

CALIDAD Y SATISFACCIÓN DE LOS ESTUDIANTES EN UNIVERSIDADES ECUATORIANAS

Lilia Villacís Zambrano

liviza@hotmail.com

RESUMEN

La presente investigación se desarrolló en tres universidades de la ZONA 4, provincia de Manabí (Ecuador), y tuvo como objetivo demostrar la relación entre la calidad de la educación y el grado de satisfacción de los estudiantes en las universidades objeto de estudio. En el estudio se utilizan herramientas cualitativas y cuantitativas, entre las fundamentales, se pueden mencionar: el muestreo, las encuestas, modelo Servqual, coeficiente de dispersión Pearson y coeficiente Spearman. Para el procesamiento y análisis de la información se utilizó el SPSS. 21 Entre los principales resultados alcanzados en la investigación se pueden citar: Se demostró la relación entre la calidad y la satisfacción, se probó que los programas académicos tienen una relación significativa con la satisfacción, se comprobó la relación entre la calidad de la gestión académica y la infraestructura y la satisfacción de los estudiantes universitarios.

Palabras claves: calidad, calidad de la educación superior, satisfacción del cliente, acreditación

INTRODUCCIÓN

En las últimas décadas, la educación superior se ha visto sujeta a diferentes oleadas de innovación y reformas en todo el mundo; se han producido cambios sin precedentes en los distintos ámbitos legislativos. El papel del Estado ha sido preponderante en algunos países y ha repercutido de manera positiva en la calidad de la educación y en el compromiso social de las universidades.

Esta situación está llevando a una preocupación generalizada en todos los ámbitos para garantizar la calidad educación superior y para sentar bases

nuevas y para transportar políticas en lo concerniente a educación superior, siendo el objetivo principal mejorar la calidad.

La calidad es un tema que traspasó las fronteras de las empresas de producción industrial y prestadora de servicios al sector educación, generando estrategias como los sistemas de aseguramiento de la calidad, que llevan a las instituciones a una posterior certificación o acreditación tanto de programas como de procesos institucionales.

Para alcanzar los estándares, los países han emprendido diferentes procesos, como las reformas educativas, que en algunos casos son bien recibidas y en otros generan polémica y polarización en el país, pero que a la postre, pretenden responder a lo que cada nación percibe como una educación de calidad.

Un primer motivo que explica el auge actual de la evaluación es el cambio registrado en los mecanismos de administración y control de los sistemas educativos, que ha marchado en paralelo a las propias transformaciones experimentadas por el sistema educacional en las últimas décadas. Los resultados de los procesos de evaluación pueden ser empleados con fines internos, de aprendizaje institucional y mejoramiento de calidad.

Se puede definir la calidad de la educación superior como una construcción histórica de la sociedad que demarca las acciones sobre sí misma en un contexto propio con condiciones endógenas particulares y que le permite construir esa sociedad que se desea.

Pese a la multiplicidad de puntos de vista sobre la calidad en la educación superior, hay aspectos en los que se encuentra mayor consenso, como son los retos y las tendencias a los que se enfrentan.

Existe la necesidad de un mayor conocimiento de los procesos de acreditación, para demostrar cómo influye en la calidad, buscando la forma de promover la innovación responsable, para que sean mecanismos no solo de control o

garantía externa de calidad, sino de promoción y fomento de procesos de mejora continua, tanto en calidad como en pertinencia en la educación superior. Por lo que resulta pertinente determinar ¿cuál es la relación de la calidad de la educación y la satisfacción de los estudiantes universitarios?, lo cual constituye el problema que fundamenta la investigación.

En función del problema planteado, se define como objetivo general de la investigación demostrar la relación de la calidad de la educación con el grado de satisfacción de los estudiantes en las universidades objeto de estudio. Para dar cumplimiento al objetivo general, se establecen como objetivos específicos;

1. Realizar una revisión bibliográfica que facilite el análisis del estado del arte y de la práctica
2. Evaluar la satisfacción de los estudiantes en las universidades objeto de estudio.
3. Determinar la calidad de la educación de las universidades objeto de estudio, a partir de la evaluación de la acreditación realizada por el CEAACES.
4. Analizar la relación de los criterios utilizados en el modelo del CEAACES y los niveles de satisfacción evaluados.

La calidad en educación superior

Se está viviendo en un mundo globalizado, donde la tecnología avanza a pasos agigantados; por ende, la universidad está teniendo cambios profundos, y que tiene que adaptarse a las nuevas demandas de formación que se le plantean. Es un gran reto institucional que implica todas las estructuras institucionales, desde el enfoque social, económico y cultural.

Según el Informe Dearing de 1997, en el Reino Unido, la preocupación por la calidad de la enseñanza y del aprendizaje se inicia a partir de los años setenta de la anterior centuria, pero no será hasta los años 90 cuando la preocupación por ésta empieza a recibir atención, debido a un aumento considerable de la investigación sobre la enseñanza y aprendizaje.

Analistas como Palomares Montero y García Aracil (2010) y Rodríguez Vargas (2005) manifiestan:

El sistema universitario de todo el mundo está experimentando cambios importantes. Expertos en el campo de la educación superior afirman que el

siglo XXI será el período de mayor crecimiento en la educación superior en la historia de la educación, con cambios cualitativos en el sistema, de tal manera que las universidades estarán obligadas a hacer reajustes importantes con el fin de encajar con los sistemas de gestión del sector público financiero.

A partir de Mauri, Coll y Onrubia (2007), la entidad del Espacio Europeo de Educación Superior (EEES) ha iniciado el desarrollo de cambios educativos relevantes que han brindado nuevas propuesta innovadoras que permiten un desarrollo sustentable. La importancia de su desarrollo no está tanto en el hecho mismo del cambio, sino en la posibilidad de contribuir en mejorar cualitativamente la práctica de la enseñanza y, en consecuencia, el proceso y los resultados de aprendizaje de los estudiantes.

Desde la óptica de González, Gómez, Rodríguez y Aguilera (2009), en este siglo XXI, a partir de los países que atienden el Espacio Europeo de Educación Superior (EEES), se proyecta situar a la universidad europea como referente para universidades e instituciones de enseñanza superior de todo el mundo, lo que no es posible sin una formación que distinga a sus titulados por sus cualidades en relación con el conocimiento.

Es factible destacar que la nueva docencia universitaria tiene que estar centrada en el aprendizaje y en el trabajo del estudiante, que debe buscar modalidades de trabajo autónomo, que debe organizarse en torno a competencias.

Es indispensable buscar caminos contrastados que lleven a esos propósitos. Y ahí es donde la didáctica universitaria desarrolla un papel imprescindible para formar en la nueva sociedad del conocimiento.

Desde la Declaración de Bolonia, el 19 de mayo de 2001, los ministros de Educación de 32 países reafirmaron su compromiso de establecer un EEES, desarrollando cada uno de los objetivos anteriores a ella. En ese momento se definieron, además, las siguientes líneas adicionales (Declaración de Praga, 2001):

- El aprendizaje a lo largo de la vida.
- El rol activo de las Universidades, de las instituciones de educación superior y de los estudiantes, en el desarrollo del proceso de convergencia.
- La promoción del atractivo del EEES mediante el desarrollo de sistemas de garantía de la calidad y de mecanismos de certificación y de acreditación.

Bajo el principio de autonomía institucional, se considera necesario establecer criterios y metodologías comunes que han de incorporar los sistemas nacionales de garantía de calidad de los diferentes países.

REVISIÓN DE LA LITERATURA

Todos estos cambios sustanciales traen consigo nuevos sistemas de evaluación y acreditación. La presión generada por la demanda conlleva una necesidad de expansión de la educación superior, lo que se ha visto reflejado en la falta de calidad de los servicios educativos. De ahí la necesidad de crear indicadores, estrategias, políticas, procedimientos y la búsqueda de certificaciones por entidades autorizadas, no solo para mejorar la educación, sino también la investigación y la respuesta a los requerimientos del mercado laboral.

La acreditación de la calidad en la Educación Superior pretende llevar a cabo la evaluación positiva de una institución o un programa, que estos puedan ser reconocidos como válidos y con resultados fiables para la sociedad, de acuerdo con una definición preexistente de lo que es calidad.

Se puede definir la calidad de la educación superior como una construcción histórica de la sociedad que demarca las acciones sobre sí misma en un contexto propio con condiciones endógenas particulares y que le permite construir esa sociedad que se desea.

Pese a la multiplicidad de puntos de vista sobre la calidad en la educación superior, hay aspectos en los que se encuentra mayor consenso, como son los retos y las tendencias a los que se enfrentan.

Todos estos cambios sustanciales traen consigo nuevos sistemas de evaluación y acreditación. La presión generada por la demanda conlleva una necesidad de expansión de la educación superior, lo que se ha visto reflejado en la falta de calidad de los servicios educativos. De ahí la necesidad de crear indicadores, estrategias, políticas, procedimientos y la búsqueda de certificaciones por entidades autorizadas, no solo para mejorar la educación, sino también la investigación y la respuesta a los requerimientos del mercado laboral.

La acreditación de la calidad en la Educación Superior pretende llevar a cabo la evaluación positiva de una institución o un programa, que estos puedan ser reconocidos como válidos y con resultados fiables para la sociedad, de acuerdo con una definición preexistente de lo que es calidad

Modelos de evaluación de la calidad de educación superior

Hace dos décadas se aplicaron los controles de calidad de forma intensa en algunos sistemas productivos; en 1950 se analiza el aseguramiento de esta calidad; y en 1970 comienza la gestión de la calidad total.

Se inicia con normas contrastadas con cada uno de los sistemas productivos; luego aparecen otras como la UNE e ISO, que están acompañadas de controles y normas de calidad. Así, en Japón (1950), Europa y Estados Unidos (1980), con la finalidad de estimular las mejoras, se crean premios a la calidad, que luego se convierten en el sistema de gestión de calidad y se vuelven referentes para el continente.

Hoy se aplica el ISO 9001 como el sistema de gestión de calidad universal. Paralelamente, Japón, Estados Unidos y Europa han decidido crear estos premios de calidad y, al ser las potencias más importantes, se han convertido en el referente mundial; como son: el Modelo Deming, en Japón; el Malcolm Baldrige, en Estados Unidos; y el EFQM, en Europa. Además, se tiene el modelo de Verificación de Espacios Organizacionales, en el proceso de adaptación a las organizaciones educativas (VERO).

Cuadro N.1: Modelos de evaluación de la calidad

MODELO	CREACIÓN	CARACTERÍSTICAS
Deming Prize	Japón, 1951	Este modelo pretende que cada empresa realice una autoevaluación, entienda su condición actual, defina sus objetivos y retos, y determine cómo conseguirá cumplirlos.
MALCOLM BALDRIGE	EE.UU., 1987	Establece que los líderes de la organización deben estar orientados a la dirección estratégica y a los clientes, y deben dirigir, responder y gestionar el desempeño basándose en los

		resultados
Europeo de Excelencia Empresarial (EFQM)	1988	Modelo no normativo, cuyo concepto fundamental es la autoevaluación basada en un análisis detallado del funcionamiento del sistema de gestión de la organización, usando como guía los criterios del modelo.
(VERO)	2003	Es un modelo de mejora de la calidad de la formación y su gestión (aspectos organizativos y didácticos), basado en la valoración de la transferencia de aprendizajes a nivel individual, impacto organizacional y social de la formación, creación de intangibles y generación del conocimiento con el fin de formular estrategias de mejora continua de la formación.

Fuente: Elaboración propia.

Desde el punto de vista de Jiménez González (2011), la satisfacción del estudiante es elemento clave en la valoración de la calidad de la educación, ya que refleja la eficiencia de los servicios académicos y administrativos: su satisfacción con las unidades de aprendizaje, con las interacciones con su profesor y compañeros de clase, así como con las instalaciones y el equipamiento.

Para Mejías (2009), medir la satisfacción del cliente tiene sentido siempre que se acompañe de acciones que induzcan a la mejora y a la innovación; es por ello que medir la satisfacción de los estudiantes de una manera

consistente, permanente y adecuada, orientaría a la toma de decisiones correctas que permitan incrementar sus fortalezas y subsanar sus debilidades.

Es de vital importancia tener presente que la satisfacción se refleja en todos los servicios que brinda la institución, los mismo que se reflejan en el interactuar de los estudiantes, maestros y comunidad en general, de esta manera se da a conocer el grado de satisfacción del estudiante estableciendo los criterios de calidad y la utilidad como los mejores para definir si es eficiente y eficaz la satisfacción que recibe el cliente.

Metodología

La investigación se realiza utilizando un procedimiento que consta de 4 etapas, los cuales se detallan a continuación:

Primera Etapa. Preparación y organización. La misma tiene como objetivo crear el grupo de trabajo, definir el alcance de la investigación y objeto de estudio práctico y realizar la revisión bibliográfica. Como resultado de dicha etapa se logra la organización del grupo de análisis, definir las tres universidades objeto de estudio, la población a estudiar, y la revisión bibliográfica facilitó la elaboración de los instrumentos de evaluación y análisis de la información a utilizar.

La población está constituida por todos los estudiantes que acuden a las extensiones universitarias de las universidades del Ecuador de la provincia de Manabí como son: la Universidad Eloy Alfaro de Manabí, Extensión Bahía de Caráquez (ULEAM) con 510 estudiantes; Pontificia Universidad Católica, Extensión Bahía de Caráquez con 199 estudiantes; y la Universidad Técnica de Manabí, Extensión Bahía de Caráquez (UTM) con 250 estudiantes, finalmente haciendo un total de $N = 959$ estudiantes.

La muestra está constituida por 167 estudiantes que fueron seleccionadas al azar que pertenecen a las universidades del Ecuador de la Provincia de Manabí como son: Universidad Eloy Alfaro de Manabí (ULEAM) en la cual fueron encuestados 130 estudiantes, Universidad Técnica de Manabí (UTM) siendo

encuestados 27 estudiantes y la Pontificia Universidad Católica siendo encuestados 10 estudiantes.

Considerando un muestreo aleatorio simple para proporciones con un nivel de significación del 0.05 (5%) y un error de estimación de 0.07 ($n \geq 163$) obteniéndose finalmente $n=167$, como se indica anteriormente.

El modelo de evaluación de la satisfacción seleccionado fue la encuesta de la diferencia cinco del Modelo Servqual, la cual se modifica y adapta a las condiciones del objeto de estudio (ver anexo No 1).

Segunda Etapa. Evaluación y análisis de la información. El objetivo de dicha etapa es la obtención, procesamiento y análisis de la información requerida. La recolección de información fue por encuesta a los estudiantes, se analizó la información recopilada, siendo interpretada sobre la base del siguiente flujo:

- Aplicación de las encuestas a la muestra establecida en la presente investigación.
- Revisión de instrumentos estadísticos escogidos para descartar posibles errores.
- Elaboración de una matriz para tabular los resultados recopilados
- Tabulación de información sobre la base de cuadros estadísticos y cálculo de indicadores estadísticos.
- Elaboración de conclusiones y recomendaciones sobre el tema investigado.

Los resultados obtenidos fueron los siguientes:

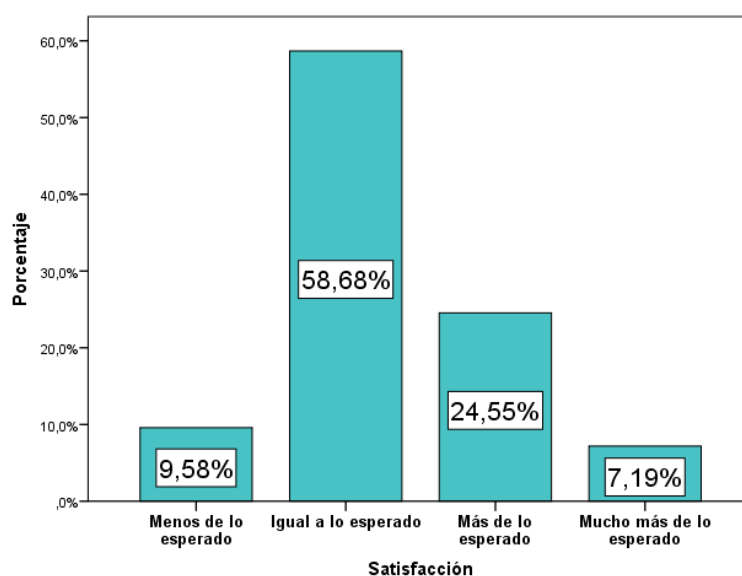


Figura. 1: Distribución de los estudiantes de acuerdo a su grado de satisfacción

Los resultados obtenidos en las evaluaciones de la acreditación en las universidades objeto de estudio se obtienen de los informes del CEAACES

Cuadro Nro. 2: Estadísticas descriptivas de la calidad según universidad

a			Media	Mínimo	Máximo
Universidades	ULEAM	ACADÉMICA	59,82	26,79	100,00
		GESTIÓN	55,53	11,11	100,00
		INFRAESTRUCTURA	58,91	16,67	100,00
		Calidad General	58,09	23,54	100,00
	CATÓLICA	ACADÉMICA	71,36	37,50	94,64
		GESTIÓN	67,80	27,78	100,00
		INFRAESTRUCTURA	69,75	25,00	91,67
		Calidad General	69,64	30,09	92,66
	UTP	ACADÉMICA	72,68	55,36	83,93
		GESTIÓN	71,11	50,00	86,11
		INFRAESTRUCTURA	73,33	50,00	91,67
		Calidad General	72,37	51,79	87,24

Fuente: SPSS.21

Cuadro Nro. 3: Estadísticas descriptivas de la calidad en cada una de sus dimensiones

	Media	Mínimo	Máximo
ACADÉMICA	62,46	26,79	100,00
GESTIÓN	58,45	11,11	100,00
INFRAESTRUCTURA	61,53	16,67	100,00
Calidad General	60,81	23,54	100,00

Fuente: SPSS.21

Tercera etapa. Es la de análisis, su objetivo es establecer la relación entre los niveles de satisfacción evaluados y los criterios de la acreditación utilizados por el CEAACES para evaluar la calidad de la educación.

Debido a la naturaleza de la información recopilada se decide utilizar los coeficientes de correlación bivariada Pearson y Sperman, los resultados obtenidos fueron:

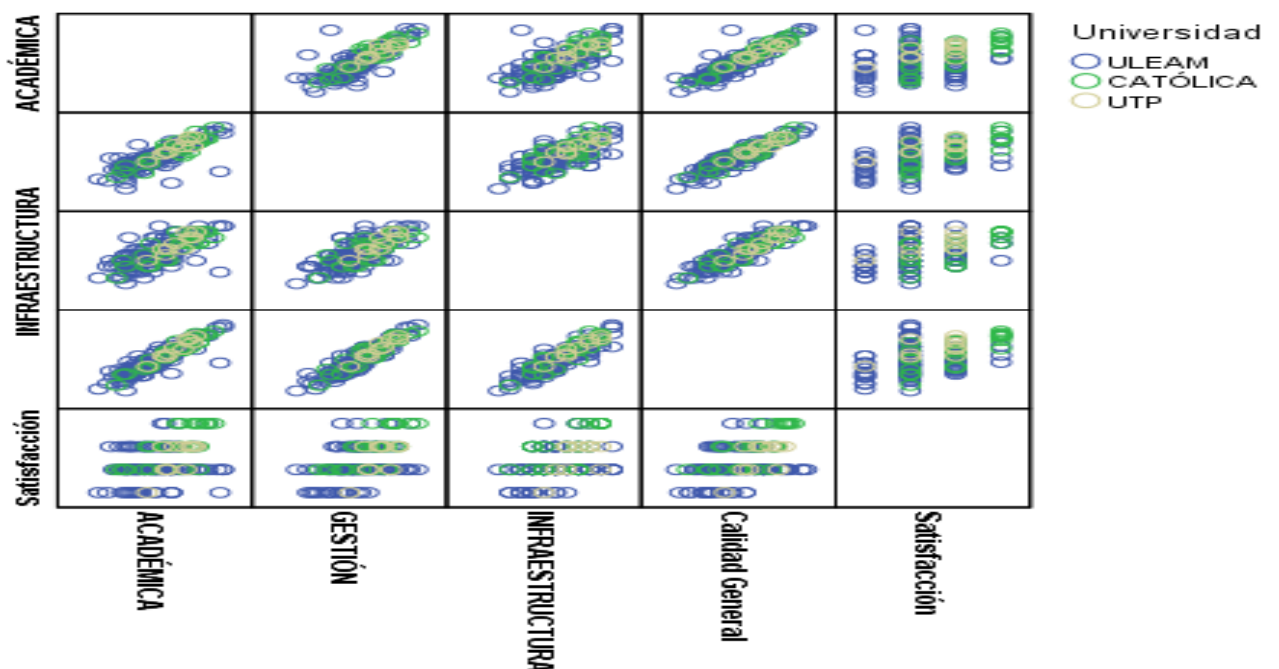


Figura. 2: Diagrama de dispersión entre las dimensiones de la calidad y la satisfacción

Cuadro Nro. 3: Análisis de la relación entre la calidad y la satisfacción

Calidad	Satisfacción (R de Pearson)	Satisfacción (Rho de Spearman)	Significancia (p valor)
Calidad Académica	0.363	0.347	0.00
Calidad en Gestión	0.462	0.438	0.00
Calidad en Infraestructura	0.411	0.392	0.00
Calidad General	0.448	0.430	0.00

Fuente: Elaboración propia

Se evidenció la relación significativa entre la calidad académica con la satisfacción dentro del contexto universitario, encontrándose r Pearson de 0.363 y rho de Spearman de 0.347. Esta relación directa con un p valor de 0.00 con un nivel de significación del 5%, lo que demuestra que los programas académicos tienen una vital importancia en los estudiantes y su satisfacción del cuál ellos perciben.

También se evidencia la relación significativa entre la calidad en la gestión académica con la satisfacción a partir de r Pearson de 0.462 y rho de Spearman de 0.438 siendo esta relación directa con un p valor de 0.00 con un nivel de significación del 5%. Se puede observar que la relación ha aumentado aproximadamente en un 0.10 (10%) Esto demuestra que esta dimensión de la calidad es importante y muy valorada por los estudiantes.

Por último, se determina la relación significativa entre la calidad de la infraestructura con la satisfacción r Pearson de 0.411 y rho de Spearman de 0.392 siendo esta relación directa con un p valor de 0.00 con un nivel de significación del 5%. Es decir que a medida en que se mejore en la infraestructura de los servicios que presta la universidad también tendrá un efecto positivo con su satisfacción.

Cuarta Etapa. Resumen del análisis realizado

Sintetizando los resultados obtenidos se pudo corroborar, estadísticamente, la supuesta relación entre la calidad de la educación y la satisfacción de los estudiantes. Se observa que las universidades con mayor puntuación en la acreditación del CEAACES presentan los mayores niveles de satisfacción de los estudiantes y los significativos valores de los coeficientes utilizados permitieron determinar la estrecha influencia y relación de la satisfacción estudiantil universitaria con: la academia, la gestión política y la infraestructura.

CONCLUSIONES

1. Se logró demostrar la relación entre la calidad de la educación y el grado de satisfacción de los estudiantes en las universidades objeto de estudio.
2. La revisión bibliográfica realizada permitió fundamentar teóricamente la investigación y la selección y aplicación de los instrumentos de evaluación y análisis utilizados.
3. Se evaluó el nivel de satisfacción de los estudiantes de las universidades objeto de estudio y su correspondencia con las puntuaciones obtenidas en las evaluaciones realizadas por el CEAACES.
4. Se establece la relación directa de los criterios de evaluación utilizados por el CEAACES con la satisfacción de los estudiantes, comprobando que la calidad en la gestión universitaria es uno de los criterios más valorados por los estudiantes

BIBLIOGRAFIA

- Alarcón, Francisco y Julio Luna. (2003). *Antecedentes, situación actual y perspectivas de la evaluación y acreditación de la educación superior en Centroamérica*. Buenos Aires.
- Declaración de Bolonia (1999). *The European Higher Education Area*. Bologna Declaration. Joint declaration of the European Ministers of Education. Bolonia, 19 de junio de 1999. [Consultado el 28-09-2011 en http://www.eees.es/pdf/Bolonia_ES.pdf].
- Declaración de Leuven (2009). *Comunicado de la Conferencia de Ministros Europeos responsables de la Educación Superior*, 28 /29 Abril 2009.
- Declaración de Londres (2007). *Hacia el Espacio Europeo de Educación Superior:respondiendo a los retos de un mundo globalizado*. Londres, 18 de mayo de 2007.
- Jiménez, B. (ed.), Bordas, I., Coronel, J. M., Domínguez, G., Gairín, J., González, Á., Santos, M. Á y Tejada, J. (1999). *Evaluación de programas y centros y profesores*. Madrid, España: Síntesis.
- Palomares-Montero, D., García-Aracil, A. y Castro Martínez, E. (2008). Evaluación de las instituciones de educación superior: revisión bibliográfica de sistema de indicadores. *Revista española de documentación científica*, 31 (2), 205-229. <http://hdl.handle.net/10261/9625> [Consulta: julio/2012
- Mauri, T., Coll, C. y Onrubia, J. (2007, Febrero). La evaluación de la calidad de los procesos de innovación docente universitaria. Una perspectiva constructivista. *Revista de Docencia Universitaria*, 1 (1). http://www.redu.um.es/Red_U/1/ [Consulta: octubre/2011].
- Marqués Andrés, Susana (2011). *Formación continuada: Herramienta para la Capacitación*.
- Gutiérrez, M. (2006). *Administrar para la calidad. Conceptos administrativos del control total de la calidad*. LIMUSA – ITESM (Centro de calidad). México.
- Reglamento a la Ley de Educación, Octubre, 2000. Reglamento de Régimen Académico del Sistema Nacional de Educación Superior, 22 de enero de 2009, septiembre de 2011. Ley Orgánica de Educación Superior – LOES, Registro Oficial N.º 298, de 12 de octubre de 2010.

- Mejías, A. y Martínez, D. (2009). Desarrollo de un instrumento para medir la Satisfacción Estudiantil en Educación Superior. *Docencia Universitaria*, 10(2),29-47.
- Mejías, A., Reyes, O. y Maneiro. N. (2006). *Calidad de los Servicios en la Educación Superior Mexicana, Aplicación del SERVQUALing en Baja California*. Investigación y Ciencia, Universidad Autónoma de Aguascalientes, México. Número 34.
- Parasuraman, A.; Zeithaml, V. A. y Berry, L. L. (1988). *SERVQUAL: A Multiple Item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality. Journal of O.C.D.E.: Escuelas y calidad de la enseñanza*. Barcelona, Paidós, 1991.
- Mauri, T., Coll, C. y Onrubia, J. (2007, Febrero). La evaluación de la calidad de los procesos de innovación docente universitaria. Una perspectiva constructivista. *Revista de Docencia Universitaria*, 1 (1). http://www.redu.um.es/Red_U/1/ [Consulta: octubre/2011]
- Reglamento a la Ley de Educación, Octubre, 2000. Reglamento de Régimen Académico del Sistema Nacional de Educación Superior, 22 de enero de 2009, septiembre de 2011. Ley Orgánica de Educación Superior – LOES, Registro Oficial N.º 298, de 12 de octubre de 2010.
- Mejías, A. y Martínez, D. (2009). Desarrollo de un instrumento para medir la Satisfacción Estudiantil en Educación Superior. *Docencia Universitaria*, 10(2),29-47.
- Norma Internacional ISO 9000:2005. Sistemas de Gestión de la Calidad. Conceptos y Vocabulario. Ginebra, Suiza: ISO.
- Parasuraman, A.; Zeithaml, V. A. y Berry, L. L. (1988). *SERVQUAL: A Multiple Item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality. Journal of O.C.D.E.: Escuelas y calidad de la enseñanza*. Barcelona, Paidós, 1991.

Anexo No 1. Encuesta para evaluar la satisfacción de los estudiantes

	Declaraciones.	Mucho peor de lo esperado	Peor de lo esperado	Igual a lo esperado	Mejor de lo esperado	Mucho mejor de lo esperado
ACADEMIA	1. Presencia agradable y buen aspecto de los profesores.					
GEST.	2. Limpieza de las instalaciones de la universidad.					
GESTION P.	3. Condiciones de las instalaciones de la universidad para desarrollar las actividades.					
INRAESTR.	4. Estado y conservación de los medios y equipos de enseñanza.					

ACADEMIA	5. Calidad y actualidad de los programas de formación.					
ACADEMIA	6. Cumplimiento puntual del calendario académico establecido por la universidad.					
ACAD.	7. Cumplimiento de los horarios de clases.					
ACAD.	8. Asistencia y puntualidad del profesor.					
GEST.	9. Trámites y documentación libre de errores.					
ACAD.	10. Funcionamiento sin errores de los equipos y medios.					
ACADEMIA	11. Capacidad de la universidad para ofrecer correctamente información necesaria.					

GESTION	12.Eficacia de la universidad para resolver cualquier problema que pueda presentarse					
ACADEMIA	13. Facilidad para encontrar información sobre los contenidos del programa.					
GESTION	14. Capacidad de la universidad para realizar sus servicios en el tiempo adecuado.					
GESTION	15.Disponibilidad del personal de la universidad para ofrecer información					
GESTION	16. Disposición de la dirección de la universidad para resolver los problemas que puedan presentarse.					

ACADEMIA	17. Disposición de la dirección de la carrera para resolver los problemas que puedan presentarse.					
GETSION	18. Discreción y respeto del personal al brindar el servicio.					
ACADEMIA	19. Competencia y profesionalidad del personal docente de la universidad.					
ACADEMIA	20. Seguridad en el desarrollo de las actividades académicas.					
INFRAESTR.	21. Seguridad transmitida por las instalaciones de la universidad					

ACADEMIA	22.Conocimiento de las necesidades de los estudiantes por parte del personal docente					
ACADEMIA	23. Adaptación de los horarios del programa a las necesidades de los estudiantes.					
GESTION	24. Preocupación de los trabajadores de la universidad por resolver los problemas de los estudiantes.					
ACADEMIA	25. Personalización del trato a los estudiantes con dificultades.					
INFRAESTRUCTURA	26.Accesibilidad de los estudiantes a la universidad					

CALIDAD	Evalúe de manera general su satisfacción con el proceso docente-educativo de su carrera en la universidad.					
---------	--	--	--	--	--	--