



Universidad
Tecnológica de Bolívar
CARTAGENA DE INDIAS

**ESTUDIO DEL NIVEL DE SATISFACCIÓN QUE PRESENTAN LOS
ESTUDIANTES DE PREGRADO DE LA UNIVERSIDAD TECNOLÓGICA DE
BOLÍVAR CON RESPECTO A LOS SERVICIOS OFRECIDOS POR LA
INSTITUCIÓN**

**LUIS DAVID AMARIS ARROYO
DANNYS MARÍA COGOLLO RODRÍGUEZ**

**UNIVERSIDAD TECNOLÓGICA DE BOLÍVAR
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y ADMINISTRATIVAS
PROGRAMA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS
CARTAGENA DE INDIAS D. T. y C.
OCTUBRE DE 2008**

**ESTUDIO DEL NIVEL DE SATISFACCIÓN QUE PRESENTAN LOS
ESTUDIANTES DE PREGRADO DE LA UNIVERSIDAD TECNOLÓGICA DE
BOLÍVAR CON RESPECTO A LOS SERVICIOS OFRECIDOS POR LA
INSTITUCIÓN**

**LUIS DAVID AMARIS ARROYO
DANNYS MARÍA COGOLLO RODRÍGUEZ**

**PROYECTO DE GRADO PRESENTADO PARA OPTAR AL TÍTULO DE
ADMINISTRADOR DE EMPRESAS**

**NETTY HUERTAS CARDOZO
Administradora de Empresas
DIRECTOR (A)**

**UNIVERSIDAD TECNOLÓGICA DE BOLÍVAR
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y ADMINISTRATIVAS
PROGRAMA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS
CARTAGENA DE INDIAS D. T. y C.
OCTUBRE DE 2008**

Nota de aceptación

Firma Comité de Investigación

Firma del Jurado

Firma del jurado

Cartagena de Indias D.T. y C., Bolívar, Colombia

A los ____ días del mes de _____ de _____.

Cartagena de Indias, 29 de Octubre de 2008

Señores:

Comité de Facultad de Ciencias Económicas y Administrativas

Universidad Tecnológica de Bolívar

Ciudad

Por medio de la presente nos permitimos poner a consideración el proyecto de grado titulado **“ESTUDIO DEL NIVEL DE SATISFACCIÓN QUE PRESENTAN LOS ESTUDIANTES DE PREGRADO DE LA UNIVERSIDAD TECNOLÓGICA DE BOLÍVAR CON RESPECTO A LOS SERVICIOS OFRECIDOS POR LA INSTITUCIÓN”**, asesorada por la profesora Netty Huertas Cardozo, la cual es presentada como requisito para optar al título de Administración de Empresas.

Cordialmente,

Luis David Amarís Arroyo

Dannys María Cogollo Rodríguez

AUTORIZACIÓN

CARTAGENA DE INDIAS, D. T. y C. OCTUBRE DE 2008

Nosotros, Luis David Amarís Arroyo, identificado con Cédula de Ciudadanía N° 1128.049.939 Cartagena (Bolívar) y Dannys María Cogollo Rodríguez, identificada con Cédula de Ciudadanía N° 1047.373.188 Cartagena (Bolívar), autorizamos a la Universidad Tecnológica de Bolívar para hacer uso de nuestro trabajo de grado y publicarlo tanto en la biblioteca como en el sitio web de la misma para su consulta.

Luis David Amarís Arroyo

C.C. N° 1128.049.939 Cartagena

Dannys María Cogollo Rodríguez

C.C. N° 1047.373.188 Cartagena

Cartagena de Indias D. T. y C., Octubre 29 de 2008

Señores:

COMITÉ EVALUADOR

Facultad de Ciencias Económicas y Administrativas

Programa de Administración de Empresas

Universidad Tecnológica de Bolívar

Ciudad

Cordial Saludo.

En calidad de director (a) del proyecto de grado titulado **“ESTUDIO DEL NIVEL DE SATISFACCIÓN QUE PRESENTAN LOS ESTUDIANTES DE PREGRADO DE LA UNIVERSIDAD TECNOLÓGICA DE BOLÍVAR CON RESPECTO A LOS SERVICIOS OFRECIDOS POR LA INSTITUCIÓN”**, elaborado por los estudiantes Luis David Amarís Arroyo y Dannys María Cogollo Rodríguez, manifiesto que he participado en la orientación y desarrollo del mismo en todas sus etapas y por consiguiente estoy totalmente de acuerdo con los resultados obtenidos.

Cordialmente,

NETTY CONSUELO HUERTAS

Docente e investigadora – Facultad de Ciencias Económicas y Administrativas

Universidad Tecnológica de Bolívar

Cartagena de Indias

TABLA DE CONTENIDO

INTRODUCCIÓN	9
1. PRELIMINARES	11
1.1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA.....	11
1.2 OBJETIVOS.....	12
1.2.1 OBJETIVO GENERAL	12
1.2.2 OBJETIVOS ESPECIFICOS	12
1.3 MARCO CONCEPTUAL.....	13
1.3.1 ANTECEDENTES	13
1.3.2 MARCO TEORICO.....	15
Aspectos relevantes del plan estratégico empresarial	16
1.4 JUSTIFICACION.....	27
2 METODOLOGIA DEL PROYECTO	29
2.1 TIPO DE ESTUDIO.....	29

2.2	METODO DE INVESTIGACIÓN	29
2.3	FUENTE Y TECNICA PARA RECOLECCIÓN DE DATOS	30
2.4	POBLACIÓN MUESTRA	32
3	LA UNIVERSIDAD Y LOS COMPONENTES DEL PLAN ESTRATÉGICO....	35
	Misión:.....	36
	Visión:.....	37
	Mapa Estratégico	39
	Apuestas del Futuro y despliegue Estratégico	41
	Una universidad investigativa	42
	Una universidad hacia la internacionalización	42
	Una universidad con un modelo educativo siglo XXI	44
	Una universidad para el desarrollo social, humano, empresarial y regional	45
	Una universidad con una gestión institucional innovadora.....	46
4	ANÁLISIS DE RESULTADOS	48
5	COMPARACIONES CON ANTECEDENTES DEL ESTUDIO	83
6	CONCLUSIONES	89

7 RECOMENDACIONES	92
BIBLIOGRAFÍA.....	94
ANEXOS.....	95

LISTA DE TABLAS

Tabla 1. Cálculo de la muestra	34
Tabla 2. Muestra de estudio	48
Tabla 3. Evaluación del nivel de preparación	49
Tabla 4. Evaluación con respecto a lo Académico	51
Tabla 5. Evaluación de los profesores.....	52
Tabla 6. Evaluación general de la Dirección de Programa.....	54
Tabla 7. Evaluación por Dirección de Programa	56
Tabla 8. Evaluación general de la Planta Física.....	58
Tabla 9. Evaluación de la Planta Física por Campus	59
Tabla 10. Evaluación general de los Laboratorios Experimentales	60
Tabla 11. Evaluación de los laboratorios por programa	61
Tabla 12. Evaluación general de Bibliotecas.....	62
Tabla 13. Evaluación de bibliotecas por Campus.....	63
Tabla 14. Evaluación general de Salas de Informática.....	64

Tabla 15. Evaluación de Salas de Informática por Campus	64
Tabla 16. Evaluación general de Enfermerías.....	65
Tabla 17. Evaluación de enfermería por Campus	66
Tabla 18. Evaluación de Bienestar Universitario	67
Tabla 19. Evaluación de la Participación Estudiantil	68
Tabla 20. Evaluación de los Servicios Varios.....	69

LISTA DE GRAFICOS

Gráfico 1. Percepción sobre las Alianzas de la UTB con Sector Productivo.....	75
Gráfico 2. Percepción sobre la Investigación	75
Gráfico 3. Percepción sobre el grado de exigencia.....	76
Gráfico 4. Percepción sobre la UTB con Cultura Emprendedora.....	76
Gráfico 5. Percepción sobre creación de Perspectiva Internacional en los estudiantes	77
Gráfico 6. Evaluación sobre continuar con formación de posgrados en la UTB ...	78

LISTA DE ILUSTRACIONES

Ilustración 1. Visión UTB.....	38
Ilustración 2. Mapa Estratégico UTB.....	40
Ilustración 3. Aspectos por mejorar de la UTB.....	84
Ilustración 4. Aspectos positivos de la UTB	85
Ilustración 5. Más aspectos positivos de la UTB.....	87

INTRODUCCIÓN

Las instituciones de educación superior del mundo (institutos técnicos, universidades, etc.) siempre dirigen sus horizontes a satisfacer todas y cada una de las necesidades de formación, tanto personal, social como profesional, de los integrantes de la sociedad. Por tal razón, estas instituciones deben velar porque todos y cada uno de sus procesos cumplan con las expectativas que poseen sus estudiantes, con el objetivo de desarrollar en ellos un excelente proceso de formación que les permita ejecutar un representativo papel dentro de su entorno familiar, social y profesional.

Por lo anterior, estas instituciones deben establecer un plan estratégico que les permita visionar sus objetivos y destacar los aspectos que la caracterizan como un fuerte competidor dentro del sector de la educación superior, además de desarrollar un proceso de evaluación y mejoramiento continuo que les permita destacar constantemente, en primera instancia, los aspectos que le generan fortalezas, buscando siempre trabajar aún más en ellos y potencializarlos con el trabajo en equipo y, en segunda instancia, detectar todos aquellos aspectos que se hayan establecido dentro del plan estratégico de la institución y que no se estén cumpliendo a cabalidad por razones que solo un estudio exhaustivo puede destacar. En caso de presentarse este último caso, hay que buscar y

establecer planes de acción que permitan dar soluciones óptimas a las situaciones que se estén presentando y, en caso de no lograr resultados positivos, replantear dichos objetivos para así alcanzar poco a poco las metas establecidas por la dirección.

Ahora bien, todos esos aspectos influyen de forma directa en el nivel de satisfacción que tengan los estudiantes con respecto a su institución de educación superior, por lo que resulta importante que estas instituciones conozcan el estado de sus procesos y la incidencia que estos tienen en su comunidad educativa. Por eso, se hace de vital importancia un estudio que permita determinar que tan satisfechos se encuentran los estudiantes con el proceso de formación que han recibido y que tan de acuerdo se encuentran con las técnicas y metodologías que se manejan durante ese proceso.

1. PRELIMINARES

1.1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

La Universidad Tecnológica de Bolívar, por ser una institución universitaria que trabaja por encontrarse a la vanguardia de los tiempos y por alcanzar los altos niveles de exigencias académicas establecidos por el Ministerio de Educación Nacional, ha establecido un Plan de Desarrollo Estratégico que le permita forjar una perspectiva de la visión que tiene hacia determinado período de tiempo en el cual trabajará para afianzar y desarrollar un plan de mejoramiento continuo que cree potencial en sus fortalezas y además, estudie que aspectos de sus procesos de crecimiento necesitan de una inspección para corregir posibles debilidades dentro de su metodología de trabajo. Todo lo anterior con el objetivo de buscar una acreditación institucional y un reconocimiento de la calidad de los programas académicos ofrecidos a la comunidad en general.

Para alcanzar los niveles de exigencias que ha establecido la universidad misma, se hace de vital importancia evaluar la percepción que tienen los estudiantes de la institución y el grado de satisfacción que tienen, teniendo en cuenta que son los directamente beneficiados por los servicios prestados y por

los programas de mejoramiento que se establecen para ofrecer servicios de calidad que formen profesionales con altos niveles de competencias.

1.2 OBJETIVOS

1.2.1 OBJETIVO GENERAL

Identificar el nivel de satisfacción que presentan los estudiantes de pregrado de la Universidad Tecnológica de Bolívar con respecto a la gestión que desarrolla la institución, los servicios educativos y generales que ofrece la misma a la comunidad educativa, con el fin de realizar un análisis interno para detectar debilidades y fortalezas, evaluar el grado de cumplimiento de los procesos de planeación estratégica y plantear alternativas de mejoramiento continuo.

1.2.2 OBJETIVOS ESPECIFICOS

- Identificar los principales aspectos sobre planeación estratégica que deben tener en cuenta las organizaciones para direccionar sus horizontes y lograr su objeto social.
- Estudiar cada uno de los componentes del Plan de Desarrollo Estratégico establecido al 2014 por la Universidad Tecnológica de

Bolívar y los principales aspectos que inciden en el alcance de los objetivos planteados.

- Evaluar el grado de satisfacción que poseen los estudiantes de la Universidad con respecto a la formación recibida y analizar los resultados obtenidos.
- Formular alternativas de mejoramiento continuo que permitan a la Universidad determinar las áreas en las que se debe trabajar para alcanzar aún más esos objetivos planteados.

1.3 MARCO CONCEPTUAL

1.3.1 ANTECEDENTES

La Universidad Tecnológica de Bolívar es una institución que siempre se ha caracterizado por la excelencia de sus programas de formación profesional y en la actualidad se encuentra en un proceso de acreditación institucional, buscando reconfirmar la calidad de sus programas y de la gestión misma. Por tal razón, se hizo necesario estudiar detalladamente cada uno de los aspectos que influyen en el pleno desarrollo de las actividades y procesos que la institución aplica, con el fin

de garantizar la calidad de sus servicios y, seguidamente, conocer el grado de satisfacción que perciben los estudiantes de pregrado con respecto a los servicios que les ofrece la misma.

Teniendo en cuenta lo anterior, la Dirección de Gestión de Calidad de la UTB diseñó un instrumento de recolección de información (encuesta) para autoevaluar todos los aspectos que enmarcan el desarrollo de los procesos académicos y conocer el concepto que tiene la comunidad acerca de la institución.

El estudio fue titulado “Autoevaluación con fines de Acreditación Institucional”. La aplicación del modelo de encuesta (a estudiantes de pregrado entre 4º a 10º semestre) se realizó en la tercera (3ª) semana de Mayo de 2008. Este instrumento fue diseñado con 53 preguntas repartidas en 6 hojas. Se manejó un margen de error del 5%, un nivel de confianza de 95%.

El objetivo del estudio fue detectar las debilidades y fortalezas que tenga la UTB, con el fin de trabajar en la consecución de las metas.

Este estudio realizado por el Departamento de Gestión de Calidad guarda una relación directa con nuestro estudio, debido a que ambos buscan destacar cuán importante es conocer la percepción que tiene la comunidad académica de la prestación de servicios que se ejecutan en la UTB.

1.3.2 MARCO TEORICO

De acuerdo con el entorno globalizado en que nos desenvolvemos, las universidades de hoy día deben formular y evaluar constantemente un modelo estratégico que les permitan forjar una guía de trabajo que las lleve a girar siempre entorno a la vanguardia de las altas tecnologías y de las elevadas exigencias académicas que les genere, en primera instancia, una formación intensa e íntegra de los futuros profesionales, de la sociedad y para la sociedad, y además, un reconocimiento sobre las labores académico – formativas que estas desarrollan con el objetivo de generar competitividad en su cliente directo.

“El desarrollo de una visión y una misión estratégicas, el establecimiento de objetivos y la decisión acerca de una estrategia son tareas básicas para determinar la dirección de las organizaciones. Esta planeación estratégica delinea el rumbo de la organización, define sus objetivos de desempeño a corto y largo plazo, establece las medidas competitivas y los enfoques internos de la acción que se utilizarían para lograr los propósitos. Luego de poner en práctica y ejecutar la estrategia elegida, se hace necesario evaluar todos los aspectos que se necesitan para que la estrategia planeada obtenga los resultados esperados y así poder llegar en el momento oportuno al desempeño programado”.¹

¹ THOMPSON, Arthur A. STRICKLAND, A J. Administración Estratégica “Conceptos y Casos”. Editorial Mc GRAW HILL. Undécima Edición.

La combinación de los aspectos mencionados anteriormente, componen un plan estratégico que permita enfrentar el ambiente externo de las organizaciones (estructuras competitivas de la industria), el sistema de gestión de las empresas involucradas, así como los obstáculos que se forman para las empresas durante su camino al éxito.

Aspectos relevantes del plan estratégico empresarial

La misión:

Se define como la *“respuesta de la organización adaptada a la situación actual que presente un mercado. Esta, crea en el consumidor un bosquejo general sobre las actividades que desarrolla la organización y los servicios y atenciones prestadas”*².

La definición de la misión es uno de los aspectos más importantes a nivel de estrategias emergentes para aplicar en la organización dado que de ahí se deriva el horizonte y la proyección propia de la misma, además de que refleja los

² THOMPSON, Arthur A. STRICKLAND, A J. Administración Estratégica “Conceptos y Casos”. Editorial Mc GRAW HILL. Décima Edición

valores, principios, objetivos a través de la operatividad empresarial dirigiéndose a las distintas áreas como lo son; recursos humanos, mercadeo, logística, producción y por supuesto la planeación, Por tanto podemos referenciarlos a cualquiera de estas para lograr entender el negocio de una empresa.

La misión no solo debe estar presente dentro las oficinas de los directivos de la organización si no en todos los espacios laborales de los colaboradores que la integran, estos deben conocerla y practicarla en los respectivos procesos que se lleven a cabo para prestar un servicio o producir un bien. Dado que de la vivencia de la misión dependerá la lógica, la racionalidad y el compromiso que todos sus colaboradores tengan hacia la empresa de tal forma que se convencerán y creerán en las filosofías determinadas por los directivos, cabe mencionar que esto se verá reflejado en muchos aspectos tales como la confiabilidad de los clientes, el ambiente laboral entre colaboradores y por ultimo mayor nivel de competitividad.

El sentido de pertenencia que muchas veces se pierde de vista por parte de los empleados hacia la compañía es una de las debilidades que se vive al interior de las empresas, es por esto que el conocimiento y la operatividad de la misión juega un papel muy importante dado que por medio de ella se puede establecer una conexión directa entre empleados y altos mandos. Cabe resaltar que *“la Misión es*

*absolutamente necesaria dado que responde a muchas preguntas que se le realizan a una empresa como; ¿para que existe la empresa?, ¿Cuáles son sus productos y mercados? ¿Cuáles son sus objetivos organizacionales?, ¿Cuáles son los deberes y derechos de sus colaboradores?*³ Entre otras. Las cuales ilustran de manera general aspectos relevantes de la misma.

Visión

Se considera como *“un punto de vista de la dirección futura de la organización y de la estructura del negocio, lo cual sirve de guía para desarrollar lo que se está tratando de hacer y en lo que se quiere convertir la organización”*.⁴

Se realiza para definir lo qué es y lo qué será la empresa a futuro, se hará de forma detallada y amplia tanto por los altos directivos como por los colaboradores, logrando así el trabajo en equipo. Dado que todos deben construir en un presente lo planteado para luego alcanzar los objetivos que llevaran a la empresa a su estado ideal a largo plazo de ahí la importancia de su creación y aplicación durante el proceso de planeación estratégica. Esta no debe ser expresada en

³ Serna Gómez, Humberto. Gerencia Estratégica: Planeación y gestión-teoría y metodología. 3R Editores 8ª Edición.

⁴ THOMPSON, Arthur A. STRICKLAND, A J. Administración Estratégica “Conceptos y Casos”. Editorial Mc GRAW HILL. Décima Edición

cifras sino más bien de forma literal y estimulante de tal manera que logre un impacto positivo y duradero en las mentes de miembros de la organización.

Principios corporativos

Los principios corporativos corresponden al conjunto de valores, creencias, normas que disciplinan la cultura de una organización. Ellos definen aspectos que son importantes para la misma y que deben ser compartidos por todos.

Los principios de una empresa no pueden ser considerados como parte de la misión ni de la visión; por el contrario, se estipulan como soporte de ellas. Estos, deben enmarcarse dentro de los principios de la compañía y no pueden ser contrarias a ellos. Igualmente, los principios corporativos constituyen el marco de referencia dentro del cual debe definirse el direccionamiento estratégico de la empresa.

Toda organización implícita o explícitamente tiene un conjunto de principios corporativos. Estos, deben ser conocidos por todos los miembros, de manera que cada quien adquiera un sentido de pertenencia por la empresa y se pueda facilitar la aplicación de los mismos.

Valores

Los valores administrativos guían al gerente en la selección de un propósito, una misión, una visión, unas metas y unos objetivos para la organización, es decir, establecen la elección de la estrategia misma. Se consideran creencias fundamentales con relación a la empresa y que deben ser vividas por cada uno de los miembros que la componen.

Por otro lado, existe un aspecto que es de vital importancia teniendo en cuenta los mecanismos de establecimiento de los valores, por el hecho de que estos no necesariamente deben ser estipulados únicamente por la gerencia general de la organización, sino que deberían ser el resultado de un trabajo conjunto entre los integrantes de la misma.

Diagnostico Estratégico

Este proceso se lleva a cabo durante la ejecución de cualquier plan estratégico (en forma periódica), basado en la misión, visión y objetivos de la misma; de tal manera que se pueda reunir un conjunto de ideas precisas que funcionen como base para luego plantear estrategias concretas. El resultado de lo anterior, debe ser determinado a través de los dos tipos de estudios que pueden presentarse, tales como el interno y externo de la organización, siendo el primero el

concerniente a la parte de los objetivos planteados por dicha empresa y en segundo se tiene en cuenta la parte del entorno y las condiciones en que se desarrolla la empresa en su sector empresarial, con el fin de obtener resultados óptimos tanto a corto como largo plazo.

Lo realmente importante del diagnóstico es el enfoque que se brinde basándose en la información verídica de la organización, ya sea tomando como punto de partida un análisis DOFA o un análisis de vulnerabilidad (representa un diagnóstico de las debilidades que puedan tener o tienen las organizaciones).

Formulación Estratégica

La **Estrategia** se define como el *“patrón de acciones y de enfoques que se emplean en la organización para satisfacer las necesidades de los clientes, con el fin de crear una posición atractiva en el mercado y lograr los objetivos organizacionales”*.⁵

Entre las principales sub actividades de la formulación de la estrategia como actividad racional se encuentran la identificación de las oportunidades y las

⁵ THOMPSON, Arthur A. STRICKLAND, A J. Administración Estratégica “Conceptos y Casos”. Editorial Mc GRAW HILL. Undécima Edición.

amenazas del entorno de la empresa y la estimación del riesgo de estas opciones. Antes de que pueda hacerse una elección habrá que valorar los puntos fuertes y débiles de la empresa así como los recursos disponibles. Se deberá juzgar de la forma más objetiva posible la capacidad potencial de la empresa para aprovechar las oportunidades del mercado o de hacer frente a los riesgos que conlleva.

Implantación de la Estrategia

*“Consiste en convertir el plan estratégico en acciones y después en resultados. Lo que contribuye a que este proceso sea tan exigente es la extensa gama de actividades gerenciales que hay que atender, las muchas maneras por medio de las cuáles pueden los directivos abordar cada actividad, la habilidad que se necesita para que se lance una variedad de iniciativas y estas funcionen, y la renuencia al cambio que se tiene que superar. Además, cada situación de implantación estratégica es demasiado especial, por lo que requiere su propio programa de acciones específico. La estrategia se debe implantar de manera que se ajuste a la situación de la organización”.*⁶

⁶ THOMPSON, STRICKLAND. Dirección y Administración Estratégicas “Conceptos, casos y lecturas”. Editorial McGraw Hill. Edición especial

Además de lo extenso y complejo que es este proceso, exige una estructura organizacional que contemple coordinación, asignación de tareas uniformes, cumplimiento, constante comunicación vertical que permita generar ideas mejores y claras entre todos los colaboradores, establecimientos de normas, sistemas de motivación, control y liderazgo organizacional, logrando así la consecución de los resultados esperados. Lo anterior, con el fin de desarrollar el plan estratégico de tal manera que se alcance a consolidar y a ejecutar plenamente en la organización, generando automáticamente un modelo de gestión constante y flexible que permita modificaciones y mejoras a largo plazo.

En últimas, los procesos gerenciales requieren de un alto grado de concentración por parte de todos los involucrados, motivando la necesidad personal y colectiva de aumentar el grado de responsabilidad para con los objetivos de la empresa, de tal forma que cada una de las áreas de la misma se comprometa con el propósito organizacional.

La consecución de resultados conlleva a que todos los integrantes de la organización coincidan con las metas propuestas, dado que si alcanzan a coordinar entre todos los diferentes pasos a seguir podrán mantener un ritmo de

trabajo que influya en el óptimo desarrollo del plan estratégico confrontando la realidad con lo inicialmente planeado.

Indicadores de Gestión⁷

Ante la necesidad de hacer empresas más eficientes y eficaces y de mantener el control de la organización, los Indicadores de Gestión Empresarial, permiten medir, conocer y analizar los resultados de esta labor, convirtiéndose en el mecanismo más eficaz para saber hacia dónde va una empresa.

La administración de la organización está fundamentada en los procesos que se manejan al interior de la misma”, razón por la cual son las directivas o el responsable de cada área quienes determinan qué se debe medir de acuerdo con una labor previa en la que se definen los objetivos de esta medición, teniendo en cuenta que ellos deben estar acordes con los lineamientos a nivel organizacional y/o empresarial.

⁷ Obregón Sánchez, Carolina. Revista MM, “Como medir la Gestión Empresarial”. http://www.revista-mm.com/rev49/administracion_A.pdf

Los indicadores de gestión en la empresa, deben cumplir con las siguientes características:

- Ser medibles Es decir que lo que se desea medir se pueda medir, ya sea en términos del grado o frecuencia de la cantidad. Por ejemplo, el número de muebles hechos por operario en un período de tiempo.
- Tener significado El medidor o indicador debe ser reconocido fácilmente por todos aquellos que lo usan y participan en el proceso. Es decir, el indicador debe tener una breve descripción sobre qué es y qué pretende medir.
- Poderse Controlar El indicador debe poderse controlar por parte del equipo de trabajo responsable del proceso.

Teniendo en cuenta estas características, se determinan los indicadores que van a ser analizados, que pueden ser de de efectividad o de eficiencia.

El desempeño de la organización debe ser monitoreado y auditado. Por ello, con base en los objetivos, en los planes de acción y el presupuesto estratégico se definirán unos índices que permitan medir el desempeño de la organización.

Este se deberá realizar periódicamente, de tal manera que retroalimente oportunamente el proceso de planeación estratégica y puedan, por tanto, introducirse los ajustes que la situación requiera.

Mejoramiento Continuo

Esta última etapa constituye el resultado posterior a la fase de control, dado que es aquí cuando se procede a realizar la reestructuración necesaria del plan estratégico para lograr subsanar aquellos aspectos que no estén siendo consecuentes con los objetivos planteados inicialmente, con el fin de ser más productivos y competitivos en el mercado al cual pertenece la organización.

Por lo anterior, las organizaciones siempre deben girar en torno a la excelencia, de tal manera que el mejoramiento continuo se convierte en un proceso que conlleva a aceptar los cambios constantes del entorno y la necesidad de adaptarse a ellos cada día. Por lo cual, este proceso debe ser continuo y sucesivo, además, se debe

tener en cuenta que este tipo de procesos involucra todos y cada uno de los niveles de la organización.

1.4 JUSTIFICACION

En la actualidad, las universidades deben ofrecer un producto de formación que les permita crear y formar un sinnúmero de profesionales que generen un gran aporte a la sociedad en materia de crecimiento económico, tecnología, empresas, etc., y en especial de personas éticamente capaces de brindar y aportar un grano de arena para lograr la ciudad, región, país y mundo que queremos y generar que sobre éstos existan el mayor número de reconocimientos posibles para afianzar aún más un desarrollo económico y humano. Por ello, se considera muy importante que se estudie cuán completa es la influencia que están percibiendo los estudiantes de pregrado de la Universidad Tecnológica de Bolívar, por parte de la institución misma, y los aportes que dichos educandos pueden hacer a ese Plan de Desarrollo Estratégico, teniendo en cuenta los aspectos, que se considere, deben ser sometidos a evaluación para mejorarlos y conseguir así un potencial académico suficientemente adecuado para llevar a la Universidad a obtener un posicionamiento estratégico dentro de su mercado.

Dado los múltiples reconocimientos y acreditaciones de programas de estudio de pregrado que ha obtenido la Universidad Tecnológica de Bolívar, esta quiere alcanzar un nuevo objetivo y es el de la Acreditación Institucional, con el fin de garantizar aún más su posición como una institución que ofrece altos estándares de calidad en la formación enfocados siempre a integrar un profesional apto para enfrentarse al mundo laboral y de negocios y qué mejor forma de afianzar todos esos aspectos que analizando hasta qué punto se encuentran satisfechos los estudiantes de la universidad y determinar si existen algunos aspectos que ameriten una inspección en pro de su mejora.

2 METODOLOGIA DEL PROYECTO

2.1 TIPO DE ESTUDIO

El trabajo se efectuó bajo el tipo de estudio descriptivo, para ello se estudió el grado de satisfacción de los estudiantes teniendo en cuenta los diferentes atributos (servicios) que les ofrece la universidad (biblioteca, salas de Internet, bienestar universitario, etc.). Además se analizó la problemática que se está manejando (en caso de presentarse) con respecto al cumplimiento de los objetivos organizacionales.

2.2 METODO DE INVESTIGACIÓN

El método que siguió esta investigación es el de análisis cuantitativo, teniendo en cuenta que se estudió un aspecto muy relevante dentro de la universidad como lo es el nivel de satisfacción de los estudiantes, para lo cual se llevó a cabo la aplicación de un instrumento estadístico que nos permitió obtener información primaria sobre la percepción que tiene la comunidad estudiantil de la universidad y posteriormente se procedió al procesamiento de información recolectada, a través de una matriz de resultados, con el fin de realizar un análisis de la misma. Lo anterior, nos llevó a realizar un planteamiento de

alternativas y sugerencias que permitan gestionar mejoras para el desarrollo de la institución.

2.3 FUENTE Y TECNICA PARA RECOLECCIÓN DE DATOS

Para la obtención de información y datos fue necesaria la búsqueda de fuentes primarias y secundarias para la recolección de información, tales como modelos de encuestas, que son aplicadas a los estudiantes de pregrado, entrevistas directas aplicadas a personal administrativo e información adicional que sirva como apoyo y que permita la recolección del material de trabajo suficiente para analizar todos los aspectos de mejoramiento que se implementan en la Universidad y la influencia que tiene en la población de estudio.

El modelo de encuesta utilizado para evaluar la satisfacción de los estudiantes de la UTB y que se encuentra en el Anexo 1, fue diseñado bajo la *Escala de Likert*, con la cual se establece un conjunto de ítems bajo la forma de afirmaciones o juicios ante los cuales se solicita la reacción (favorable o desfavorable, positiva o negativa) de los individuos (en este caso, los estudiantes de pregrado de la UTB). Con esta escala, se asignó una calificación de 1 a 7 para evaluar cada uno de los aspectos previamente establecidos, siendo uno (1) una reacción totalmente en

desacuerdo y siete (7) totalmente de acuerdo. Los aspectos de evaluación se establecieron de carácter general y dentro de cada aspecto se establecieron variables que permitieran ser destacadas por los estudiantes por medio de la calificación en la escala de Likert. Luego, para la interpretación de los resultados, se realizó un promedio de cada uno de los ítems y así se pudo obtener una conclusión con respecto a cada uno de las variables que se quería evaluar.

Además de lo anterior, se estableció una serie de preguntas abiertas (tres), con el fin de que los estudiantes plasmaran su concepto personal con respecto al tema planteado, específicamente las características que valoran en los profesores y en la Universidad.

Esta encuesta estuvo dirigida a estudiantes de pregrado de cuarto semestre en adelante, dado que desde ese nivel del proceso de formación es cuando se conoce en gran parte la calidad de los servicios que presta la universidad; además, teniendo en cuenta que el tamaño de la población ameritaba la aplicación de un instrumento estadístico que facilitara la obtención de información y un adecuada interpretación de las variables evaluadas.

De igual forma, la UTB cuenta con programas académicos distribuidos en dos sedes, para lo cual se hizo necesaria la implementación del instrumento en cada una de ellas

Además de la encuesta que buscaba obtener información por parte de los estudiantes, se diseñó una guía de entrevista estructurada que se aplicó a un profesor, con el objetivo de conocer otro punto de vista, para poder contrastar.

Aparte, se realizó un estudio fundamentado en referencias bibliográficas de tipo gerencial que nos permitieron tener una visión más amplia sobre la temática de estudio y que guió nuestros objetivos de trabajo.

2.4 POBLACIÓN MUESTRA

La población que se tomó como objeto de estudio para el desarrollo de la investigación es la de los estudiantes de pregrado de la Universidad Tecnológica de Bolívar. Por lo anterior, se hizo necesario aplicar una técnica estadística que nos permitió obtener la muestra de trabajo con respecto a la totalidad de los estudiantes que posee la institución en el nivel de pregrado, por lo tanto, se aplicó

una matriz de tamaños muestrales para diversos márgenes de error y niveles de confianza, al estimar una proporción en poblaciones finitas

A continuación, se mostrará el procedimiento estadístico para determinar el tamaño de la muestra que se utilizó para llevar a cabo la implementación del modelo de encuestas.

En el cuadro siguiente, se puede observar que los cálculos se realizaron bajo cierto tipo de parámetros que nos permitieron determinar el tamaño de la muestra.

Entre esos parámetros encontramos:

- Tamaño de la población (3566 estudiantes de pregrado)
- Nivel de confianza de 95%
- Margen de error de 5%
- Probabilidad de ocurrencia de 15%

MATRIZ DE TAMAÑOS MUESTRALES PARA DIVERSOS MARGENES DE ERROR Y NIVELES DE CONFIANZA, AL ESTIMAR UNA PROPORCIÓN EN POBLACIONES FINITAS

Tabla 1. Cálculo de la muestra

N [tamaño del universo]	3.566									
p [probabilidad de ocurrencia]	0,15									
Nivel de Confianza (alfa)	1-alfa/2	z (1-alfa/2)	Fórmula empleada							
90%	0,05	1,64	$n = \frac{n_0}{1 + \frac{n_0}{N}} \quad \text{donde:} \quad n_0 = p*(1-p)* \left(\frac{z(1-\frac{\alpha}{2})}{d} \right)^2$							
95%	0,025	1,96								
97%	0,015	2,17								
99%	0,005	2,58								

Matriz de Tamaños muestrales para un universo de 3566 con una p de 0,15										
Nivel de Confianza	d [error máximo de estimación]									
	10,0%	9,0%	8,0%	7,0%	6,0%	5,0%	4,0%	3,0%	2,0%	1,0%
90%	34	42	53	69	93	132	202	344	691	1.748
95%	48	59	75	97	131	186	282	472	912	2.064
97%	59	73	91	118	159	225	340	562	1.056	2.237
99%	83	102	128	165	221	310	462	746	1.330	2.511

Según el resultado obtenido con la aplicación de la fórmula estadística se determinó que la muestra de estudio se encuentra compuesta por un total de 186 estudiantes de pregrado de la Universidad Tecnológica de Bolívar, con el objetivo de estudiar el nivel de satisfacción de los mismos.

3 LA UNIVERSIDAD Y LOS COMPONENTES DEL PLAN ESTRATÉGICO

Las organizaciones de hoy en día se encuentran dentro de un entorno completamente cambiante, el cual contempla la posibilidad absoluta de renovar periódicamente todos aquellos aspectos que sean de gran importancia para lograr un desarrollo y sostenimiento de dichas organizaciones en la(s) industrias en la(s) que se desenvuelvan. Por lo anterior, el proceso de autoevaluación es uno de los factores que más ayuda a determinar los puntos sobre los cuales una organización debe enfatizar para potencializar los procesos administrativos de servicio, atención al cliente, entre otros; o por el contrario, debe detenerse más intensamente para encontrar posibles fallas que estén entorpeciendo el pleno desarrollo de las actividades que, como organización, deben cumplirse y ejecutarse para lograr una estabilidad y equilibrio entre cada uno de los consumidores y los procesos que ejecuta la empresa.

Toda organización cuenta con unos componentes claves que rigen las filosofías, los procesos administrativos y productivos, las competencias, los roles de cada uno de los integrantes de la misma, etc., y que se encuentran contemplados dentro del Plan de Desarrollo Estratégico. Por lo anterior, se hace necesario destacar esos componentes y luego determinar qué factores influyen en el desarrollo y cumplimiento de los mismos.

Dentro de los componentes del Plan de la UTB encontramos:

Misión:

*“SOMOS una Institución de formación e investigación, con vocación empresarial, donde la comunidad académica-estudiantes y profesores, los empresarios y la sociedad, encuentran el escenario adecuado para compartir un proyecto educativo crítico, flexible y global, a través del cual aprenden a Conocer, Hacer, Convivir y Ser, dentro de altas exigencias académicas y con un sentido de responsabilidad social conducente al mejoramiento de la calidad de vida de nuestra ciudad y del Caribe”.*⁸

Teniendo en cuenta que la misión es la forma como se define una institución en materia de identidad, valores, planes de acción, etc., por ello es de gran importancia que en el desarrollo del objeto social de la Universidad se ven inmersos todos los personajes que rodean a la institución y que se encuentran integrados por la sociedad en general, en donde se crean los puntos de acción para desarrollar las habilidades y ayudas en general. Además de esto, hay que tener en cuenta que estamos ubicados en un entorno que exige mantenernos a la

⁸ PLAN DE DESARROLLO ESTRATÉGICO Y PROSPECTIVO AL 2014, ¡Más Allá de la Meta!
Universidad Tecnológica de Bolívar. Cartagena de Indias

vanguardia de los tiempos y de los requerimientos que se estipulen como necesarios para continuar en el juego de la educación.

Con respecto a la Universidad, se destaca que esta plantea su misión enfocada a integrar (dentro de su desarrollo) a las empresas, estudiantes, profesores y sociedad, por medio de la cuál busca incentivar y motivar en estos el alcance de altas exigencias académicas, para girar siempre a la vanguardia del mundo cambiante en que nos desenvolvemos.

Visión:

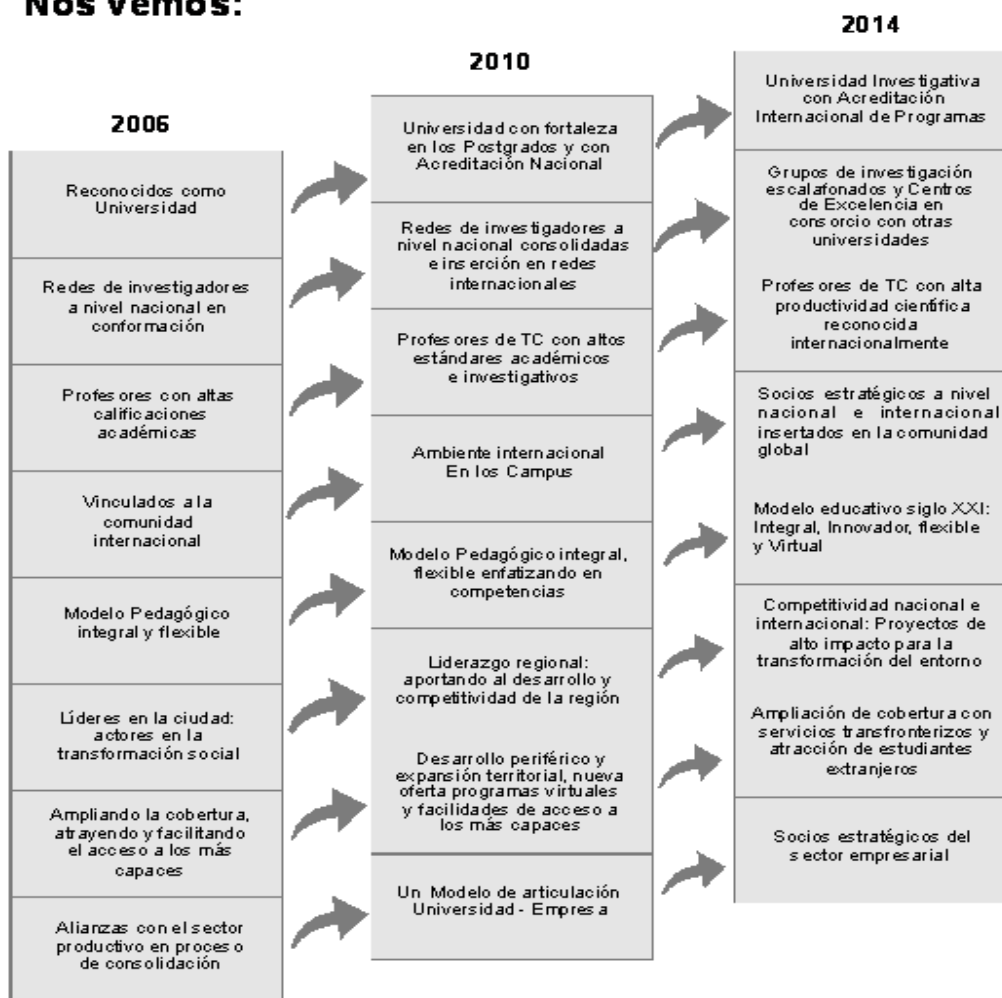
En la actualidad, la Universidad tiene establecida una visión proyectada al 2014, en donde busca elevar sus niveles de competencias investigativas enfocados a la excelencia, tanto de los programas como de los estudiantes y profesores, y además, buscando obtener una acreditación institucional que reafirme su compromiso y excelencia dentro de su mercado.

Por este lado, en la planeación se han establecido una serie de aspectos que vitalizan el proceso de crecimiento y alcance de los objetivos de la universidad, entre los que encontramos: la implementación de nuevos modelos educativos, hincapié en la investigación, fortalecimiento de los posgrados, etc., los cuáles servirán de motor de búsqueda de esa excelencia académica.

Ilustración 1. Visión UTB

NUESTRA VISIÓN

Nos vemos:



Fuente: Plan de Desarrollo Estratégico y Prospectivo al 2014.
Universidad Tecnológica de Bolívar

Con respecto a esta visión, cabe destacar que se encuentra muy ligada a los objetivos organizacionales, dado que los aspectos que la conforman son muy específicos. Por otro lado, podría considerarse que el hecho de que se especifiquen los objetivos dentro de esta puede llevar a que sea modificada periódicamente, desde el momento en que se cumplan los mismos y que no es lo ideal, teniendo en cuenta que la visión compone aspectos organizacionales que deben mantenerse vigentes.

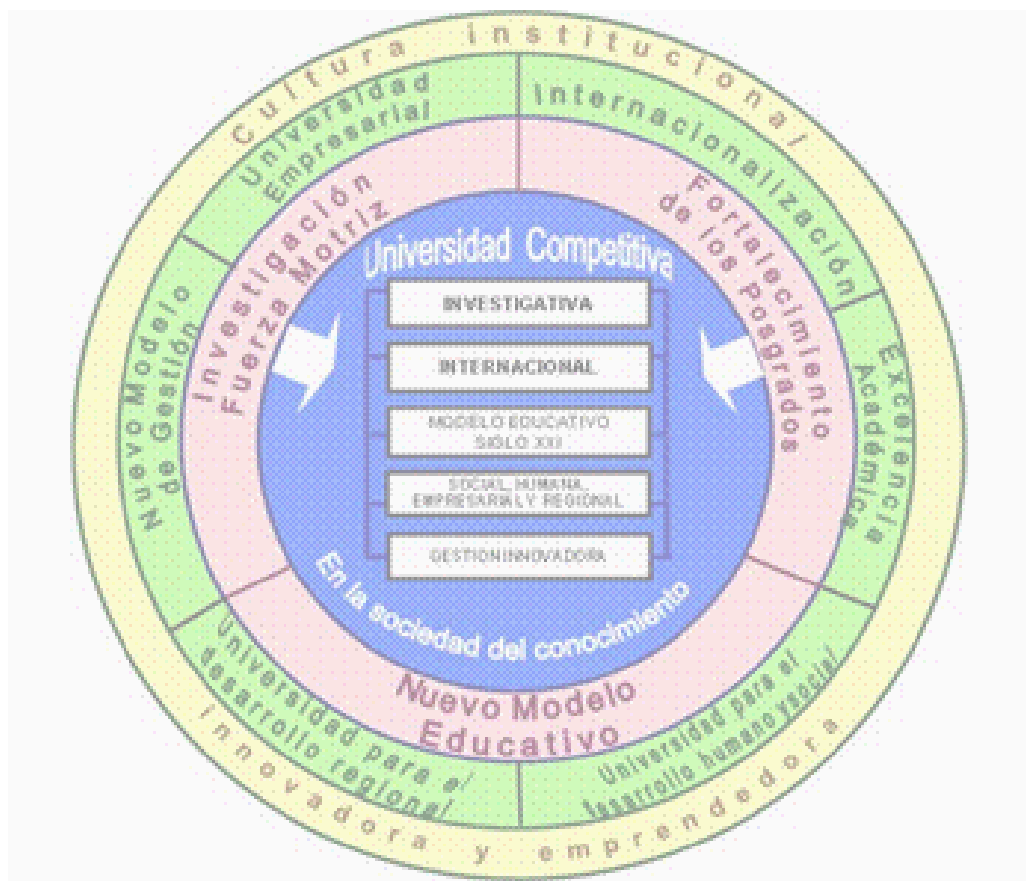
Mapa Estratégico

Este mapa compone cada uno de los aspectos a los que la UTB les apunta, considerándolos como de vital importancia para poder propiciar un pleno desarrollo de sus procesos y modelo pedagógico.

A través de la observación del mismo, se puede inferir que la universidad cuenta con cinco pilares fundamentales que influyen a nivel competitivo como lo son; la investigación, la internacionalización, modelo educativo, manejo del área social, humana, empresarial y regional y la innovación que generan un ambiente óptimo tanto para la formación del estudiante como para el bienestar de la sociedad, dado que además de entregar profesionales competitivos tanto a nivel nacional como

internacional, ofrece programas de gestión para el desarrollo de la economía de la región. Además, poder contar con todos estos aspectos dentro de una misma institución la hace tomar el liderazgo tanto a nivel organizacional como educacional, fortaleciendo aun más una cultura institucional enfocada en la innovación y en el empresarismo en la región.

Ilustración 2. Mapa Estratégico UTB



Fuente: Plan de Desarrollo Estratégico y Prospectivo al 2014.
Universidad Tecnológica de Bolívar

Apuestas del Futuro y despliegue Estratégico

Las apuestas de futuro están planteadas de acuerdo a la Visión de la Universidad; los vectores y las iniciativas estratégicas, orientan la acción de la institución; son la ruta para hacer realidad la visión y misión de la Universidad; mediante los cuales se logrará la transformación institucional para responder de una manera creativa a los grandes retos de la sociedad del conocimiento.⁹

Por lo anterior, la UTB ha establecido 5 grupos de aspectos generales, los cuales han sido denominados como Apuestas. Estos aspectos corresponden a los motores de la institución y se deben tener en cuenta para llevar a cabo ese plan de desarrollo y así lograr un mejoramiento continuo de la misma.

Cada una de esas apuestas se encuentra estructurada por los siguientes aspectos:

⁹ PLAN DE DESARROLLO ESTRATÉGICO Y PROSPECTIVO AL 2014, ¡Más Allá de la Meta!
Universidad Tecnológica de Bolívar. Cartagena de Indias

Apuesta 1

Una universidad investigativa

*“Promover, apoyar y fortalecer la investigación para generar, difundir, apropiar y transferir el conocimiento y mejorar la calidad y pertinencia de los procesos de formación y de articulación efectiva de la Universidad con su entorno”.*¹⁰

Con este aspecto podemos observar que la investigación se considera como una de las pautas que determina el alto nivel de formación del ser humano, creando en el mismo la necesidad de no conformarse con el conocimiento transmitido durante su proceso de formación, sino que debe profundizar, analizar e indagar sobre las ideas que se formen como base de su desarrollo intelectual, de tal forma que le permitan evolucionar y desenvolverse dentro de su entorno social, profesional y familiar.

Apuesta 2

Una universidad hacia la internacionalización

- *Promover la apertura e interacción de la Universidad con la comunidad académica y científica internacional.*

¹⁰ *Ibíd.*

- *Propiciar la internacionalización en casa o internacionalización hacia dentro, con el propósito de desarrollar en los estudiante habilidades para desempeñarse en ambientes académicos y profesionales multiculturales, y en los profesores la posibilidad de participar en redes internacionales de producción intercambio y distribución de conocimiento, buscando tener efectos directos sobre las metodologías y estrategias curriculares.*¹¹

Actualmente, la globalización se considera como uno de los aspectos determinantes para ampliar los mercados y oportunidades de los países, empresas y personas. Por ende, la universidad no se encuentra ajena a este proceso, jugando un papel importante dentro de la educación integral que se le proporciona a los estudiantes; planteando y ofreciéndoles la opción de vivir e integrarse a otras culturas de tal forma que estos adquieran la experiencia de adaptarse a nuevas formas de vida, costumbres y por ende a nuevos conocimientos, para así llegar a ser profesionales más competitivos para el mundo actual.

¹¹ *Ibíd.*

Apuesta 3

Una universidad con un modelo educativo siglo XXI

“En el nuevo modelo el aprendizaje busca que los estudiantes puedan acceder, analizar, procesar y comunicar información; usar instrumentos de tecnología de información, trabajar con gente de diferentes trasfondos culturales, y comprometerse con un aprendizaje continuo y auto dirigido. Debe estar en tener la capacidad de transferir conocimiento desde el plano general al terreno más ambiguo, tenso y cambiante donde los problemas surgen y deben ser resueltos. Para ello se demanda la necesidad de otorgar una formación que no se limite a los compartimentos estancos de las disciplinas y ofrecer una visión más integrada y compleja de la realidad, a través de enfoques interdisciplinarios y transdisciplinarios”.¹²

Las grandes instituciones del mundo buscan siempre encontrarse a la vanguardia de los adelantos en materia de tecnología, innovación, etc., con el objetivo de brindar siempre excelentes alternativas en cuanto a modelos de formación para futuros profesionales, por ello la UTB no excluye estas alternativas planteadas a nivel global. Por lo anterior, brinda una metodología de estudio que le exige a los estudiantes ir más allá de la interpretación, explotando la capacidad de análisis

¹² *Ibíd.*

que existe en cada uno de ellos y así lograr que generen otro tipo de ideas que complementen el proceso de formación que se está desarrollando.

Además de lo anterior, la UTB ofrece la flexibilidad a los estudiantes de poder determinar el horario más adecuado de estudio acorde a la necesidad de cada uno, otorgando a su vez la innovación y virtualización en su modelo de formación.

Apuesta 4

Una universidad para el desarrollo social, humano, empresarial y regional

*“Constituirse en el brazo académico del sector empresarial para coadyuvar a la transformación productiva, mediante la transferencia de conocimiento, a través de procesos de investigación conjunta; atender las demandas de formación de profesionales y recalificación laboral; así como la prestación de servicios de consultoría y proyectos de desarrollo tecnológico”.*¹³

La UTB siempre se ha caracterizado por fusionar sus procesos de formación con los sectores productivos tanto a nivel nacional como internacional. Por lo anterior, las constantes alianzas con las empresas, las propuestas de creación de una

¹³ ibíd.

cultura emprendedora y el trabajo continuo en pro de solucionar las problemáticas y necesidades tanto a nivel económico, humano, laboral, etc., de la región se han convertido en una de las principales razones de su trabajo por la Responsabilidad Social de la misma.

Además de esto, dentro de su plan de estudio y actividades académicas se encuentra estipulado un alto nivel de culturización empresarial donde se contempla la idea de generar empleos tanto directos como indirectos a través de la creación de empresas, dado que se considera que estas son las fuentes óptimas de trabajo con las cuales apoyaremos el desarrollo de la ciudad, del departamento y la región.

Apuesta 5

Una universidad con una gestión institucional innovadora

- *“Realizar la reestructuración organizativa de la Universidad, acorde a las características y exigencias del un modelo de gestión institucional innovadora.*
- *Diversificar las fuentes de financiamiento y buscar una consolidación la sostenibilidad financiera de la Universidad.*
- *Fomentar una nueva cultura del emprendimiento y la innovación.*

- *Consolidar el sistema integral de medición de la gestión”* ¹⁴

El éxito de las grandes instituciones del mundo se considera como el resultado de un proceso de gestión adecuado a las exigencias de cada una de ellas, por eso, uno de los principales aspectos que se tienen en cuenta dentro de la universidad es la búsqueda constante de recursos para llevar a cabo todos los objetivos planteados como motor de desarrollo y crecimiento.

Además, la autoevaluación es uno de los aspectos que más enmarca el mejoramiento continuo, dado que cuando las organizaciones se preocupan por medir constantemente la gestión que realizan les ayudará a determinar si están cumpliendo con las metas propuestas inicialmente; y en caso de darse lo contrario, les permitirá trabajar a tiempo en las debilidades y replantear el modelo de trabajo.

¹⁴ *Ibíd.*

4 ANÁLISIS DE RESULTADOS

A continuación, se presentarán los resultados obtenidos con respecto a la percepción que tienen los estudiantes de pregrado de la Universidad, con relación a los diferentes aspectos evaluados con la aplicación del modelo de encuesta entre Agosto y Septiembre de 2008. Para tal efecto, se tomó una muestra aleatoria dentro de la población de estudiantes de pregrado de la universidad, la cual no es representativa para algunos programas académicos de la misma. Las muestras sombreadas se constituyen como las representativas y la distribución general se hizo de la siguiente forma:

Tabla 2. Muestra de estudio

MUESTRA	
Programa	Encuestados
Administración de Empresas	8
Comunicación Social	1
Contaduría Pública	15
Finanzas y Negocios	57
Ingeniería Ambiental	3
Ingeniería Civil	2
Ingeniería de Sistemas	13
Ingeniería Electrónica	10
Ingeniería General (Educación Permanente)	1
Ingeniería Industrial	42
Ingeniería Mecánica	10
Ingeniería Mecatrónica	10
Psicología	15
Tecnología en Sistemas	8
TOTAL GENERAL	195

Los resultados se presentarán tomando el promedio de cada una de las variables a evaluar con su respectiva desviación estándar, esta última, con el fin de determinar que tan alejados se encuentran los datos con respecto al promedio.

Cabe aclarar, que estos resultados son evaluados bajo una escala de 1 a 7, siendo 1 la calificación más baja y 7 la calificación más alta. A continuación, se detallan cada uno de los aspectos evaluados:

a) PREPARACIÓN

Tabla 3. Evaluación del nivel de preparación

PREPARACIÓN		
	Promedio	Desviación
Trabajar en equipo	5,26	1,14
Resolver problemas reales del área de formación	4,90	1,15
Confrontar ideas propias con las ajenas	5,19	1,16
Hablar en público con el lenguaje apropiado	4,93	1,24
Innovación y creatividad	5,08	1,17
Liderazgo	5,14	1,19
Respeto	5,70	1,20
Responsabilidad social	5,43	1,29
Excelencia	5,25	1,14
Estrategia	5,16	1,14
Autoaprendizaje	5,24	1,21
Negociación	5,21	1,24
Transparencia	5,55	1,32
Servicio	5,27	1,20
Ser global	5,32	1,22
Ser emprendedor	5,55	1,00
Bilingüismo	4,61	1,49
TOTAL PREPARACION	5,22	1,20

En cuanto a la preparación, podemos observar que (para los estudiantes) existen varios aspectos que se encuentran un poco débiles en cuanto al proceso de formación, tal y como es el caso de *resolver problemas reales del área de formación, hablar en público con el lenguaje apropiado y el bilingüismo*. Con respecto al primero, se obtuvo un resultado promedio de 4.90, para el segundo se obtuvo un resultado de 4.93 y con el último la calificación promedio fue de 4.61, siendo ésta la más baja y la que más debería trabajarse para poder alcanzar los altos estándares de calidad.

Por otro lado, podemos observar que existen aspectos que se consideran como fuertes de la universidad, entre los que encontramos la *transparencia* con un resultado de 5.55, el *emprendimiento* con 5.55 (con la menor desviación, lo que significa que hay mayor uniformidad de opinión) y por último, el *respeto* con un resultado de 5.70, siendo este último el de mayor puntaje y en el que más se enfoca la universidad para alcanzar poco a poco sus objetivos institucionales y de formación profesional.

En general, este aspecto evaluado de preparación o formación en valores presenta una calificación promedio de 5,22 y una desviación de 1,20, lo que permite inducir que los estudiantes presentan un alto grado de satisfacción sobre este aspecto.

b) LO ACADÉMICO

Tabla 4. Evaluación con respecto a lo Académico

LO ACADÉMICO		
	Promedio	Desviación
El programa de estudios	5,06	1,12
La metodología de estudio	4,98	1,08
El sistema de calificación	5,10	1,21
El nivel académico	5,26	1,12
El reglamento estudiantil	4,98	1,26
Las prácticas profesionales	5,14	1,28
El uso de nuevas tecnologías	5,21	1,44
Matrículas por SIRIUS	4,62	1,93
TOTAL ACADEMICO	5,04	1,31

Con respecto a este atributo, se puede observar que existe un resultado muy bajo en la *metodología de estudio*, *el reglamento estudiantil* y *las matrículas por SIRIUS*, con un puntaje de 4.98, 4.98 y 4.62 respectivamente, siendo las matrículas por SIRIUS el aspecto que genera el más alto grado de insatisfacción en estudiantes de pregrado, por lo tanto se tendrá que replantear las causas precisas que están ocasionando estos problemas a la funcionalidad de la plataforma. Es de resaltar que en cuanto a la metodología de estudio es una labor estructural sobre la cual se debe trabajar con mayor ahínco, pues se puede decir que los estudiantes coinciden en que esta es una debilidad.

Por otro lado, vale la pena resaltar aspectos que los estudiantes consideran como sobresalientes. Entre esos aspectos se destaca el *uso de nuevas tecnologías, las prácticas profesionales y el nivel académico* de la institución, con calificaciones promedio de 5.21, 5.14 y 5.26 respectivamente.

En general, la evaluación de la satisfacción de los estudiantes con relación a los temas relacionados con lo académico presentó un resultado de 5,04 y desviación de 1,03, aunque hay que trabajarlo más.

c) PROFESORES

Tabla 5. Evaluación de los profesores

PROFESORES		
	Promedio	Desviación
Respetan los horarios de clases	4,91	1,34
No faltan a clases sin aviso	4,36	1,59
Poseen dominio de los temas de estudio	5,50	1,17
Utilizan la metodología adecuada	5,01	1,23
Son respetados por los estudiantes	5,36	1,20
TOTAL PROFESORES	5,03	1,31

Este es uno de los aspectos más importantes del estudio, debido a que los docentes son la guía directa de los estudiantes para llevar a cabo un adecuado proceso de formación. Ahora bien, teniendo en cuenta los resultados, se pudo

observar que existen dos aspectos que generan cierta insatisfacción con respecto al cuerpo docente y es el hecho de *no respetar los horarios de clases*, además de *no avisar a los estudiantes si no van a asistir a las clases*. Este último se puede considerar como el más preocupante, pues se puede deducir que los profesores no poseen un contacto permanente con sus estudiantes para poder mantenerse informados mutuamente sobre posibles inconvenientes que se puedan presentar por ambas partes.

También es importante resaltar que los estudiantes consideran que el cuerpo docente posee un alto grado de preparación con respecto a sus materias de formación, tal y como se observa en el ítem que pregunta si *poseen dominio de los temas de estudio* de la tabla anterior, con una calificación promedio de 5.50 con una desviación de 1.17. Lo anterior, destaca el excelente proceso selectivo que se maneja en esta universidad en lo que a cuerpo docente se refiere.

Los resultados generales, son evaluados con una calificación promedio de 5,03, con una desviación de 1,31.

Por otro lado, al modelo de encuesta se adicionaron dos preguntas fundamentales con las cuáles se buscó determinar los atributos que los estudiantes tenían en cuenta para catalogar a sus profesores como buenos o

malos docentes, con el fin de conocer las características que los profesores debían cumplir para satisfacer las necesidades de formación de sus aprendices. Entre esas características que se buscó obtener se destacan las siguientes:

- Conocimientos y preparación
- Relaciones con los estudiantes
- Metodologías de desarrollo de cursos
- Forma de transmitir sus conocimientos
- Dominio de los temas
- Grado de exigencia

d) DIRECCIÓN DE PROGRAMA

Tabla 6. Evaluación general de la Dirección de Programa

DIRECCIÓN DE PROGRAMA		
	Promedio	Desviación
Atención amable	4,39	1,77
Eficiencia de los trámites realizados	4,35	1,62
Conocimientos adecuados sobre el programa	4,97	1,54
Contacto con los estudiantes	4,37	1,65
TOTAL DIRECCION DE PROGRAMA	4,52	1,64

En esta clasificación se evaluó el concepto que tienen los estudiantes con respecto a los directores de sus programas de formación, y se puede observar que esta es una de las grandes debilidades que tiene la Universidad, dado que los directores de programa son las cabezas de todas y cada una de las carreras profesionales que la UTB brinda.

En este caso, existen aspectos, como la *atención amable* y la *eficiencia de los trámites realizados* con un resultado de 4.39 y 4.37 respectivamente, que se consideran de vital importancia para desempeñar una excelente labor en el cargo. Este aspecto de las direcciones es una de las problemáticas que más atención merece, dado que se observa que hay un vacío grande en los estudiantes con respecto a la gestión que realizan estas personas en pro de los estudiantes, del programa académico y de la universidad misma.

En la siguiente tabla se pueden observar, detalladamente, los resultados obtenidos al realizar la evaluación por parte de los estudiantes con respecto a la gestión de cada una de sus direcciones de programa.

Nota: Se aclara que la muestra no es representativa para todos los programas académicos.

Tabla 7. Evaluación por Dirección de Programa

Programa Académico	Atención amable	Eficiencia de los trámites realizados	Conocimientos adecuados sobre el programa	Contacto con los estudiantes	Promedios
Administración de Empresas	3,00	3,75	4,50	3,63	3,72
Comunicación Social	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00
Contaduría Pública	2,87	2,53	3,00	2,87	2,82
Finanzas y Negocios Internacionales	3,76	4,22	4,85	4,10	4,23
Ingeniería Ambiental	7,00	7,00	7,00	6,50	6,88
Ingeniería Civil	6,50	6,50	6,50	6,50	6,50
Ingeniería de Sistemas	5,64	5,27	5,09	4,64	5,16
Ingeniería Electrónica	5,70	5,40	5,80	5,50	5,60
Ingeniería General (Educación Permanente)	3,00	4,00	5,00	6,00	4,50
Ingeniería Industrial	4,95	4,45	5,38	4,71	4,88
Ingeniería Mecánica	4,73	4,36	5,27	4,27	4,66
Ingeniería Mecatrónica	4,60	4,00	4,20	3,80	4,15
Psicología	4,93	4,93	5,67	5,20	5,18
Tecnología en Sistemas	4,38	4,50	5,13	4,38	4,59
TOTAL GENERAL	4,39	4,35	4,97	4,37	4,52

Teniendo en cuenta la tabla anterior, se puede observar que el programa que más alto nivel de insatisfacción genera en sus estudiantes es el de Contaduría Pública, puesto que todos los aspectos evaluados se encuentran en una escala igual e inferior a 3.0, lo que indica que hay que estudiar bien el estado actual del programa, la efectividad de la gestión de esta dirección, etc., con el objetivo de detectar las falencias que se estén presentando y así lograr plantear y ejecutar alternativas que permitan cambiar el concepto que poseen los mismos

estudiantes de dicho programa y aumentar poco a poco su nivel de satisfacción.

También se resalta que el programa de Ingeniería de Sistemas es el mejor evaluado por los estudiantes (teniendo en cuenta las muestras representativas), dado que presentó una calificación promedio de 5.16. Ahora bien, eso no quiere decir que los demás programas académicos estén catalogados como de gestión ineficaz, sólo que se debe mejorar el proceso que se está desarrollando dentro de cada uno de los mismos con el objetivo de incrementar el nivel de satisfacción de sus estudiantes.

En cuanto a los resultados generales, se obtuvo una calificación promedio de 4,52, con una desviación de 1,64.

e) PLANTA FÍSICA

Tabla 8. Evaluación general de la Planta Física

PLANTA FÍSICA		
	Promedio	Desviación
Los campos deportivos	4,19	1,55
Los salones	4,65	1,45
Los baños	4,04	1,53
Las fotocopiadoras	4,27	1,61
La cafetería	4,62	1,48
El gimnasio	4,86	1,70
TOTAL PLANTA FISICA	4,44	1,55

En esta característica, se observó que los estudiantes se encuentran poco conformes con respecto a la infraestructura que posee la universidad. En detalle, se concluye que *los baños y las fotocopiadoras*, con puntaje de 4.04 y 4.27 respectivamente, son aspectos que generan un nivel mínimo de satisfacción en los estudiantes. Ahora bien, como estudiantes consideramos que las fotocopiadoras constituyen un elemento fundamental dentro de nuestro proceso de formación por el hecho de que ahí se nos permite reproducir el conocimiento establecido.

Tabla 9. Evaluación de la Planta Física por Campus

POR CAMPUS							
Sede	Los campos deportivos	Los salones	Los baños	fotocopiadoras	La cafetería	El gimnasio	Promedios
Manga	3,86	5,07	4,52	4,16	4,44	4,39	4,41
Tenera	4,42	4,35	3,69	4,35	4,74	5,19	4,46
Total General	4,19	4,65	4,04	4,27	4,62	4,86	4,44

Si se analiza con mayor atención la situación por campus, se puede observar, que uno de los problemas fundamentales de la planta física en la sede de Tenera está relacionado con el tema de *los baños*, lo que indica que estos deberían ser sometidos a mejoras constantes, con el fin de garantizar la excelencia de los mismos. De forma similar, los estudiantes de la sede de Manga, concentran su insatisfacción en *los campos deportivos*, indicando la no existencia de estos por las restricciones de espacio en esta sede y la poca utilización de esos campos deportivos ubicados en la sede de Tenera.

En general, aunque este no es un aspecto relevante para la formación profesional de los estudiantes, la planta física es una herramienta que les permite crear una interacción con su entorno y la búsqueda de actividades extracurriculares. En este, se obtuvo una calificación promedio de 4,44, con una desviación de 1,55.

f) LABORATORIOS EXPERIMENTALES

Nota: Estos laboratorios experimentales solo aplican para la sede de Ternera, dado que los programas académicos de esa sede (ingenierías, comunicación social) son los que ameritan la aplicación de este tipo de herramientas de formación.

Tabla 10. Evaluación general de los Laboratorios Experimentales

LABORATORIOS EXPERIMENTALES		
	Promedio	Desviación
Suficiencia de mesas de trabajo	4,35	1,49
Modernidad de los equipos e instrumentos	4,49	1,40
Estado de los equipos	4,59	1,42
TOTAL LABORATORIOS	4,48	1,44

Los laboratorios son una herramienta fundamental para la formación de los estudiantes de ingenierías, comunicación social, etc., por lo tanto, la calidad de los mismos permite que los estudiantes tengan un contacto directo con la realidad misma y así descubrir sus necesidades personales de formación.

En los resultados se puede observar que existe un nivel medio de satisfacción, especialmente en la *suficiencia de las mesas de trabajo* con una calificación de

4.35, lo que indica que esta no cubre la capacidad total de los estudiantes de los programas académicos que lo requieren.

Tabla 11. Evaluación de los laboratorios por programa

POR PROGRAMA				
Programa	Suficiencia de mesas de trabajo	Modernidad de los equipos e instrumentos	Estado de los equipos	Promedios
Comunicación Social	4,00	4,00	5,00	4,33
Ingeniería Ambiental	5,50	6,50	5,00	5,67
Ingeniería Civil	5,00	5,50	6,00	5,50
Ingeniería de Sistemas	4,82	4,36	4,55	4,58
Ingeniería Electrónica	3,70	3,80	4,30	3,93
Ingeniería General (Educación Permanente)	4,00	5,00	6,00	5,00
Ingeniería Industrial	4,55	4,93	4,95	4,81
Ingeniería Mecánica	4,00	3,73	4,09	3,94
Ingeniería Mecatrónica	4,50	4,50	4,50	4,50
Psicología	4,27	4,20	4,33	4,27
Tecnología en Sistemas	3,63	4,00	3,75	3,79
TOTAL GENERAL	4,35	4,49	4,59	4,48

Se puede observar que los estudiantes del programa de Ingeniería Electrónica y de Tecnología en Sistemas son los más insatisfechos con respecto a los laboratorios experimentales, dado que presentan calificaciones por debajo de 4,00.

En cuanto a los que obtuvieron mejor calificación se resaltan los laboratorios de Ingeniería de Industrial (muestra representativa), con una calificación promedio de 4.81, lo que indica que estos laboratorios son los mejor dotados y más actualizados de la Universidad.

En cuanto a los resultados generales, se obtuvo una calificación promedio de 4,48, con una desviación de 1,44.

g) BIBLIOTECA

Tabla 12. Evaluación general de Bibliotecas

BIBLIOTECA		
	Promedio	Desviación
Cuenta con libros actualizados	4,63	1,35
Medidas para reducción del ruido	4,02	1,47
El personal es ágil para prestación del servicio	4,72	1,42
Los horarios de atención son los adecuados	5,43	1,54
La página es fácil de utilizar	5,16	1,43
El personal es amable	4,93	1,64
TOTAL BIBLIOTECA	4,82	1,47

Las bibliotecas se consideran necesarias para generar en los estudiantes la vocación de lectura y aprendizaje. Se puede concluir que existen algunas falencias en aspectos como *medidas de reducción de ruidos* con una

calificación de 4.02, los cuáles generan en los estudiantes inconformismo y distracción al ingresar a esta área de la universidad, Por lo tanto se minimiza el nivel de concentración y el rendimiento de trabajo individual.

En general se observa que lo concerniente a las bibliotecas genera en los estudiantes un nivel medio de satisfacción y que debería trabajarse más para mejorar la situación actual, destacándose que los estudiantes valoran los horarios de atención de la Biblioteca de Manga y la facilidad de utiliza la página Web .

Tabla 13. Evaluación de bibliotecas por Campus

POR CAMPUS							
Sede	Cuenta con libros actualizados	Medidas para reducción del ruido	Personal ágil para prestación del servicio	horarios de atención adecuados	La página es fácil de utilizar	El personal es amable	Promedios
Manga	4,73	4,15	4,82	6,26	5,07	5,06	5,01
Tenera	4,56	3,93	4,65	4,84	5,22	4,83	4,67
Total General	4,63	4,02	4,72	5,43	5,16	4,93	4,82

Los resultados por sede indican que, aunque hay un nivel medio de satisfacción, es necesario trabajar más en este aspecto para garantizar aún más un excelente servicio para los estudiantes.

En cuanto a los resultados generales, se obtuvo una calificación promedio de 4,82, con una desviación de 1,47

h) SALA DE COMPUTADORES

Tabla 14. Evaluación general de Salas de Informática

SALA DE COMPUTADORES		
	Promedio	Desviación
Modernidad de los equipos	4,51	1,59
Equipos suficientes para la demanda estudiantil	3,67	1,69
Estado de las salas y aires acondicionados	4,53	1,61
Velocidad de los equipos	4,15	1,65
TOTAL SALA COMPUTADORES	4,22	1,64

En relación con las salas de informática, se observa que una de las variables que más influye en la insatisfacción de los estudiantes es la *insuficiencia de equipos para cubrir la demanda estudiantil* con una calificación de 3.67, seguido de la *velocidad de los equipos* con 4.15, generando la necesidad de establecer mejoras para las condiciones actuales de las mismas.

Tabla 15. Evaluación de Salas de Informática por Campus

POR CAMPUS					
Sede	Modernidad de los equipos	Equipos suficientes para la demanda estudiantil	Estado de las salas y aires acondicionados	Velocidad de los equipos	Promedios
Manga	4,38	3,34	4,87	4,06	4,16
Tenera	4,77	3,84	4,44	4,40	4,36
Total General	4,62	3,64	4,62	4,26	4,28

Se puede observar que, en particular, lo que más insatisfechos tiene a los estudiantes de ambas sedes es la *insuficiencia de los equipos*, lo que indica que la disponibilidad de estos equipos no cubre la demanda estudiantil.

En cuanto a los resultados generales, se obtuvo una calificación promedio de 4,22, con una desviación de 1,64.

i) ENFERMERÍAS

Tabla 16. Evaluación general de Enfermerías

ENFERMERÍAS		
	Promedio	Desviación
Lugar adecuado de atención	3,28	1,55
Eficiencia del personal médico	3,76	1,47
Primeros auxilios	3,76	1,57
Dotación de medicamentos	3,63	1,54
Campañas de salud (vacunación, donaciones de sangre, higiene personal, etc.)	4,21	1,73
TOTAL ENFERMERIAS	3,73	1,57

Para nosotros los estudiantes es de vital importancia contar con un departamento que pueda socorrer nuestras necesidades de salud dentro de la universidad en caso de ser necesario, por lo tanto, se puede observar que este

aspecto genera un alto grado de insatisfacción, comenzando por *el lugar de atención* con resultado de 3.28, *dotación de medicamentos* con 3.63.

Este aspecto es el más preocupante de los aspectos evaluados, dado que no está cumpliendo con las expectativas de los estudiantes y aún de los profesores, tomando en cuenta que por la cantidad de personas que diariamente se desplazan dentro de las instalaciones de la Universidad es necesario contar mínimamente con este servicio, sin nombrar el Comité Paritario de Salud Ocupacional (COPASO).

Tabla 17. Evaluación de enfermería por Campus

POR CAMPUS						
Sede	Lugar adecuado de atención	Eficiencia del personal médico	Primeros auxilios	Dotación de medicamentos	Campañas de salud	Promedios
Manga	3,36	3,60	3,59	3,26	4,59	3,68
Tenera	3,22	3,86	3,88	3,90	3,94	3,76
Total General	3,28	3,76	3,76	3,63	4,21	3,73

Se puede observar que es en la sede de Manga en donde existe el grado de insatisfacción más alto con relación a este aspecto, aunque en términos generales no se observan resultados óptimos, dado que se obtuvo una calificación promedio de 3,73, con una desviación de 1,57. Lo que es muy preocupante, dado que el 80% de los ítems no alcanzan calificaciones de 4,00.

j) BIENESTAR UNIVERSITARIO

Tabla 18. Evaluación de Bienestar Universitario

BIENESTAR UNIVERSITARIO		
	Promedio	Desviación
Actividades de esparcimiento	4,07	1,43
Programas deportivos adecuados	4,43	1,43
Atención del personal	4,39	1,34
Reconocimiento por logros	4,32	1,43
Las actividades deportivas	4,47	1,47
Las actividades culturales	4,56	1,53
TOTAL BIENESTAR UNIVERSITARIO	4,38	1,44

Este es uno de los departamentos más importantes dentro de las universidades, dado que es el que apoya las opciones de esparcimiento que puedan tener los estudiantes dentro de su formación, tales como actividades extracurriculares (deportivas y culturales), interacción con sus compañeros, etc.

En general, se observa que existen falencias con respecto a este aspecto y que deberían ser evaluadas para su pleno desarrollo, porque ninguno de los ítems evaluados obtuvo calificaciones promedio por encima de 4,56.

En cuanto a los resultados generales, se obtuvo una calificación promedio de 4,38, con una desviación de 1,44.

K) PARTICIPACIÓN ESTUDIANTIL

Tabla 19. Evaluación de la Participación Estudiantil

PARTICIPACIÓN ESTUDIANTIL		
	Promedio	Desviación
Las actividades extra-académicas	4,35	1,29
Los semilleros de investigación	4,60	1,31
Los intercambios	5,02	1,33
El consejo estudiantil	4,46	1,40
TOTAL PARTICIPACION ESTUDIANTIL	4,61	1,33

La participación estudiantil permite a los estudiantes formarse y concientizarse de la importancia que tiene el hacer valer nuestros derechos como educandos y ciudadanos mismos. Se puede observar que el *consejo estudiantil* no genera un alto grado de satisfacción dentro de los mismos estudiantes, es decir, la gestión de este consejo no aporta mucho al beneficio y protección de los intereses de la comunidad educativa.

En cuanto a los resultados generales, se obtuvo una calificación promedio de 4,61, con una desviación de 1,33.

I) SERVICIOS VARIOS

Tabla 20. Evaluación de los Servicios Varios

SERVICIOS VARIOS		
	Promedio	Desviación
Atención amable	4,64	1,35
Cuidado de los espacios	4,79	1,27
Limpieza oportuna	4,98	1,36
Ayuda con los equipos de aulas de proyección	5,10	1,40
TOTAL SERVICIOS VARIOS	4,88	1,34

Con relación a este aspecto, se puede observar que los estudiantes poseen un nivel medio de satisfacción, aunque se resalta que la parte de *ayuda con los equipos y aulas de proyección* es la que más tiene conformes a los estudiantes de la universidad con una calificación promedio de 5,10.

En cuanto a los resultados generales, se obtuvo una calificación promedio de 4,88, con una desviación de 1,34.

ENTREVISTA DOCENTE

Esta entrevista fue diseñada con el objetivo de conocer otro punto de vista de un Stakeholder diferente al de los estudiantes.

De esta entrevista pudimos deducir que la UTB en materia de preparación al estudiante es muy efectiva dado que siempre está en busca de brindar las mejores opciones educativas. En cuanto al Bilingüismo poco a poco se ha incrementado el valor que genera conocer una segunda lengua, por lo tanto, se decidió agregarlo en el flujo curricular de todos los programas (en ambas sedes) para que los estudiantes tengan la oportunidad y la obligación de familiarizarse mucho más con la internacionalización del mundo en el que se desenvuelven; sin embargo, hay que reforzar la vivencia de este aspecto, dado que el nivel de emprendimiento que deben generar los estudiantes no debe limitarse a nivel local ni nacional.

Por otro lado, se está gestionando la cultura de creación de empresas como medio óptimo para alcanzar el desarrollo pleno de los estudiantes como profesionales, de tal forma que generen valor a la sociedad y para ello se hace necesario que puedan analizar las problemáticas actuales e incurran en los distintos sectores de la economía de manera espontánea, enfocados desde

los diferentes perfiles según el programa de estudio. Es por ello tan importante la realización de prácticas profesionales por parte de los estudiantes, dado que al momento en que ellos ingresen al ámbito empresarial podrán aplicar sus conocimientos para que la teoría brindada se fortalezca con la vivencia; sin embargo a la UTB le hace falta mejorar aspectos como el control, el seguimiento y la escogencia de empresas que realmente aporten al estudiante crecimiento tanto personal como profesional.

También, se destacó la importancia de que el reglamento académico sea conocido tanto por los estudiantes como por el cuerpo docente, de tal forma que se cumpla a cabalidad lo constituido allí y que se haga valer todos los derechos y deberes del estudiante incluyendo el de la realización de las prácticas correctamente.

Por otro lado, normalmente los docentes cumplen con la realización de sus tareas y responsabilidades, aunque se considera que, en general, los docentes de tiempo completo son los de mayor responsabilidad. Lo anterior se debe a que los docentes de tiempo completo cumplen con los objetivos de docencia, investigación y extensión. Hay que destacar que el personal administrativo hace un buen trabajo, sin embargo, se debería analizar las debilidades para mejorar

el servicio; para lo cual es realmente importante que el docente combine la docencia y sea parte del área administrativa para que pueda experimentar los distintos cambios del proceso de formación a través del servicio dado por la Universidad.

Se destacó que la UTB ofrece distintos servicios como fotocopiadoras, biblioteca, enfermería entre otros los cuales se deben medir para luego establecer si están funcionando de acuerdo a lo planeado. Con respecto a estos se hace necesario establecer cambios y mejoras, aunque cabe destacar que la biblioteca de la institución presta un buen servicio con respecto al horario establecido en la sede de Manga, lo que le otorga el concepto de innovadora.

El servicio de enfermería se estableció hace poco y ha ido evolucionando en corto tiempo.

De acuerdo con lo que se ha experimentado durante años de trabajo y progreso se puede inferir que la visión se ha desarrollado plenamente, dado que en la institución se han hecho dos ejercicios de planeación en los últimos 6 años, los cuáles se han cumplido en un tiempo menor al establecido, lo que permite inducir el hecho de que se ha trabajado constante e incansablemente por el alcance de los objetivos planteados

En últimas, el modelo pedagógico de la UTB es flexible e innovador por lo tanto se hace necesario crear poco a poco una cultura de estudio donde prime la investigación, el auto aprendizaje y el verdadero crecimiento personal de los estudiantes por consiguiente ellos deben entrar a un proceso de adaptación a largo plazo.

EL PLAN ESTRATÉGICO

Por otro lado, al modelo de encuestas se le adicionó una serie de afirmaciones utilizando la escala de Likert, con el objetivo de evaluar que tan de acuerdo se encontraban los estudiantes con respecto a las mismas, teniendo en cuenta que estos aspectos fueron tomados de la visión y los objetivos estratégicos de la Universidad Tecnológica de Bolívar.

Ahora bien, dentro de esas afirmaciones quisimos destacar el resultado de los aspectos a los que más se encuentra enfocada la Universidad y para ello se muestran los siguientes gráficos para sintetizar dichos resultados.

ASPECTOS DEL PLAN ESTRATÉGICO							
	1	2	3	4	5	6	7
La UTB tiene una fuerte vinculación con la comunidad académica internacional	2	4	18	48	54	50	18
La UTB es una universidad líder en la ciudad	4	2	11	20	49	57	51
La UTB tiene fuertes alianzas con el sector productivo	1	5	7	22	52	73	34
La UTB tiene profesores con alta calidad académica	1	1	12	17	59	72	32
La UTB tiene un Modelo pedagógico y flexible	5	4	9	38	67	54	17
La UTB actúa en la transformación social de la ciudad	1	1	17	45	53	56	21
La UTB atrae a los jóvenes talentos de la Costa	1	3	12	39	27	69	43
La UTB es reconocida por las publicaciones	2	6	18	34	50	56	28
La UTB es reconocida por la investigación	3	7	14	35	51	57	27
La UTB es una universidad con cultura innovadora	0	5	16	43	49	58	23
La UTB es una universidad con cultura emprendedora	0	1	12	37	46	72	26
La UTB incentiva en sus estudiantes la generación de una perspectiva internacional	2	6	16	28	52	63	27
La UTB es una universidad líder en la Costa Caribe	4	5	17	37	51	48	32
La UTB trabaja por el desarrollo humano y social de sus estudiantes, profesores, equipo administrativo y la sociedad	2	2	15	42	61	53	19
La UTB forma a sus estudiantes con un alto grado de exigencia y en busca de la excelencia	2	6	13	19	59	62	31

De estos aspectos, se tomaron aquellos a los que más le apunta la Universidad Tecnológica de Bolívar y se graficaron (Gráfico 1 al 5), con el objetivo de destacar que tanto son reconocidos por los estudiantes. A saber son: las

alianzas con el sector productivo, la investigación, la exigencia académica, el emprendimiento y la internacionalización.

Gráfico 1. Percepción sobre las Alianzas de la UTB con Sector Productivo

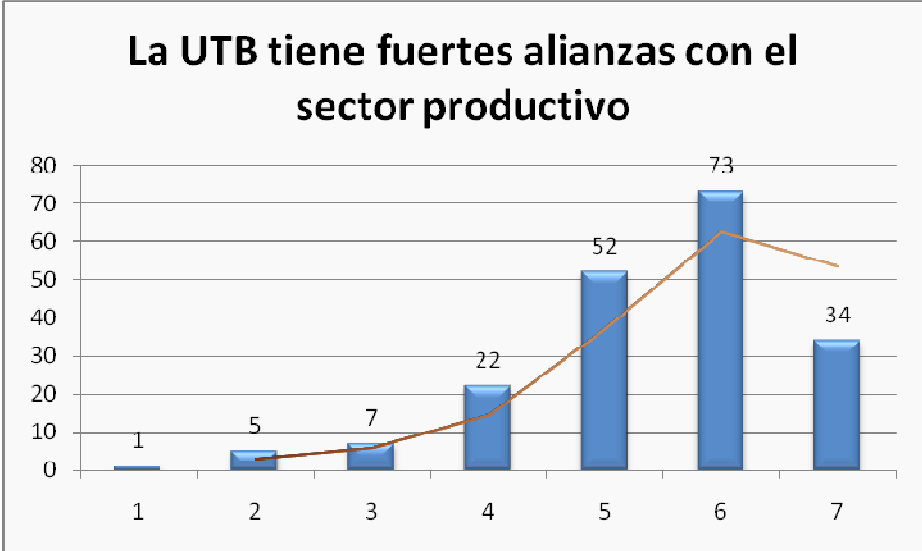


Gráfico 2. Percepción sobre la Investigación



Gráfico 3. Percepción sobre el grado de exigencia

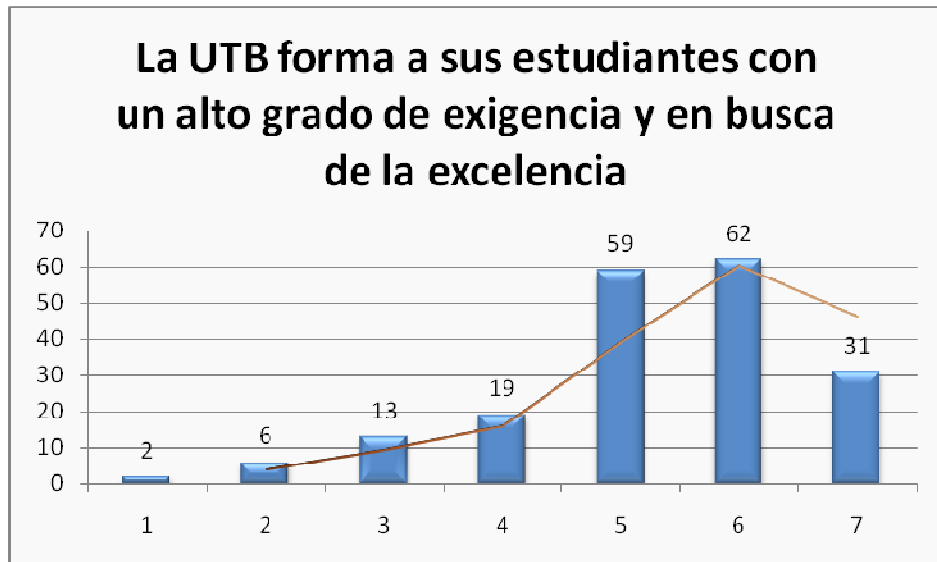


Gráfico 4. Percepción sobre la UTB con Cultura Emprendedora

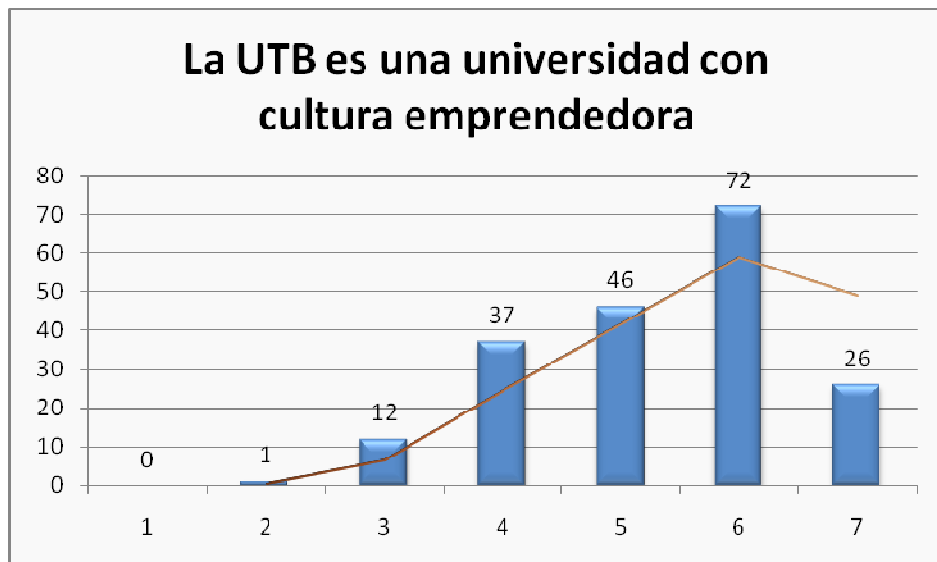
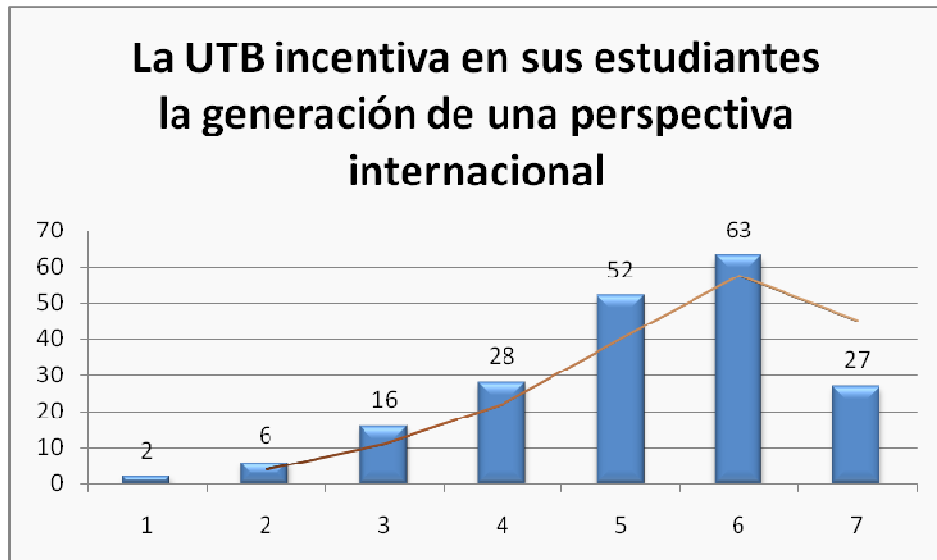


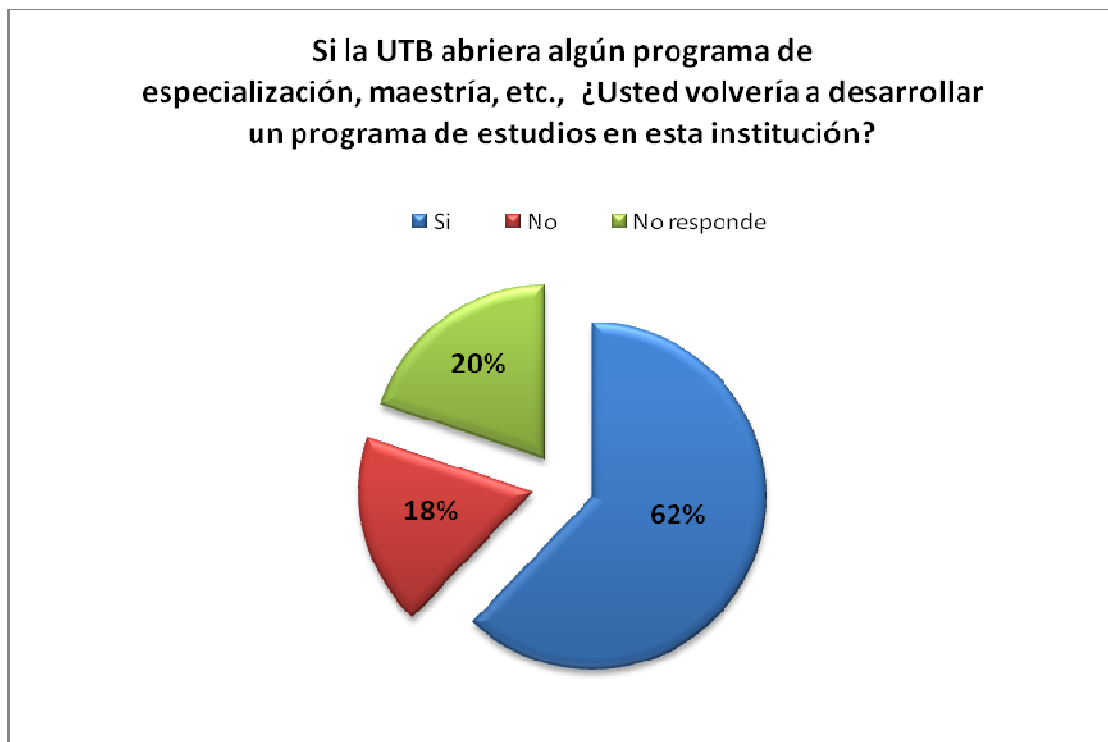
Gráfico 5. Percepción sobre creación de Perspectiva Internacional en los estudiantes



En los gráficos se puede observar que los objetivos estipulados dentro del proceso de planeación estratégica de la UTB están siendo reconocidos por sus estudiantes, dado que consideran que la Universidad es consecuente con dichos objetivos en el proceso de formación que están recibiendo.

Adicionalmente, se anexó una pregunta que permitiera saber si los actuales estudiantes de pregrado de la UTB estarían dispuestos a realizar algún otro estudio de posgrado dentro de la universidad. Teniendo en cuenta este aspecto se obtuvo el siguiente resultado en el gráfico 6:

Gráfico 6. Evaluación sobre continuar con formación de posgrados en la UTB



Ahora bien, si se observa en general los estudiantes se encuentran satisfechos pues el 62% estaría dispuesto a regresar a realizar sus estudios de posgrado, lo que confirma que la Universidad está cumpliendo con sus objetivos de formación.

Entre las razones por las que los estudiantes **SI** desean continuar con un programa de estudios en esta universidad se encuentran:

- Se ayuda mucho a los estudiantes en su proceso de formación
- Posee un cuerpo docente calificado para el desarrollo de los cursos
- Tiene grandes proyecciones tanto para ella como para los estudiantes
- Maneja un alto nivel de exigencia para con los estudiantes
- Los estudiantes ya conocen la metodología de trabajo del cuerpo docente y la universidad misma, lo que permite crear confianza en los procesos de formación
- Aquí se maneja una pedagogía excelente, la cual se encuentra a la vanguardia de las grandes universidades del mundo
- Se incentiva mucho a que el estudiante cree la vocación de investigación
- Se incentiva al estudiante a crear una cultura emprendedora
- Siempre está en búsqueda del mejoramiento continuo
- Posee una fuerte vinculación con el sector productivo a nivel local, nacional e internacional
- No solo se enfocan en la formación profesional, sino también en la parte social y ética de los estudiantes

Tan solo el 18% de los encuestados manifestó que **NO** volvería a estudiar en esta universidad, por razones como:

- El proyecto de vida de mucho estudiantes es especializarse en el exterior
- No posee un reconocimiento a nivel nacional
- En ocasiones, sienten que los docentes pasan por encima de los derechos de los estudiantes
- Desea tener una experiencia de formación diferente a la que recibe en la UTB
- “Existe falta de profesionalismo en muchos docentes”
- Debería invertir más en la mejora de la infraestructura
- Las expectativas que tenían en cuanto a infraestructura no han sido alcanzadas durante su proceso de formación
- Aunque plantea modelos pedagógicos muy buenos, no se trabaja porque esos modelos sean implementados a cabalidad dentro de la formación

ANALISIS INTERNO

El análisis de resultados obtenidos a través de las encuestas y la entrevista permitió destacar algunas fortalezas y debilidades que tiene la UTB con relación a los aspectos evaluados por los estudiantes.

En cuanto a las fortalezas se destacan:

- Alto nivel de preparación que tiene el cuerpo docente.
- La oportunidad de que los estudiantes accedan a la internacionalización.
- Los fuertes y excelentes convenios con el sector productivo.
- Generación constante de una cultura emprendedora en los estudiantes.
- Horario personalizado de atención 24 horas en biblioteca.
- El sistema de prácticas profesionales obligatorias genera en los estudiantes su primer contacto con el entorno laboral.
- Búsqueda de la acreditación institucional
- Gestión constante para alcanzar los objetivos estratégicos de la universidad.

En las debilidades encontramos:

- Algunos docentes no cumplen a cabalidad con los horarios de clases
- Los estudiantes poseen algunas dificultades con el sistema SIRIUS.
- Lo relacionado con el programa de Contaduría Pública, dado que es el que más alto nivel de insatisfacción genera en los estudiantes.
- Los laboratorios experimentales, dado que no llena del todo las expectativas de los estudiantes.
- Insuficiencia de los equipos para cubrir la demanda estudiantil.
- Las enfermerías, dado que no cubren del todo las necesidades de la comunidad académica.

5 COMPARACIONES CON ANTECEDENTES DEL ESTUDIO

Con relación al estudio que realizó el Departamento de Gestión de Calidad de la UTB y al actual estudio, podemos destacar algunos atributos que arrojan resultados muy similares y que enfatizan en lo que se considera positivo o negativo para continuar con el proceso de autoevaluación con fines de acreditación institucional.

Todos esos aspectos se mostrarán en cada una de las siguientes ilustraciones, las cuales resaltan los resultados de la evaluación que se realizó por parte de la UTB y con los que se busca comparar nuestros resultados y destacar algunos aportes que, como investigación, contribuyen al tema de estudio

Ilustración 3. Aspectos por mejorar de la UTB



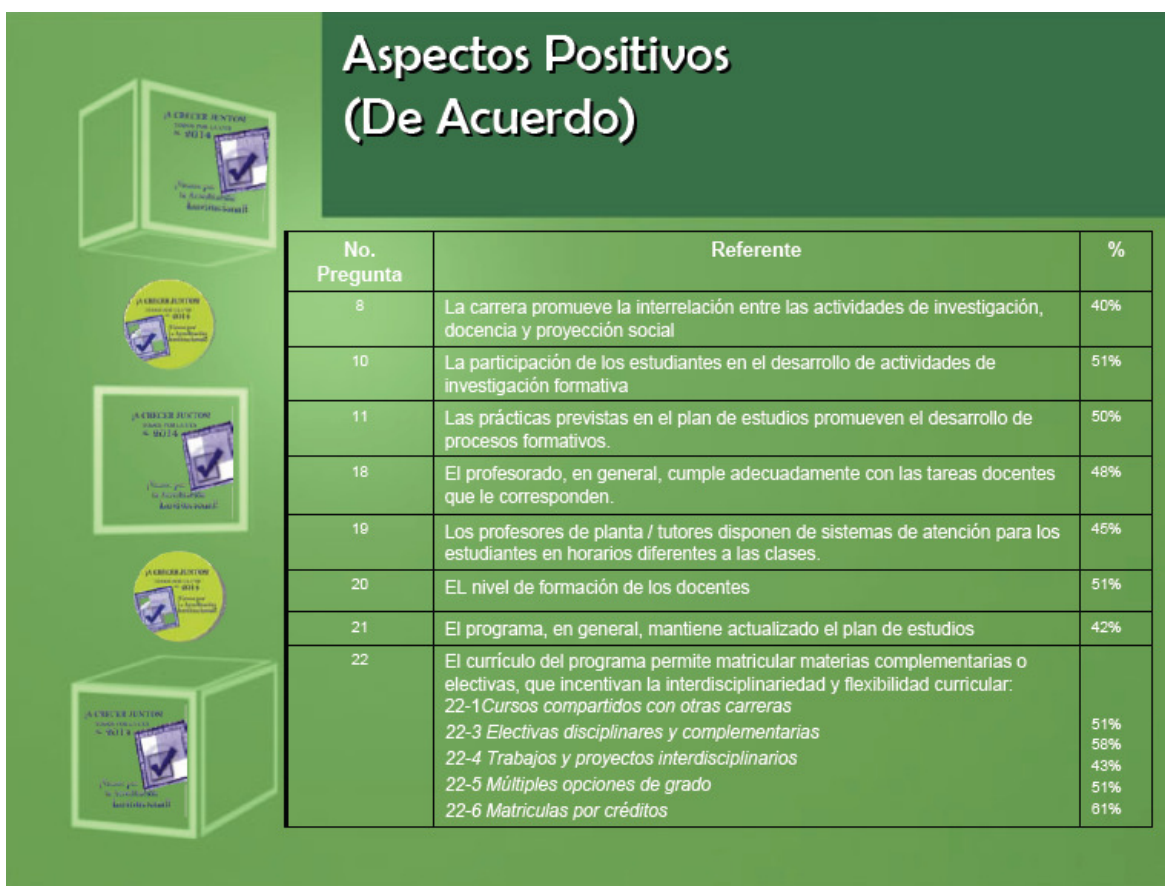
Fuente: Estudio Autoevaluación con fines de Acreditación Institucional

Departamento de Gestión de Calidad UTB

De la anterior ilustración se puede resaltar una variable que coincide con nuestro estudio, la cual genera cierto grado de insatisfacción entre los estudiantes. Esta se define como *la atención en direcciones de programa*, lo que confirma que si hay detalles en este atributo que no permiten que se dé un desarrollo pleno y eficaz de los procesos que se requieren dentro del mismo. Ahora bien, teniendo en cuenta este, quisimos realizar un aporte al tema de estudio realizando una tabla (tabla 7, página 59) donde se especifica el nivel de satisfacción que se tiene en la mayoría

de los programas de estudio que la UTB ofrece y que permitirá observar detalladamente que aspectos se debería trabajar mucho más en cada uno de los programas evaluados para mejorar la situación actual.

Ilustración 4. Aspectos positivos de la UTB



Fuente: Estudio Autoevaluación con fines de Acreditación Institucional

Departamento de Gestión de Calidad UTB

Con relación a la anterior ilustración se pueden resaltar aspectos positivos también encontrados en nuestro estudio, como son los siguientes:

- Investigación en nuestro estudio se destaca que esta es una de las variables que los estudiantes resaltan del modelo de formación que implementa la UTB y que consideran como determinante para optimizar su proceso de crecimiento profesional.
- Prácticas profesionales en la tabla 4 (página 54) se coincide que este es un aspecto muy destacado por los estudiantes y considerado como muy relevante para complementar su proceso de formación.
- El nivel de formación de los docentes los estudiantes destacaron (en las preguntas abiertas) que este es uno de los aspectos en los que la UTB es más exigente, dado que el cuerpo docente ideal para llevar a cabo los procesos de educación debe cumplir con un currículo que les conceda la autoridad moral y profesional para desarrollar un excelente y óptimo proceso de formación.

Ilustración 5. Más aspectos positivos de la UTB



Fuente: Estudio Autoevaluación con fines de Acreditación Institucional
Departamento de Gestión de Calidad UTB

De la anterior ilustración, se puede resaltar y comparar varios aspectos que se tuvieron en cuenta en nuestro estudio, con el objetivo de confirmar la veracidad de la información recolectada. De estos aspectos se toman los siguientes:

- Las actividades de internacionalización en ambos estudios se considera que este es uno de los aspectos más relevantes de la UTB, dado que constantemente se realizan actividades tanto culturales, académicas, etc., que le permiten a los estudiantes diversificar su enfoque de formación, teniendo en cuenta los requerimientos del mundo global.
- El servicio de bibliotecas se coincide en los resultados que destacan este atributo como uno de los más completos de la institución y nuestro estudio realizó un aporte, en el cual se especifica que la variable que más influye en el servicio de bibliotecas es el horario de atención, dado que la sede de Manga cuenta con un horario de atención de 24 horas (como se especifica en la tabla 13, página 66). Además, dentro de este atributo se destaca la facilidad que genera la utilización de la plataforma en línea para la consulta de los materiales bibliográficos.

6 CONCLUSIONES

Después de haber realizado las investigaciones necesarias, estudiar cada uno de los puntos escogidos para la observación del problema, y comparar la información con los antecedentes de estudio, se pudo obtener resultados que permiten inducir los siguientes aspectos:

- ✓ El equipo de gestión de la Universidad Tecnológica de Bolívar ha establecido y puesto en práctica un óptimo plan estratégico que le ha permitido direccionar sus horizontes y establecer planes de trabajo, los cuales han llevado a que se cumplan todos y cada uno de los aspectos que enfocan a la institución al pleno desarrollo de sus objetivos. A su vez, se pudo observar que ese proceso de planeación tiene plena concordancia en cuanto a la Misión, Visión, etc., lo que permite concluir que ha sido uno de los fuertes para alcanzar las acreditaciones por programas y que está guiando el actual proceso de búsqueda de Acreditación Institucional por su calidad y excelencia académica.

- ✓ La UTB no se encuentra ajena a la situación actual de la educación y niveles de formación que se manejan en la actualidad alrededor del mundo, debido a que nos encontramos en un proceso de globalización

que exige la interacción del estudiante con su entorno social, profesional y laboral. Por ello, ha establecido como variables fundamentales el bilingüismo, la internacionalización, la investigación, el desarrollo social tanto a nivel local, como regional, nacional e internacional, etc.

- ✓ Hay que trabajar mucho en la parte de enfermería, dado que fue una de las variables que más dificultades arrojó con respecto a los estudiantes. Lo anterior, debido a que ésta aún no cuenta con la infraestructura ni la suficiencia necesaria para atender casos inesperados de emergencia.
- ✓ Los laboratorios experimentales necesitan de mucha más inversión en infraestructura y equipos, dado que estos constituyen una herramienta fundamental para el proceso de formación de los estudiantes de los programas de ingenierías y comunicación social.
- ✓ Existe algún tipo de dificultad con respecto a la sede de Manga, debido a que ésta no es del todo un centro apto para que los estudiantes desarrollen plenamente su formación profesional. Este aspecto, se debe a las limitaciones de espacio que la sede constituye y a las pocas opciones de esparcimiento.

- ✓ Existen algunos aspectos que están influyendo de manera negativa en la gestión plena de las direcciones de programa, dado que en algunos programas de estudio se detectan fallas de atención, eficiencia de los trámites, etc.

- ✓ El nivel de formación del cuerpo docente de la UTB constituye una variable importantísima evaluada por lo estudiantes, dado que estos valoran la importancia de trabajar en un ambiente de formación que propicie el intercambio mutuo de saberes entre docente – estudiante y viceversa.

Con respecto a los resultados, se puede inferir que la UTB está desarrollando sus procesos de la forma adecuada, solo que debe trabajarse mucho más para subsanar algunas variables que de alguna u otra forma se han convertido en un punto débil para la búsqueda de una Acreditación Institucional y que si no se solucionan a tiempo pueden llegar a convertirse en una traba para la consecución de los objetivos.

7 RECOMENDACIONES

Existen algunos aspectos que se consideran resultados negativos y que de alguna u otra forma influyen en varios de los atributos que se evaluaron con el estudio, tal y como es el caso de la infraestructura. Con lo anterior, se quiere justificar que las limitaciones que posee la sede de Manga son las que contribuyen a que los estudiantes no puedan contar directamente con las ventajas de un campus amplio, con zonas de esparcimiento, lugar indicado para el establecimiento de la enfermería, central de copias amplia, etc. Además de eso, no se cuenta con un espacio que permita el establecimiento de sitios de estudio grupal, ya que estos son considerados como de gran ayuda por los estudiantes.

Teniendo en cuenta lo anterior, sería oportuno proponer que se realice la unificación de las sedes, lo cual permitirá que todos los estudiantes tengan la oportunidad de hacer uso de los beneficios que la UTB ofrece y que por razones de espacio no es aprovechada por los estudiantes de Ciencias Económicas y Administrativas.

Por otro lado, se propone que se sepa crear el equilibrio entre las actividades administrativas y de docentes de los directores de programa, dado que esta

puede ser una de las variables que influye en que no se esté generando la satisfacción necesaria en los estudiantes, ya sea por falta de tiempo, de compromisos y responsabilidades que estos directores poseen y que al alternarlas con las actividades académicas le restan dedicación a esta última.

También, se propone que se revise que elementos son indispensables en cada laboratorio experimental, con el objetivo de dotarlos con lo necesario para la interacción teórico – práctica que reciben los estudiantes, además de la suficiencia de las mesas de trabajo.

Como recomendación final, consideramos que sería de vital importancia que se repita este tipo de estudio en un período promedio de dos (2) años, dado que este tipo de investigaciones permite destacar que tanto se ha estado trabajando para alcanzar los objetivos establecidos durante los procesos de planeación y que conllevan a construir alternativas de mejoramiento continuo.

BIBLIOGRAFÍA

- THOMPSON, Arthur A. STRICKLAND, A J. Administración Estratégica “Conceptos y Casos”. Editorial Mc GRAW HILL. Décima tercera Edición.
- CHARLES W, Hill. GARETH R, Jones. Administración Estratégica “Un enfoque integrado”. Editorial Mc GRAW HILL. Tercera Edición.
- AMAYA, Jairo. Gerencia, planeación y estrategia “fundamentos, modelos y software de planeación”. Universidad Santo Tomás, Bucaramanga. Editorial Sic.
- MALHOTRA, Narres K. investigación de Mercados “Un enfoque aplicado”. Editorial Pearson Educación. Cuarta Edición.
- Plan de Desarrollo Estratégico y Prospectivo al 2014. Universidad Tecnológica de Bolívar

ANEXOS

ENCUESTA PARA ESTUDIANTES DE PREGRADO DE LA UTB

La Universidad Tecnológica de Bolívar está interesada en determinar la percepción que tienen los estudiantes de pregrado sobre los servicios que la institución presta. El objetivo es determinar las líneas de mejoramiento para la institución y determinar el nivel de satisfacción de los estudiantes.

Todo este proceso se realizará para desarrollar un proyecto de grado (por 2 estudiantes de administración) que busca evaluar el grado de satisfacción de los estudiantes de la UTB con respecto a los servicios que la universidad ofrece.

Programa _____ **Nivel** _____

Por favor evalúe los siguientes aspectos en una escala de 1 a 7, siendo **1 totalmente insatisfecho** y **7 totalmente satisfecho**.

I. PREPARACIÓN EN: ¿Cómo siente su capacitación y/o preparación en cada una de las siguientes habilidades?

	Insatisfacción				Satisfacción		
	1	2	3	4	5	6	7
Trabajar en equipo	1	2	3	4	5	6	7
Resolver problemas reales del área de formación	1	2	3	4	5	6	7
Confrontar ideas propias con las ajenas	1	2	3	4	5	6	7
Hablar en público con el lenguaje apropiado	1	2	3	4	5	6	7
Innovación y creatividad	1	2	3	4	5	6	7
Liderazgo	1	2	3	4	5	6	7
Respeto	1	2	3	4	5	6	7
Responsabilidad social	1	2	3	4	5	6	7
Excelencia	1	2	3	4	5	6	7
Estrategia	1	2	3	4	5	6	7
Autoaprendizaje	1	2	3	4	5	6	7
Negociación	1	2	3	4	5	6	7
Transparencia	1	2	3	4	5	6	7

Servicio	1	2	3	4	5	6	7
Ser global	1	2	3	4	5	6	7
Ser emprendedor	1	2	3	4	5	6	7
Bilingüismo	1	2	3	4	5	6	7

II. LO ACADÉMICO: ¿Cuál es su percepción con respecto a los siguientes recursos impartidos en la UTB?

	Insatisfacción				Satisfacción		
	1	2	3	4	5	6	7
El programa de estudios	1	2	3	4	5	6	7
La metodología de estudio	1	2	3	4	5	6	7
El sistema de calificación	1	2	3	4	5	6	7
El nivel académico	1	2	3	4	5	6	7
El reglamento estudiantil	1	2	3	4	5	6	7
Las prácticas profesionales	1	2	3	4	5	6	7
El uso de nuevas tecnologías	1	2	3	4	5	6	7
Matrículas por SIRIUS	1	2	3	4	5	6	7

III. PROFESORES: Para usted, ¿cuál es la percepción sobre el cuerpo de docentes de la UTB en cada una de las siguientes habilidades?

	Insatisfacción				Satisfacción		
	1	2	3	4	5	6	7
Respetan los horarios de clases	1	2	3	4	5	6	7
Faltan a clases sin aviso	1	2	3	4	5	6	7
Poseen dominio de los temas de estudio	1	2	3	4	5	6	7
Utilizan la metodología adecuada	1	2	3	4	5	6	7
Son respetados por los estudiantes	1	2	3	4	5	6	7

IV. DIRECCIÓN DE PROGRAMA: ¿Qué calificación merece para usted el servicio de su dirección de programa en cada una de sus responsabilidades y habilidades?

	Insatisfacción				Satisfacción		
	1	2	3	4	5	6	7
Atención amable	1	2	3	4	5	6	7
Eficiencia de los trámites realizados	1	2	3	4	5	6	7
Conocimientos adecuados sobre el programa	1	2	3	4	5	6	7
Contacto con los estudiantes	1	2	3	4	5	6	7

V. PLANTA FÍSICA: ¿Qué percepción tienes sobre la calidad del servicio de los recursos físicos de la UTB?

	Insatisfacción				Satisfacción		
	1	2	3	4	5	6	7
Los campos deportivos	1	2	3	4	5	6	7
Los salones	1	2	3	4	5	6	7
Los baños	1	2	3	4	5	6	7
Las fotocopiadoras	1	2	3	4	5	6	7
La cafetería	1	2	3	4	5	6	7
El gimnasio	1	2	3	4	5	6	7

Nota: si su programa académico no contempla el uso de estos laboratorios omite este punto

VI. LABORATORIOS EXPERIMENTALES: Según usted, ¿cuál es el grado de calidad de cada uno de los siguientes recursos?

	Insatisfacción				Satisfacción		
	1	2	3	4	5	6	7
Suficiencia de mesas de trabajo	1	2	3	4	5	6	7
Modernidad de los equipos e instrumentos	1	2	3	4	5	6	7
Estado de los equipos	1	2	3	4	5	6	7

VII. BIBLIOTECA: En cada uno de los siguientes servicios ofrecidos por la biblioteca, califica de acuerdo a tu punto de vista

	Insatisfacción				Satisfacción		
	1	2	3	4	5	6	7
Cuenta con libros actualizados	1	2	3	4	5	6	7
Medidas para reducción del ruido	1	2	3	4	5	6	7
El personal es ágil para prestación del servicio	1	2	3	4	5	6	7
Los horarios de atención son los adecuados	1	2	3	4	5	6	7
La página es fácil de utilizar	1	2	3	4	5	6	7
El personal es amable	1	2	3	4	5	6	7

VIII. SALAS DE COMPUTADORES: ¿Cuál es su opinión sobre la calidad del servicio de las salas y equipos prestados por la UTB?

	Insatisfacción				Satisfacción		
	1	2	3	4	5	6	7
Modernidad de los equipos	1	2	3	4	5	6	7
Equipos suficientes para la demanda estudiantil	1	2	3	4	5	6	7
Estado de las salas y aires acondicionados	1	2	3	4	5	6	7
Velocidad de los equipos	1	2	3	4	5	6	7

IX. ENFERMERÍAS: ¿Cuál es tu opinión sobre el servicio de enfermería en cada una de las siguientes características?

	Insatisfacción				Satisfacción		
	1	2	3	4	5	6	7
Lugar adecuado de atención	1	2	3	4	5	6	7
Eficiencia del personal médico	1	2	3	4	5	6	7
Primeros auxilios	1	2	3	4	5	6	7
Dotación de medicamentos	1	2	3	4	5	6	7
Campañas de salud (vacunación, donaciones de sangre, higiene personal, etc.)	1	2	3	4	5	6	7

X. BIENESTAR UNIVERSITARIO: ¿Cuál es su percepción sobre la calidad del servicio de bienestar estudiantil en cada una de las siguientes características?

	Insatisfacción				Satisfacción			
	1	2	3	4	5	6	7	
Actividades de esparcimiento	1	2	3	4	5	6	7	
Programas deportivos adecuados	1	2	3	4	5	6	7	
Atención del personal	1	2	3	4	5	6	7	
Reconocimiento por logros	1	2	3	4	5	6	7	
Las actividades deportivas	1	2	3	4	5	6	7	
Las actividades culturales	1	2	3	4	5	6	7	

XI. LOS MECANISMOS DE PARTICIPACION ESTUDIANTIL: ¿Cuál es tu percepción, grado de interés y eficiencia sobre los mecanismos de participación estudiantil desarrollados en la UTB en Pro al desarrollo de habilidades de los estudiantes o para ti?

	Insatisfacción				Satisfacción			
	1	2	3	4	5	6	7	
Las actividades extra-académicas	1	2	3	4	5	6	7	
Los semilleros de investigación	1	2	3	4	5	6	7	
Los intercambios	1	2	3	4	5	6	7	
El consejo estudiantil	1	2	3	4	5	6	7	

XII. SERVICIOS VARIOS: ¿Cómo evalúa usted los servicios adicionales que se ofrecen en la UTB?

	Insatisfacción				Satisfacción			
	1	2	3	4	5	6	7	
Atención amable	1	2	3	4	5	6	7	
Cuidado de los espacios	1	2	3	4	5	6	7	
Limpieza oportuna	1	2	3	4	5	6	7	
Ayuda con los equipos de aulas de proyección	1	2	3	4	5	6	7	

Para las siguientes oraciones, califique de 1 a 7 si usted esta en acuerdo o desacuerdo, tomando en cuenta la siguiente escala:

1 Totalmente en desacuerdo y 7 Totalmente de acuerdo

	Desacuerdo				De acuerdo		
	1	2	3	4	5	6	7
La UTB tiene una fuerte vinculación con la comunidad académica internacional	1	2	3	4	5	6	7
La UTB es una universidad líder en la ciudad	1	2	3	4	5	6	7
La UTB tiene fuertes alianzas con el sector productivo	1	2	3	4	5	6	7
La UTB tiene profesores con alta calidad académica	1	2	3	4	5	6	7
La UTB tiene un Modelo pedagógico y flexible	1	2	3	4	5	6	7
La UTB actúa en la transformación social de la ciudad	1	2	3	4	5	6	7
La UTB atrae a los jóvenes talentos de la Costa	1	2	3	4	5	6	7
La UTB es reconocida por las publicaciones	1	2	3	4	5	6	7
La UTB es reconocida por la investigación	1	2	3	4	5	6	7
La UTB es una universidad con cultura innovadora	1	2	3	4	5	6	7
La UTB es una universidad con cultura emprendedora	1	2	3	4	5	6	7
La UTB incentiva en sus estudiantes la generación de una perspectiva internacional	1	2	3	4	5	6	7
La UTB es una universidad líder en la Costa Caribe	1	2	3	4	5	6	7
La UTB trabaja por el desarrollo humano y social de sus estudiantes, profesores, equipo administrativo y la sociedad	1	2	3	4	5	6	7
La UTB forma a sus estudiantes con un alto grado de exigencia y en busca de la excelencia	1	2	3	4	5	6	7
El sistema de créditos financieros	1	2	3	4	5	6	7

Por favor responda sinceramente a los siguientes interrogantes.

1. A su parecer, ¿cuál es el mejor profesor de su carrera y por qué?

2. A su parecer, ¿cuál es el peor profesor de su carrera y por qué?

3. Si la UTB abriera algún programa de especialización, maestría, etc., ¿Usted volvería a desarrollar un programa de estudios en esta institución? SI, NO y por qué.

Muchas gracias por su colaboración

MODELO DE ENTREVISTA

1. ¿Como califica usted el grado de preparación que reciben los estudiantes con respecto a los siguientes aspectos: bilingüismo, emprendimiento, auto aprendizaje e internacionalización?
2. ¿Qué percepción tiene usted con relación a aspectos como: prácticas profesionales, reglamento estudiantil y matriculas por SIRIUS?
3. ¿Considera usted que, en general, los docentes de la Universidad cumplen con las expectativas de los estudiantes y son responsables con su labor de tutor de formación?
4. ¿Qué piensa usted de la planta física de la universidad (salones, baños, bibliotecas, fotocopiadoras, etc.)
5. ¿Considera usted que el servicio de enfermería cumple con las necesidades de la comunidad académica de la UTB?
6. ¿Desde su perspectiva puede manifestar que la UTB ha cumplido con la visión planteada? Si, No porque.
7. Teniendo en cuenta su experiencia como docente de la UTB, ¿se podría decir que el modelo pedagógico de la UTB se está cumpliendo a cabalidad o existen algunos aspectos que debería mejorar. Por qué?