



Universidad de Sucre

*Visible para todos*

Oficina Gestión de la Calidad - Boletín Sigus N° 04 – Noviembre de 2016

# SATISFACCIÓN DEL CLIENTE O PARTES INTERESADAS

## **PARTES INTERESADAS, EXPECTATIVAS Y PERCEPCIONES**

La razón de ser de la Universidad es prestar un servicio que debe satisfacer a sus partes interesadas (Estudiantes, padres de familia, docentes, egresados, administrativos y sociedad en general); por lo tanto, es fundamental que la Institución, y por ende sus funcionarios, comprendan cuáles son las necesidades actuales y futuras de las partes interesadas, que cumplan con sus requisitos y que se esfuercen por exceder sus expectativas.

Los Clientes (incluye usuarios finales, como son los estudiantes y padres de familia, éstos últimos quienes les pagan a la Universidad) son los receptores directos que utilizan los servicios de educación (Superior y de Educación Continuada) y las demás partes interesadas (Gobierno, funcionarios de la Universidad, egresados, miembros del Consejo Superior, proveedores, contratistas, aliados estratégicos o con quienes poseemos convenios, etc.) son los que pueden influir en los resultados que desea la Universidad; por ello, es necesario conocer las necesidades, expectativas y requisitos de este grupo de partes interesadas.

Por tanto, las encuestas de satisfacción se constituyen en herramientas al servicio de los principios de la Universidad: Prestar servicios de educación de calidad; Libertad, participación y democracia; Responsabilidad social; entre otros.

## **¿QUÉ BUSCAMOS AL MEDIR LA SATISFACCIÓN DEL CLIENTE O PARTES INTERESADAS?**

Lo primero que se busca en la Universidad con las encuestas de satisfacción es encontrar oportunidad para mejorar el servicio de educación superior y lo segundo que se busca es evaluar a los funcionarios y motivarlos a satisfacer a nuestros clientes y, en general, a nuestras partes interesadas.

Ahora, decir cuál de los dos objetivos planteados arriba sería mejor para la

Universidad, veamos que pasa con ellos: Con el primero se encontrarían oportunidades de mejora en las cuales nos conduciría a aprender de nuestros clientes o partes interesadas. Con el segundo objetivo se busca involucrar a los funcionarios, quienes están haciendo realidad esa satisfacción de las partes interesadas, dicho de otra forma: La satisfacción de las partes interesadas depende de los funcionarios de la Universidad, por lo que los exhortamos a que realicen un gran esfuerzo para tener una Universidad con calidad **Visible para todos**.

