre me responden a des tiempo las solicitudes que he realizado o me las cancelan, precisamente porque ya ha pasado el tiempo, pero no se me ha dado una razón,*

si yo soy quien está incumpliendo los tiempos o es la coordinación del programa que aquí no se está guiando de los tiempos que publican en los calendarios”

Pregunta 4:

Entrevistador: De acuerdo con tu experiencia, ¿Que tan satisfecha estás con el área de registro académico?

Estudiante entrevistado 3: *“Los últimos dos cuatrimestres, he presentado problemas respecto a la inscripción de materias, precisamente porque tengo una solicitud académica que a la fecha no tiene respuesta y eso ha generado que mi inscripción de materias se vea perjudicada por que no sé qué materias son las que tengo que inscribir, yo inscribí unas materias por que la coordinación me da una directriz, después registro me la cambio y realmente pues he tenido materias que he tenido que cambiar”*

Pregunta 5:

Entrevistador: De acuerdo con tu experiencia, ¿Qué tan satisfecha estás con el área de admisiones?

Estudiante entrevistado 3: *“Pues no tengo tuve ningún inconveniente, pero todo lo que se me prometió mientras era aspirante se cumplió dentro de los tiempos”*

Pregunta 6:

Entrevistador: De acuerdo con tu experiencia, ¿Qué tan satisfecho estás con el proceso del área financiera o de facturación?

Estudiante entrevistado 3: *“Bueno, respecto para hacer el descargué el recibo por mi campus, no he tenido ningún inconveniente, sin embargo, yo aplico descuento y este descuento nunca lo veo reflejado, pues en el recibo que puedo generar por el campus, con el cual tengo que remitirme a facturación para obtener el recibo aplicando este descuento y ese proceso es bastante tedioso y demorado también en alguna ocasión, empezando pues la carrera universitaria se emitió el recibo de pago antes del calendario financiero, por lo cual no sabía cuál era la fecha de pronto pago. El calendario financiero llegó al otro día y ese mismo día se cumplía la fecha de pronto pago y comuniqué esto a la universidad sin embargo respuesta no tuve de eso”*

Pregunta 7:

Entrevistador: De acuerdo con tu experiencia, ¿Qué tan satisfecho estás con el área de asuntos estudiantiles o bienestar?

Estudiante entrevistado 3: “No me he acercado al área de bienestar a solicitar ningún proceso de beca, porque sé que los trámites con la Universidad son bastante tediosos y demorados. Y sí, un recibo de pago con un descuento normal generalmente tiene un tiempo de respuesta muy prolongado. Un recibo de pago con una beca creo que se demoraría muchísimo más”

Pregunta 8:

Entrevistador: De acuerdo con tu experiencia, ¿Qué tan satisfecha estás con las plataformas institucionales?

Estudiante entrevistado 3: “El nuevo cambio de las aulas virtuales me pareció una pésima implementación debido a que nunca se nos brindó como estudiantes un manual para poder ingresar a las nuevas aulas virtuales, tampoco se nos advirtió, el cambio fue bastante arbitrario”

Pregunta 9:

Entrevistador: De acuerdo con tu experiencia, ¿Qué tan satisfecha estás con la planta física?

Estudiante entrevistado 3: “Bueno, el inicio de mi formación profesional tuve clase en una sede alterna. La sede era un colegio bastante antiguo, para ingresar al mismo era muy complicado debido al lugar en el que se encontraba. Tenía clases hasta las diez de la noche, realmente no era apto para recibir clases”

Pregunta10:

Entrevistador: Para continuar de acuerdo con tu experiencia, ¿Qué tan satisfecha estas con la comunicación de la información académica?

“Me encuentro insatisfecha referente a la comunicación de los procesos académicos, siento que no es fluida para que todos los estudiantes podemos podamos conocerla.

Además, a veces uno se comunica con dos áreas distintas y cada una tiene una información diferente respecto a los procesos lo que genera confusión”

Pregunta 11:

Entrevistador: ¿De acuerdo con tu experiencia, ¿Que tan satisfecha estas con el acompañamiento para cursar las prácticas profesionales?

Estudiante entrevistado 3: *“Una información general que se dio al grupo cuando se inició la etapa de práctica me parece que fue buena, pero particularmente cada caso se manejó de manera arbitraria. En mi caso el líder de prácticas me daba una información respecto a cuáles eran las opciones que podía tomar y el coordinador del programa me cambió las opciones a las cuales me pudiera acoger. Me inscribí para hacer prácticas en la modalidad de sistematización se me asignó un profesor tres semanas después de que iniciará la materia de prácticas. Nunca tuve un acompañamiento del docente, siempre sus horarios interferían con mi jornada laboral. Yo he manifestado mis inconformidades por correo, nunca tuve respuesta. Antes de que se acabara el periodo académico, el profesor dejó de ser mi tutor de prácticas porque él tenía contrato semestral y yo soy de modalidad cuatrimestral. Nunca más tuve otro profesor, hablé con una coordinación y ninguno me dio respuesta y terminé perdiendo la materia de prácticas porque nunca, nunca se subió una videncia más que una infografía que me hizo subir el docente que tuve en primera instancia”*

Entrevista 4:

Pregunta 1:

Entrevistador: De acuerdo con tu experiencia, ¿Qué tan satisfecho estás con la atención y tiempos de respuesta de los canales institucionales?

Estudiante entrevistado 4: *“Me encuentro satisfecho. Ya que cuando he tenido algún tipo de inconveniente. Me han dado respuesta”*

Pregunta 2:

Entrevistador: De acuerdo con tu experiencia, ¿Qué tan satisfecho estás con la calidad de los docentes?

Estudiante entrevistado 4: *“Bueno, Eh, medianamente satisfecho, debido a que hay profesores muy, muy buenos. Pero hay profesores a los cuales les falta permitir la participación y la opinión de los estudiantes, adicional de generar una mayoría profundidad en la investigación de los temas vistos en clase”*

Pregunta 3:

Entrevistador: De acuerdo con tu experiencia, ¿Qué tan satisfecho estás con los servicios académicos ofrecidos?

Estudiante entrevistado 4: *“En cuanto a los servicios, estoy satisfecho porque los tiempos de respuesta son óptimos y la oportunidad de mejora que encuentro es en el tema de las prácticas profesionales ya que se retrasó el proceso por que se agotaron los cupos. Debido a que a estudiantes de semestres inferiores les permiten inscribir la práctica, eso hace que a los que si vamos en el semestre donde se ve la práctica no la podamos inscribir”*

Pregunta 4:

Entrevistador: De acuerdo con tu experiencia, ¿Qué tan satisfecho estás con el área de registro académico?

Estudiante entrevistado 4: *“Bueno, medianamente satisfecho porque en ocasiones hay cruce de materias importantes por el horario. Adicional de que si tú no pagas en la primera fecha establecida tienes que acomodar las materias a lo que haya y eso te genera un desorden en cuanto a tu plan de estudios”*

Pregunta 5:

Entrevistador: De acuerdo con tu experiencia, ¿Que tan satisfecho estás con el área de admisiones? Estudiante entrevistado 4: *“Muy satisfecho la información fue muy clara y los tiempos de respuesta y atención fueron. Buenos”.*

Pregunta 6:

Entrevistador: De acuerdo con tu experiencia, ¿Que tan satisfecho estas con el área financiera o de facturación?

Estudiante entrevistado 4: *“Medianamente satisfecho debido a que hubo ocasiones en las cuales los recibos estaban generados a ciertas entidades bancarias y al siguiente semestre a hubo cambio de algunas entidades bancarias por pérdida de convenio, lo cual generaba que pedirás tiempo al dirigirte a la entidad bancaria a la que yo estaba asociado. Adicional, en una ocasión me generó un recibo con un valor de matrícula extraordinaria cuando estaba entre los tiempos de pago ordinarios”*

Pregunta 7:

Encuestador: De acuerdo con tu experiencia, ¿Que tan satisfecho estas con los servicios por el área de asuntos estudiantiles o bienestar?

Estudiante entrevistado 4: *“En cuanto a temas de seguimiento educativo, muy satisfecho, ya que te hacen, te hacen un acompañamiento. En cuanto a las actividades deportivas y culturales, dependiendo la jornada en la que se estudié tienes beneficios y hay otras en las cuales no, y es cierto que es una oportunidad de mejora para que la gente que estudia en la nocturna pueda tener también algún tipo de participación de esas actividades”*

Pregunta 8:

Entrevistador: De acuerdo con tu experiencia, ¿Que tan satisfecho estas con las plataformas institucionales?

Estudiante entrevistado 4: *“Muy satisfecho, han sido muy prácticas y de fácil uso”*

Pregunta 9:

Entrevistador: ¿De acuerdo con tu experiencia, Que tan satisfecho estas con la planta física?

Estudiante entrevistado 4: *“Muy satisfecho. Ya que estaba equipado. Con el nuevo necesario para las clases y traslado dentro de la institución”*

Pregunta 10:

Entrevistador: De acuerdo con tu experiencia, ¿Que tan satisfecho estas con la comunicación de la información académica?

Estudiante entrevistado 4: *“Satisfecho debido a que a través del aula virtual te comparten la información y en los banners de la página de la Universidad”*

Pregunta 11:

Entrevistador: De acuerdo con tu experiencia, ¿Que tan satisfecho estas con el acompañamiento para cursar las prácticas profesionales?

Estudiante entrevistado 4: *“Medianamente satisfecho, ya que la opción que quería elegir que era de contrato laboral, no se pudo llevar a cabo debido a que la empresa con la cual estaba trabajando no aceptó un convenio para que permitiera que más estudiantes hicieran prácticas en la empresa, al no aceptar el convenio la Universidad me recomendó otras empresas en las cuales el pago era inferior al sueldo mínimo. Y pues no podría seguir pagando el semestre para poder cursar pues las prácticas”*

Entrevista 5:

Pregunta 1:

Entrevistador: De acuerdo con tu experiencia, ¿Qué tan satisfecha estás con los canales de atención y tiempos de respuesta de los canales de contacto institucionales?

Estudiante entrevistado 5: *“Ah, al momento me encuentro. Regularmente satisfecha hasta la fecha he recibido atención por parte de las áreas correspondientes a mis solicitudes.”*

Pregunta 2:

Entrevistador: De acuerdo con tu experiencia, ¿Qué tan satisfecha estás con la calidad de los docentes?

Estudiante entrevistado 5: *“En el momento he tenido una buena experiencia, no presentó inconveniente con ninguno”*

Pregunta 3:

Entrevistador: De acuerdo con tu experiencia, ¿Que tan satisfecha estás con los servicios académicos ofrecidos?

Estudiante entrevistado 5: *“De momento solamente he hecho una solicitud académica, Si presente como una demora en la respuesta, pero logre obtener respuesta por otro medio, me acerque presencialmente”*

Pregunta 4: De acuerdo con tu experiencia, ¿Qué tan satisfecha estás con los servicios ofrecidos por el área de registro académico?

Estudiante entrevistado 5: *“En el momento soy estudiante de primer período académico. En el momento no ha presentado ninguna novedad al ingresar al primer periodo, pues ya contaba con mis materias inscritas”*

Pregunta 5: De acuerdo con tu experiencia, ¿Que tan satisfecha estás con el área de admisiones?

Estudiante entrevistado 5: *“Me encuentro muy satisfecha, dado que la persona encargada del proceso de mi admisión me colaboro con el cargue de documentos y con el proceso de la entrevista para que todo saliera bien”*

Pregunta 6:

Entrevistador: De acuerdo con tu experiencia, ¿Que tan satisfecha estás con los procesos de la vida financiera o de facturación?

Estudiante entrevistador 5: *“En el momento me encuentro satisfecha, aunque me contacte con la persona encargada de becas socioeconómicas y me colaboró con la aplicación de la beca y la emisión del recibo para poder generar el pago”*

Pregunta 7:

Entrevistador: De acuerdo con tu experiencia, ¿Qué tan satisfecha estas con los servicios ofrecidos por el área de bienestar?

Estudiante entrevistado 5: *“Bueno, para el periodo que comenzó en septiembre de 2023 intenté inscribirme para el programa de trabajo social, pero dado a la demora en el trámite de la aplicación de una beca que ya me habían aprobado, no puede continuar con el proceso y decidí dejarlo para el siguiente periodo académico, que inicio en enero de 2024”*

Pregunta 8:

Entrevistador: De acuerdo con tu experiencia, ¿Que tan satisfecha estás con las plataformas institucionales?

Estudiante entrevistado 5: *“En el momento me encuentro satisfecha desde el proceso de admisión, nos dieron una inducción, la cual sí sirve mucho de apoyo para aprender a manejar la plataforma a excepción de la biblioteca que si tiene unas cosas por arreglar con el tema de la visualización de los libros”*

Pregunta 9:

Entrevistador: De acuerdo con tu experiencia, ¿Qué tan satisfecha estás con la planta física?

Estudiante entrevistado 5: *“Las veces que he tenido la oportunidad de asistir a la Universidad no he tenido inconveniente”*

Pregunta 10:

Entrevistador: De acuerdo con tu experiencia, ¿Qué tan satisfecha estás con la comunicación de la información académica?

Estudiante entrevistado 5: *“En el momento me encuentro medianamente satisfecha, dado que pues en varias ocasiones se presentan como equivocaciones en la publicación de los calendarios o no está actualizada la información”*

Pregunta 11:

Entrevistador: De acuerdo con tu experiencia, ¿Que tan satisfecha estás con el acompañamiento para cursar las prácticas profesionales?

Estudiante entrevistado 5: *“En el momento me encuentro iniciando el segundo periodo académico, entonces pues no tendría la información para podértela brindar”*

Entrevista 6:

Pregunta 1:

Entrevistador: De acuerdo con tu experiencia, ¿Qué tan satisfecho estás con la atención y tiempos de respuesta de los canales de contacto institucionales?

Estudiante entrevistado 6: *“Pues considero que los tiempos pueden mejorar. Sí, hay algunas situaciones o algunos casos que me han dado respuesta oportunamente y hay otros en los que se han demorado bastante tiempo”*

Pregunta 2:

Entrevistador: De acuerdo con tu experiencia, ¿Qué tan satisfecho por la calidad de los docentes?

Estudiante entrevistado 6: *“Considero que los docentes leen, digamos el material que nos envían a investigar. Sin embargo, al momento de hacer la explicación, si digamos que si al primer intento, uno no entiende, ellos sí explican una segunda o en ocasiones una tercera vez, sin embargo, considero que deben ser como más autónomos y preparar mejor una clase y no solo la copia del libro”*

Pregunta 3:

Entrevistador: De acuerdo con tu experiencia, ¿Qué tan satisfecho estás con los servicios académicos ofrecidos?

Estudiante entrevistado 6: *“Considero que los tiempos de respuesta son buenos, ya que cuando uno solicita un certificado de estudio, el sistema lo genera siempre y cuando se realice el pago oportunamente. Sin embargo, considero que los tiempos de homologación deben mejorar ya que son muy demorados y afectan nuestro proceso académico”*

Pregunta 4:

De acuerdo con tu experiencia, ¿Qué tan satisfecho estás con el área de registro académico?

Estudiante entrevistado 6: *“Para la inscripción de las materias del primer periodo del 2024 tuve una novedad ya que la plataforma no estaba sirviendo para inscribir materias,*

alrededor después de una hora y media llego una notificación diciendo que ya la plataforma servía para el poder escribir las materias”

Pregunta 5:

Entrevistador: De acuerdo con tu experiencia, ¿Qué tan satisfecho estás con el área de admisiones?

Estudiante entrevistado 6: *“En mi opinión personal, cuando yo hice mi proceso de inscripción se manejó oportunamente, es decir, en 3 días se genera el proceso de inscripción, se generó el proceso de admisión, puede pagar el recibo y se genera el proceso de matrícula, entonces considero en mi opinión personal que el proceso fue bueno”*

Pregunta 6:

Entrevistador: De acuerdo con tu experiencia, ¿Qué tan satisfecho estás con los servicios del área financiera o de facturación?

Estudiante entrevistado 6: *“Mi experiencia no ha sido buena ya que se demora la generación de los recibos de pago, cuando uno genera el escalamiento vuelven y le genera el mismo recibo de pago, sin descuentos aplicados, considero que deberían tener mayor claridad en el proceso y agilidad para que no haya un reproceso en las solicitudes”*

Pregunta 7:

Entrevistador: De acuerdo con tu experiencia, ¿Que tan satisfecho estás con el área de asuntos estudiantiles o bienestar?

Estudiante entrevistado 6: *“Mi experiencia ha sido excelente. Personalmente solicité una beca socioeconómica. Fue aprobada, entonces se preocupan por el estudiante y motivan a que el estudiante siga estudiando.*

Pregunta 8:

Entrevistador: De acuerdo con tu experiencia, ¿Qué tan satisfecho estás con las plataformas institucionales?

Estudiante entrevistado 6: *“Las plataformas institucionales están a La Vanguardia y cumple con las necesidades tanto del docente como el estudiante, entonces eh me ha ido bien con las plataformas”*

Pregunta 9:

Entrevistador: De acuerdo con tu experiencia, ¿Qué tan satisfecho estás con la planta física?

Estudiante entrevistado 6: *“La planta física cumple con mis expectativas, podría recomendar que se tenga una mayor limpieza en los baños y el que el horario de la cafetería sea acorde también a los horarios de los estudiantes”*

Pregunta 10:

Entrevistador: De acuerdo con tu experiencia, ¿Qué tan satisfecho estás con la comunicación de la información académica?

Estudiante entrevistado 6: *“Los calendarios deberían tener como mayor facilidad para encontrarlos, deberían cumplirse más estrictamente las fechas, ya que como experiencia personal algunas fechas no se cumplen. Considero que, así como hay unas fechas establecidas para pagar los recibos de matrículas también deberían ser estrictos para las fechas de las solicitudes académicas”*

Pregunta 11:

Entrevistador: De acuerdo con tu experiencia, ¿Qué tan satisfecho estás con el acompañamiento para cruzar las prácticas profesionales?

Estudiante entrevistado 6: *“A la fecha no he podido realizar las prácticas profesionales, ya que todavía no he cumplido con los requisitos mínimos para poder empezar a cursarlas”*

Entrevista 7:

Pregunta 1:

Entrevistador: De acuerdo con tu experiencia, ¿Qué tan satisfecho estás con la atención y tiempos de respuesta de los canales de contacto institucionales?

Estudiante entrevistado 7: *“Yo creo que los tiempos de respuesta son satisfactorios y que pues tienen de acuerdo a lo que está establecido institucionalmente una respuesta acorde”*

Pregunta 2:

Entrevistador: De acuerdo con tu experiencia, ¿Qué tan satisfecho estás con la calidad de los docentes?

Estudiante entrevistado 7: *“Me encuentro satisfecho con la con la calidad de los docentes, ya que se evidencia que son personas que están muy bien preparadas. Pero EH, creo que la Universidad debe mejorar el tema de la contratación, ya que pues se hay clases donde tenemos un solo docente para 3 materias y pues debería entonces ampliar la planta docente”*

Pregunta 3:

Entrevistador: De acuerdo con tu experiencia, ¿Qué tan satisfecho estás con los servicios académicos ofrecidos?

Estudiante entrevistado 7: *“Me encuentro bastante satisfecho con los servicios que ofrece la Universidad. En el tema académico, ya que en varias oportunidades he solicitado certificados de estudio por medio de la plataforma de Génesis y he tenido una respuesta puntual dentro de los tiempos”*

Pregunta 4:

Entrevistador: De acuerdo con tu experiencia, ¿Que tan satisfecho estás con el área de registro académico?

Estudiante entrevistado 7: *“Con el área de registro académico me siento, satisfecho, ya que en los tiempos que se genera la inscripción de materias lo que hago es pagar de manera lo más rápido posible para que pueda aprovechar la mayor cantidad de cupos las materias y por lo general, pues siempre logró inscribir todas las materias que requiero para el semestre”*

Pregunta 5:

Entrevistador: De acuerdo con tu experiencia, ¿Qué tan satisfecho estás con el área de admisiones?

Estudiante entrevistado 7: *“Con el área de admisiones me encuentro satisfecho, ya que en el momento que me inscribí al programa en el que me encuentro actualmente, que es trabajo social. Desde el momento que me inscribí, los procesos fueron bastante rápidos.*

Pregunta 6:

Entrevistador: De acuerdo con tu experiencia, ¿Qué tan satisfecho estás con el área financiera o de facturación?

Estudiante entrevistado 7: *“De acuerdo a mi experiencia en cuanto al tema de descargar el recibo de matrícula tengo acceso a la plataforma de mi campus es fácil para descargar el recibo en la plataforma, sin embargo, no viene con el descuento aplicado. Por lo tanto, tengo que solicitarlo por medio del formulario de facturación y el recibo en general se demora cinco días hábiles, lo ideal es que el recibo ya estuviera con el descuento aplicado como ya se ha solicitado anteriormente”*

Pregunta 7:

Entrevistador: De acuerdo con tu experiencia, ¿Qué tan satisfecho estás con el área de asuntos estudiantiles o bienestar?

Estudiante entrevistado 7: *“Me encuentro bastante satisfecho con el área de bienestar, ya que he podido participar en las diferentes actividades que nos ayuda a nuestro crecimiento profesional”*

Pregunta 8:

Entrevistador: De acuerdo con tu experiencia, ¿Qué tan satisfecho estás con las plataformas institucionales?

Estudiante entrevistado 7: *“Bueno, encuentro que en las plataformas institucionales tengo un inconveniente al ingresar con el autenticador, ya que pues al tener tantas verificaciones de seguridad, hace que el acceso sea un poco difícil, porque hasta que no se válida el código y hasta que la aplicación no te da el acceso, pues no puedes ingresar pronto a*

consultar el aula virtual y tus notas, o ingresar a consultar información de los recibos cargados de mi campus y esto hace que pues el proceso sea un poquito más más difícil”

Pregunta 9: De acuerdo con tu experiencia, ¿Qué tan satisfecho estás con la planta física?

Estudiante entrevistado 7: *“Considero que la planta física de la Universidad en cuanto a la estructura. Es muy buena. Pero EH, pues hemos notado que no tienen la capacidad para muchos estudiantes. Por lo tanto, hemos tenido que ver clases en la sede alterna y no en la sede principal. Lo cual, Eh, pues genera un poco de inconformidad, ya que la sede alterna no presenta las mismas condiciones de la principal por ejemplo el internet no sirve, entre otras cosas”*

Pregunta 10:

Entrevistador: De acuerdo con tu experiencia, ¿Qué tan satisfecho estás con la comunicación de la información académica?

Estudiante entrevistado 7: *“Bueno, creo que la información, publicada debe ser un poco más interactiva con el estudiante, ya que en muchas ocasiones la información es de difícil acceso, digamos que muchas veces los estudiantes necesitamos que la página sea un poquito más intuitiva, que hable un poquito de manera más acorde al tipo de mercado que maneja la Universidad y que pueda ubicar al estudiante cuando ingresa a encontrar información un poco más fresca, más más puntual y que esté señalada en la página como importante o que pueda tener un acceso más llamativo para encontrar la información”*

Pregunta 11:

Entrevistador: De acuerdo con tu experiencia, ¿Qué tan satisfecho estás con el acompañamiento para cursar las prácticas profesionales?

Estudiante entrevistado 7: *“Bueno, en el momento no me encuentro listo para generar las prácticas profesionales”*

Entrevista 8:

Pregunta 1:

Entrevistador: De acuerdo con tu experiencia, ¿Que tan satisfecha estás con la atención y tiempos de respuesta de los canales de contacto institucionales?

Estudiante entrevistado 8: *“Bueno, en mi caso la verdad, pues no tuve una respuesta clara debido a que me comuniqué con la mesa de ayuda para obtener respuesta referente al parqueadero para bicicletas y obtuve fue una información muy básica de lo que tenía que hacer con el aplicativo y más, sin embargo, pues el aplicativo no estaba disponible”*

Pregunta 2:

Entrevistador: De acuerdo con tu experiencia, ¿Que tan satisfecha estás con la calidad de los docentes?

Estudiante entrevistado 8: *“En mi concepto, muy satisfecha, los docentes son acordes, tienen conocimiento de todo lo que hablan”*

Pregunta 3:

Entrevistador: De acuerdo con tu experiencia, ¿Qué tan satisfecha estás con los servicios académicos ofrecidos en tu rectoría?

Estudiante entrevistado 8: *“Hasta el momento no he realizado ningún proceso, no tengo conocimiento de él”*

Pregunta 4:

Entrevistador: De acuerdo con tu experiencia, ¿Que tan satisfecha estás con el área de registro Académico?

Estudiante entrevistado 8: *“En este momento me encuentro ingresando a segundo semestre y al inicio de mi programa, la institución realizó la inscripción de mis materias”*

Pregunta 5:

De acuerdo con tu experiencia, ¿Qué tan satisfecha estás con el área de admisiones?

Estudiante entrevistado 8: *“Bueno, Eh como tal, en el proceso de admisión fue rápido. Creo que estoy muy satisfecha. Sin embargo, tengo una observación referente al proceso de ingreso al programa de licenciatura en lenguas extranjeras con énfasis en inglés, teniendo en cuenta que se debe tener un nivel básico inglés para poder ingresar a este programa no te lo informan a ti, ingresas con una frustración porque todo es relacionado con el inglés, es decir ya debes ir con el idioma preparado por lo menos en un A1 y pues en este momento no se tiene el conocimiento, entonces creo que es un poco más dispendioso porque pues en este caso se debe o adquirir un curso por aparte o aprender inglés por mérito propio no porque te lo vayan a enseñar, ahora importante para mí es que la institución haga o tenga en cuenta la información para los estudiantes que van a ingresar a esta licenciatura conozcan que deben tener un nivel mínimo de inglés”*

Pregunta 6:

Entrevistador: De acuerdo con tu experiencia, ¿Qué tan satisfecha estás con el área financiera o de facturación?

Estudiante entrevistado 8: *“En mi concepto muy satisfecha, mi recibo de pago ha llegado muy cumplido a mi correo electrónico”*

Pregunta 7:

Entrevistador: De acuerdo con tu experiencia, ¿Qué tan satisfecha estás con el área de asuntos estudiantiles o bienestar?

Estudiante entrevistado 8: *“No tengo mucho conocimiento referente a esta área, teniendo en cuenta pues de que no nos han brindado mayor información adicional, pues sí me gustaría que de pronto se entregara, pues publicidad o que beneficios hay de parte de ellos para los estudiantes”*

Pregunta 8:

Entrevistador: De acuerdo con tu experiencia, ¿Qué tan satisfecha estás con las plataformas institucionales?

En general, no he tenido errores con ninguna de las plataformas, lo único es con los libros sugeridos por los docentes debido a que se van a descargar, no descargan o al abrirlos la

información se queda cargando o carga solo hasta cierto punto y luego ya no puedes ver más información”

Pregunta 9:

Entrevistador: De acuerdo con tu experiencia, ¿Qué tan satisfecha estás con la planta física?

Estudiante entrevistado 8: *“Me encuentro muy satisfecha, recibo clases, pues en la sede principal, sin embargo, pues hago una observación referente, pues al aseo de los baños y pues a los suministros que se encuentran en ellos, ya que pues no siempre se encuentran en los primeros pisos”*

Pregunta 10:

Entrevistador: De acuerdo con tu experiencia, ¿Que tan satisfecha estás con la comunicación de la información académica?

Estudiante entrevistado 8: *“Bueno, referente a la información que esta publicada en la plataforma de la institución, creo que es información básica que se encuentra fácil, sin embargo, si requieres información más específica ya sea de un área o de algún proceso, pues es un poco más complicado, ya que tampoco hay como tal, un directorio que se puede acceder de manera más fácil, y actualizada”*

Pregunta 11:

Entrevistador: De acuerdo con tu experiencia, ¿Que tan satisfecha estás con el acompañamiento para cursar las prácticas profesionales?

Estudiante entrevistado 8: *“En este momento me encuentro en ingresando al segundo periodo por lo tanto pues no tengo conocimiento de ello”*

5. DISCUSIÓN

De acuerdo con los resultados presentados anteriormente se cuatro categorías de análisis, las cuales corresponden a la no satisfacción dentro de los procesos presentes en cada área:

1. Tiempos de atención: Los estudiantes entrevistados mencionan que la atención recibida por los canales de contacto institucionales tiene un tiempo de respuesta muy prolongado y en el caso de realizar solicitudes por correo no siempre se obtiene respuesta. Razón por la cual los estudiantes resaltan que los tiempos de atención deben mejorar. En cuanto a los servicios académicos los estudiantes manifestaron que los tiempos estipulados para cada una de estas solicitudes no se cumplen, dando respuesta por fuera de los tiempos lo que afecta la continuidad de sus estudios.

Se identificó que el proceso de inscripción de asignaturas el cual se encuentra a cargo del área de registro académico presenta fallas de créditos faltantes en comparación con lo establecido en los planes de estudio de los diferentes programas y los tiempos de respuesta para la resolución de estos casos son muy extensos ocasionando que el estudiante tenga que acercarse de manera presencial así se encuentre estudiando a distancia, teniendo que solicitar permisos en su trabajo durante jornadas extensas, teniendo en cuenta que la atención presencial es bastante demorada, sin embargo de lo contrario deberán esperar los cinco días hábiles que normalmente tardan se agotarían los cupos de las asignaturas y esto desorganizaría toda su ruta académica, teniendo que inscribir otra asignatura de otro semestre que si tenga cupos.

En cuanto al área de facturación los estudiantes indican que la plataforma designada para la descarga del recibo genera errores que no permiten la descarga o emite el recibo sin los descuentos a los que aplica el estudiante entonces esto hace que deban comunicarse al call center pero desde esa área no se tiene acceso a la emisión de facturas directamente lo que desencadena a que los tiempos de envío se prolonguen más de 15 días hábiles o en muchas ocasiones se generan nuevamente sin el descuento.

Los estudiantes mencionan que no hacen uso de los servicios de bienestar como los apoyos socioeconómicos debido a que, si es demorada la generación de un recibo normal, los recibos con becas son mucho más demorados y podrían pasar la fecha de pago ordinaria, esto teniendo en cuenta que luego de la aprobación de la beca deben esperar varios días la aplicación de esta.

Se identificó que los estudiantes presentan insatisfacción con la plataforma de aulas virtuales ya que luego de la inscripción de asignaturas la sincronización para que estas aparezcan cargadas en el aula dura días y esto genera que pierdan tiempo de clase además

muchas veces les realizan actualizaciones y no se capacita a los estudiantes en el manejo o se les informa razón por la cual deben comunicarse con soporte para que les brinde información y generalmente esta área no resuelve en primer contacto si no que realiza un radicado que puede tener hasta 5 días hábiles de respuesta.

En cuanto a las prácticas profesionales se identificó que la asignación de docentes puede tardar de dos a tres semanas además de que una vez el estudiante presenta su opción de practica el docente la presenta para aprobación y esta aprobación también puede tardar hasta 15 días lo que puede generar que el estudiante tenga que cancelar la materia para no perderla.

Respecto a este hallazgo de los tiempos de atención también ha sido encontrado en la Propuesta para mejorar el servicio y atención al cliente en la Fundación Universitaria Los Libertadores donde también se tomó como categoría de análisis, “al calificar el nivel de satisfacción de la muestra frente al servicio y atención que reciben por parte de la universidad, coincidieron en su mayoría al calificar como regular las respuestas rápidas y oportunas, no es considerado un aspecto excelente y que le genere al público satisfacción porque en algún momento de sus experiencias creen que puede ser mejor” (Aranda & Gacharna , 2018). De acuerdo con lo anterior se identifica que optimizar los tiempos y la calidad de la atención resulta una acción clave para fortalecer la satisfacción de todos los estudiantes en los diferentes momentos de verdad que tienen con la Universidad.

2. Acompañamiento:

Para la realización de las solicitudes académicas como homologaciones se demanda por parte de los estudiantes mayor acompañamiento ya que perciben que se encuentran solos durante todo el proceso y esto les genera dificultades para continuar con su programa académico.

Los estudiantes demandan mayor acompañamiento desde la inscripción de la práctica profesional teniendo en cuenta que los cupos para esta se acaban muy rápido debido a que estudiantes de anteriores semestres las inscriben aún y cuando no les corresponde según su plan de estudios y esto hace que se desorganice su ruta sugerida, además si logran inscribirla los docentes que se asignan no pueden llevar a cabo un

acompañamiento adecuado ya que trabajan en horario de oficina y los estudiantes en este horario se encuentran trabajando y si no pueden trabajar no pueden pagar sus estudios por lo cual se dificulta realizar la practica en una empresa ya que los ingresos son menores al salario mínimo y al optar por otra alternativa la falta de acompañamiento dificulta su continuidad académica.

Respecto a este hallazgo el acompañamiento también ha sido encontrado en la investigación del fortalecimiento del servicio al cliente en la Universidad la gran Colombia donde también se encontró la categoría La capacidad de respuesta al cliente, dotándolo de un servicio oportuno “Es importante, mejorar los aspectos de entregas de notas de los docentes, respuestas a los requerimientos en procesos financieros y de homologación, medios de comunicación y difusión, atención oportuna de las PQR’s y retroalimentación” (Cepeda Ramírez & Prieto Martínez, 2016). Por lo tanto es importante mejorar el acompañamiento brindado a los estudiantes durante la realización de las solicitudes académicas.

3. Información desorganizada:

Durante la inscripción de asignaturas de los estudiantes homologantes hay desorganización en la información ya que el área de registro académico les indica las materias que deben inscribir, pero luego se comunica la coordinación académica y les indica otras materias lo que genera confusión y atrasos en el ingreso a clases.

Desde el proceso de inscripción se evidencia desinformación ya que se indica que se terminara en cierto tiempo el programa luego de la homologación sin embargo al no tener en cuenta las materias que son pre requisito los estudiantes se sienten insatisfechos cuando se enteran que deben cursar más periodos académicos, o no se informa cuáles son los requisitos básicos para el ingreso al programa como en el caso de la licenciatura en lenguas extranjeras con énfasis en inglés ya que cuando ya se han matriculado e inician sus estudios se dan cuenta que ya deben manejar el inglés y al no tener esta capacidad se dificulta su aprendizaje.

La comunicación de la institución podría ser más efectiva ya que desde el inicio los estudiantes se inscriben a una sede y sin ningún aviso previo durante la inscripción de

asignaturas se enteran que los trasladaron a una sede que se encuentra al otro lado de la ciudad, aún y cuando el valor de la matrícula vale más en las sedes del norte u occidente, además cuando se acude a solicitar información acerca de cualquier proceso un área tiene una información y otra maneja una diferente y lo mismo sucede entre sedes todas realizan los procesos de manera diferente.

Respecto a este resultado la información también ha sido encontrada como categoría de análisis en la propuesta para mejorar el servicio y atención al cliente en la Fundación Universitaria Los Libertadores identificando que “El manejo de la información se evidencia en la forma de comunicar, dentro del trabajo de campo se encontró que en las herramientas de estudio la población coincide en que la información brindada en algunas dependencias, en el momento de tener alguna inquietud, queja o reclamo puede llegar a ser descentralizada y susceptible a cambios constantes, en algunos casos las respuestas son inconclusas” (Aranda & Gacharna , 2018). Es por esto que se evidencia la necesidad de crear una herramienta que permita a todas las áreas de la institución encontrar la información de manera centralizada.

4.Instalaciones:

Se puede concluir que no se cuenta con la infraestructura suficiente para todos los estudiantes con los que cuenta y es por ello que se cambia a los estudiantes a sedes del sur, incumpliendo con lo establecido en la inscripción o en otros casos se opta por alquilar las instalaciones de colegios para dar las clases y a estos se les denomina sedes alternas sin embargo estos no cuentan con los elementos necesarios para el desarrollo de las clases como el internet, equipos de cómputo, pupitres y además también no se encuentran en zonas de fácil acceso en algunos casos. Por otra parte, también se identifica que los baños no siempre se encuentran aseados y con suministros de aseo disponibles.

Respecto a este hallazgo la infraestructura también ha sido encontrada como categoría de análisis en la propuesta para mejorar el servicio y atención al cliente en la Fundación Universitaria Los Libertadores en la que se encontró que “Los salones todos los integrantes opinan que en la noche hay mucha gente y por tal motivo los salones son muy llenos de gente, falta ventilación en algunos, la rotación de salones para algunas clases es

continua, perjudicando tiempo de clases. La entrada es muy pequeña para la cantidad de estudiantes que están inscritos en la noche, falta espacio para mayor comodidad” (Aranda & Gacharna , 2018). Esto deja en evidencia que al asignar los horarios y los cupos disponibles en cada una de las asignaturas es fundamental realizar anteriormente un estudio acerca de si los salones si cuentan con la capacidad y herramientas necesarias para que los estudiantes puedan desarrollar sus actividades académicas satisfactoriamente.

6. CONCLUSIONES

Se puede concluir que los ocho estudiantes entrevistados pertenecientes a diferentes modalidades y sedes en la ciudad de Bogotá manifestaron que la institución es buena sin embargo si hay cosas que pueden mejorar en cuanto al servicio prestado en cada una de las áreas con las que interactúan, indicando un grado de satisfacción menor en los servicios ofrecidos por las siguientes áreas: Contact center, Servicios académicos, comunicaciones Facturación e instalaciones.

En conclusión, luego de realizar el análisis de contenido cualitativo a las respuestas obtenidas a cada una de las 11 preguntas por parte de los estudiantes se identificaron como puntos de no satisfacción en el servicio al estudiante los siguientes criterios: Tiempos de atención, Acompañamiento, Información desorganizada e instalaciones. Los cuales son transversales a las áreas con las que interactúan.

Finalmente, se establecieron las recomendaciones o estrategias de servicio para aumentar la satisfacción de los estudiantes con los servicios que se identificaron como puntos de no satisfacción, estas recomendaciones contemplaron la optimización de los tiempos de respuesta, prevención de casos de créditos faltantes, generación de respuestas claras y concisas, uso de herramientas tecnológicas para la aplicación oportuna de descuentos, asignación oportuna de docentes, sistematización de la información y ampliación de la capacidad instalada de la institución.

7. RECOMENDACIONES

Con el objetivo de disminuir los tiempos de respuesta de las solicitudes realizadas por los canales de contacto se plantea asignar a cada área una sala de teams donde se debe encontrar disponible siempre una persona del área que pueda gestionar los requerimientos en un primer contacto, el acceso a estas salas se publica en el sitio web de la institución.

Capacitación y entrega de usuarios de consulta del sistema de información SAP, esto para la entrega de información en primer contacto de pagos, saldos pendientes y saldos a favor; los asesores cuentan con el permiso para descargar el recibo de pago cuando este ya fue generado por el sistema o por el área de Facturación (aplicación de descuentos manuales).

Para mejorar los tiempos de respuesta de las solicitudes académicas se propone que desde el área de calidad se realice monitoreo constante a las solicitudes realizadas por la plataforma, así como de los vencimientos para realizar las respectivas retroalimentaciones a los encargados del área académica con el objetivo de mejorar la gestión.

Para evitar que se presenten casos de créditos faltantes desde el área de registros se debe validar con los encargados de servicios tecnológicos antes del inicio de la inscripción de materias en cada sede, dando como resultado que los estudiantes que vengán de realizar un reingreso a la institución o han realizado una solicitud de media matrícula tengan parametrizados los créditos que corresponden al pago de su matrícula.

El tiempo para la aplicación de descuentos como se pueden mitigar con la creación de un repositorio ya sea en Genesis+ o en Mi campus, para el cargue de los documentos soporte del descuento en fechas establecidas por el calendario académico para la posterior generación de los recibos de pago con los descuentos correctamente aplicados y a tiempo.

Con el objetivo de evitar que inicien las clases y no se encuentren asignados los docentes desde la coordinación académica una vez se crean los códigos de las asignaturas cada uno de estos ya debe contar con un docente asignado para posterior envío de este listado al área de registro quienes se encargaran de brindar apoyo en la inscripción de asignaturas a través de las salas virtuales.

Se plantea fortalecer el acompañamiento brindado a los estudiantes cuando ingresan a un periodo en el que tienen que ver alguna práctica a través de la creación y difusión por la página web y las redes sociales institucionales un instructivo donde se encuentre la ruta que deben seguir los estudiantes para iniciar a cursar sus prácticas y el docente encargado de acompañarlos de acuerdo a su programa académico.

Una dificultad encontrada fue la falta de cupos en las asignaturas esto debido a que estudiantes que han periodo asignaturas o que quieren adelantarse a su periodo académico inscriben materias de otros periodos afectando a las personas que ingresan a ese periodo ya que deben enfrentarse a la posibilidad de no encontrar cupos. Para mitigar este inconveniente al finalizar los periodos académicos las sedes podrían habilitar un formulario por tiempo limitado donde los estudiantes puedan compartir que asignaturas tiene perdidas y así puedan habilitar más cursos.

Se plantea la creación de un SharePoint al cual tendrán acceso todas las áreas de la institución para que publiquen información actualizada y de interés, de la misma manera todos tendrán acceso a realizar consultas de la información que allí se aloja para dar acompañamiento a los estudiantes con información precisa y concisa.

En el caso de presentarse la necesidad de realizar algún cambio de sede desde las coordinaciones de programas se propone citar a reunión a todos los estudiantes para comentar la situación y realizar un proceso de gestión del cambio buscando alternativas que le permitan a los estudiantes continuar su proceso de manera satisfactoria.

En cuanto a la capacidad instalada para llevar a cabo las clases de acuerdo con las necesidades de los estudiantes se propone realizar un estudio de las áreas ocupadas por administrativos que no tienen contacto con los estudiantes para habilitar la opción de teletrabajo permitiendo adecuar estos espacios para nuevas aulas de clase.

Referencias Bibliográficas

- Aguilar Morales, J. E. (2019). *Network de psicología organizacional*. Obtenido de http://www.direcciondepersonal.com/servicio_al_cliente.pdf
- Aranda , G., & Gacharna , M. (10 de 01 de 2018). *Repositorio Fundación Universitaria los Libertadores*. Obtenido de <http://hdl.handle.net/11371/1537>
- Camacho PassunI, C., Holguin , K., Jáuregui Cuervo, C., & Rodríguez Arroyo, F. (Julio de 2018). *Repositorio de Tesis PUCP*. Obtenido de Repositorio de Tesis PUCP: <http://hdl.handle.net/20.500.12404/12717>
- Cárdenas García , J., & Pinos Bravo, G. (2021). Análisis de los factores que influyen en la selección de una Universidad en bachilleres de la ciudad de Guayaquil . *Revista Compendium: Cuadernos de Economía y Administración*, Vol.8, No.3, 317-330.
- Carmona Lavado , A., & Leal Millán, A. (1998). La teoría de los dos factores en la satisfacción del cliente. *Investigaciones Europeas de Dirección y Economía de la Empresa*, Vol. 4, 1 pp. 53-80.
- Cepeda Ramírez, B., & Prieto Martínez, L. (12 de 03 de 2016). *Repositorio Institucional Universidad la gran Colombia*. Obtenido de <http://hdl.handle.net/11396/3678>
- Congreso de la República de Colombia. Ley 30 de 1992.
http://www.oas.org/juridico/spanish/mesicic2_col_ley_30_sp.pdf
- Congreso de la República de Colombia. Ley 1581 de 2012.
<https://www.funcionpublica.gov.co/eva/gestornormativo/norma.php?i=49981>
- Constitución política de Colombia.(1991).Articulo 67.
<https://minciencias.gov.co/sites/default/files/upload/reglamentacion/ConstitucionPoliticaColombia-1991.pdf>
- Cottle, D. (1991). *El servicio centrado en el cliente*. Madrid: Ediciones Diaz de Santos S.A.
- Departamento Administrativo de Ciencia, Tecnología e Innovación. (02 de 2018). Política de ética de la investigación, bioética e integridad científica. Bogotá, Colombia.
Obtenido de https://minciencias.gov.co/sites/default/files/pdf_poltica.pdf

- Hernández Sampieri, R., & Mendoza Torres, C. P. (2018). *Metodología de la investigación*. Mexico: McGraw-Hill.
- Kotler , P., & Armstrong, G. (2013). *Fundamentos de marketing*. México: Pearson.
- Matta Garcia, Y. P. (2018). *Repositorio institucional Universidad nacional abierta y a distancia*. Obtenido de <https://repository.unad.edu.co/handle/10596/25308>
- Miranda Rojas, C. B. (03 de 2019). *PIRHUA repositorio institucional*. Obtenido de <https://hdl.handle.net/11042/4187>
- Morales Ospina, A. (2019). El servicio al cliente como estrategia competitiva. *Revista Colombiana de Ciencias Administrativas*, Volumen 1 pp. 8-20.
- Palacios Acero, L. C. (2022). *Estrategias de creación empresarial*. Bogotá: Ecoediciones.
- Paz Couso, R. (2005). *La importancia de la satisfacción del usuario*. España: Ideaspropias Editorial,S,L.
- Pino Apablaza, F. (2020). La satisfacción laboral y la satisfacción del cliente en la atención brindada en el Club Departamental Arequipa. *Investigaciones Universidad San Martín de Porres*, 35.
- Portafolio. (26 de 03 de 2022). Servicio al cliente es clave en empresas,pero usuarios no lo notan. *Portafolio*, págs. <https://www.portafolio.co/negocios/empresas/servicio-al-cliente-es-clave-en-empresas-pero-usuarios-no-lo-notan-563349>.
- Prieto Herrera, J. E. (2014). *Gerencia del servicio*. Bogotá: ECOE Ediciones.
- Restrepo , C., Restrepo Ferro, L., & Estrada Mejia, S. (2006). Enfoque estratégico del servicio al cliente. *Scientia et technica*, 12(32), 289-294.
- Resolución número 8430 de 1993. [Ministerio de salud de Colombia]. Por la cual se establecen las normas científicas, técnicas y administrativas para la investigación en salud. Octubre 4 de 1993.
- <https://www.minsalud.gov.co/sites/rid/Lists/BibliotecaDigital/RIDE/DE/DIJ/RESOLUCION-8430-DE-1993.PDF>

- Rey Martín , C. (2000). La satisfacción del usuario: un concepto en alza. *Anales de documentación*, vol. 3. p. 139-153.
- Rosa Pierrend, S. D. (2020). La Fidelización del Cliente y Retención del Cliente: Tendencia que se Exige Hoy en Día. *Gestión en el tercer milenio*, 5-13.
- Ruiz Ramírez, J. (2010). Importancia de la investigación. *Scielo*.
- Saavedra Gómez, J. U. (2017). *Univerisdad Cesar Vallejo repositorio digital*. Obtenido de <https://hdl.handle.net/20.500.12692/12744>
- Triana Morales, D. (18 de 07 de 2019). *Repositorio Universidad Cooperativa de Colombia* . Obtenido de <http://hdl.handle.net/20.500.12494/12830>