



**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 LA CALIDAD DE LOS SERVICIOS ACADEMICOS Y GENERALES  
OFRECIDOS POR LA INSTITUCIÓN.**

**CESAR AUGUSTO GUERRERO RUIZ  
LAURA LEONOR MOYANO MENDOZA**

**UNIVERSIDAD TECNOLÓGICA DE BOLÍVAR  
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y ADMINISTRATIVAS  
PROGRAMA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS Y ECONOMÍA  
CARTAGENA DE INDIAS D. T. y C.  
AÑO 2012**



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

**CESAR AUGUSTO GUERRERO RUIZ  
LAURA LEONOR MOYANO MENDOZA**

**PROYECTO DE GRADO PARA OPTAR AL TÍTULO DE  
ADMINISTRADOR DE EMPRESAS Y ECONOMISTA**

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

**UNIVERSIDAD TECNOLÓGICA DE BOLÍVAR  
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y ADMINISTRATIVAS  
PROGRAMA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS Y ECONOMÍA  
CARTAGENA DE INDIAS D. T. y C.  
AÑO 201**

**Nota de aceptación:**

---

---

---

---

---

---

**Firma del presidente del jurado**

---

**Firma del jurado**

---

**Firma del jurado**

**Cartagena, 11 de Diciembre de 2012.**

## **AGRADECIMIENTOS**

Le agradecemos a todos los estudiantes de la Universidad Tecnológica de Bolívar que nos colaboraron para ver realizado este proyecto. A nuestra profesora, y asesora Netty Huertas Cardozo por esa gran dedicación y magnífica colaboración para sacar adelante este gran proyecto de investigación.

**Laura Moyano Mendoza.  
Cesar Guerrero Ruiz.**

## TABLA DE CONTENIDO

TABLA DE CONTENIDO .....	5
INTRODUCCIÓN.....	10
0. DISEÑO DEL TRABAJO.....	12
0.1. PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN .....	12
0.1.1. Planteamiento del problema. ....	12
0.1.2. Formulación del problema.....	13
0.1.3. Sistematización del problema. ....	13
0.2. OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN.....	14
0.2.1. Objetivo General.....	14
0.2.2. Objetivos Específicos .....	14
0.3. JUSTIFICACION DE LA INVESTIGACION .....	15
0.4. ANTECEDENTES DE LA INVESTIGACION .....	16
0.5. MARCO REFERENCIAL DE LA INVESTIGACIÓN.....	18
0.5.1. La calidad y la satisfacción del cliente. ....	19
0.5.2. La calidad en las organizaciones. ....	20
0.5.3. Evolución del concepto de calidad.....	20
0.5.4. El concepto de la calidad en la educación superior. ....	21
0.5.5. La calidad en el servicio. ....	25
0.5.6. La satisfacción del cliente como filosofía empresarial.....	26
0.5.7. El cliente en los servicios educativos.....	26
0.5.8. Satisfacción del cliente.....	27
0.5.9. Modelos para la medición de la satisfacción del cliente.....	28
0.6. ASPECTOS METODOLÓGICOS DE LA INVESTIGACIÓN .....	30
0.6.1. Delimitación de la investigación. ....	30
0.6.2. Tipo de estudio. ....	30
0.6.3. Método de investigación.....	31
0.6.4. Población y muestra. ....	31
0.6.5. Recolección de información. ....	34

1.	GENERALIDADES DE LA UNIVERSIDAD Y LOS PROGRAMAS .....	36
1.1.	GENERALIDADES DE LA UNIVERSIDAD TECNOLÓGICA DE BOLIVAR.....	36
1.1.1.	Misión.....	36
1.1.2.	Visión.....	37
1.1.3.	Aseguramiento de calidad.....	38
1.1.4.	Registro calificado.....	39
1.2.	GENERALIDADES DE LOS PROGRAMAS DE LA UTB.....	40
1.2.1.	Facultad de Ingeniería.....	40
1.2.2.	Facultad de Ciencias Sociales y Humanas .....	46
1.2.3.	Facultad de Economía Y Negocios.....	49
1.2.4.	Facultad de Técnicos y Tecnológicos.....	54
2.	RESULTADOS DE LA INVESTIGACIÓN.....	56
2.1.	CARACTERIZACION DE LOS ENCUESTADOS .....	56
2.1.1.	Nivel académico y Semestre de los estudiantes encuestados .....	56
2.1.2.	Genero de los estudiantes encuestados.....	57
2.1.3.	Edad de los estudiantes encuestados .....	57
2.1.4.	Tipo de estudiante .....	58
2.1.5.	Estrato de los estudiantes encuestados .....	58
2.2.	NIVEL DE SATISFACCION GENERAL .....	59
2.3.	ANALISIS DIMENSION DE SERVICIOS GENERALES.....	60
2.3.1.	Análisis.....	61
2.3.2.	Ítems que obtuvieron los más bajos resultados/ Aspectos a mejorar.....	62
2.3.3.	Ítems que obtuvieron los resultados más altos/ Aspectos a mantener.....	63
2.4.	ANALISIS DE LA DIMENSION ACADEMICA.....	64
2.4.1.	Análisis.....	64
2.4.2.	Resultados por factor y / Aspectos a mejorar.....	66

2.5.	ANALISIS DE LA DIMENSION INSTITUCIONAL.....	69
2.5.1.	Análisis.....	69
2.5.2.	Resultados por ítems y / Aspectos a mejorar.....	71
2.6.	PREGUNTAS ABIERTAS.....	71
2.6.1.	Aspectos Relevantes De La Investigación .....	71
2.6.2.	Servicios por mejorar.....	72
2.6.3.	Percepción de fidelidad.....	73
2.6.4.	Sugerencia de nuevos programas de Posgrado .....	75
3.	RECOMENDACIONES GENERALES.....	76
3.1.	EL SERVICIO EN LA CAFETERÍA .....	77
3.2.	SALAS DE CÓMPUTO.....	77
3.3.	SERVICIO EN BAÑOS.....	78
3.4.	MEDICIÓN DE LA SATISFACCIÓN .....	78
	CONCLUSIONES.....	80
	BIBLIOGRAFÍA.....	84
	ANEXOS.....	86

## LISTADO DE TABLAS

Tabla 1. Estudiantes matriculados en la UTB por Facultad y programa (2012).....	32
Tabla 2. Total de Estudiantes matriculados en la UTB. ....	32
Tabla 3. Total de Estudiantes para el muestreo en la UTB. ....	33
Tabla 3. Programas ofrecidos por la UTB. ....	39
Tabla 5. Población de la Facultad de Ingeniería por género.....	40
Tabla 6. Población de la Facultad de Ciencias Sociales y Humanas. ....	46
Tabla 7. Población de la Facultad de Economía y Negocios. ....	49
Tabla 8. Población de la Facultad de Programas Técnicos y Tecnológicos.....	54
Tabla 9. Nivel académico o Semestre de los estudiantes. ....	56
Tabla 10. Genero de los estudiantes. ....	57
Tabla 11. Edad de los estudiantes. ....	57
Tabla 12. Tipo de estudiante. ....	58
Tabla 13. Estrato de los estudiantes. ....	58
Tabla 14. Promedios dimensión serv. generales .....	61
Tabla 15. Promedios Dimensión Académica por Facultad.....	65
Tabla 16. Nivel de satisfacción de profesores UTB .....	67
Tabla 17. Profesores de la UTB con alto desempeño.....	68
Tabla 18. Profesores de la UTB con bajo desempeño.....	69
Tabla 19. Promedios dimensión institucional.....	70
Tabla 20. Fidelidad de los estudiantes de la UTB.....	73
Tabla 21. Recomendación de los estudiantes de la UTB.....	74
Tabla 22. Aspectos críticos dimensión servicios generales .....	76

## LISTADO DE FIGURAS

Figura 1. Evolución del concepto calidad .....	21
Figura 2. Modelo para la medición de la satisfacción en la UTB .....	29
Figura 3. Variables y Dimensiones para la medición de la satisfacción en la UTB .....	35
Figura 4. Visión de la Universidad Tecnológica de Bolívar. ....	37
Figura 5. Política de calidad de la Universidad Tecnológica de Bolívar .....	38
Figura 6. Población de la Facultad de Ingeniería por estrato.....	40
Figura 7. Población de la Facultad de Ciencias Sociales y Humanas por estrato.....	47
Figura 8. Población de la Facultad de Economía y Negocios por estrato.....	50
Figura 9. Población de la Facultad de Programas Técnicos y Tecnológicos por estrato..	55
Figura 10. Nivel académico o Semestre de los estudiantes.....	56
Figura 11. Genero de los estudiantes.....	57
Figura 12. Edad de los estudiantes.....	57
Figura 13. Tipo de estudiante.....	58
Figura 14. Estrato de los estudiantes.....	58
Figura 15. Promedios dimensión serv. generales.....	62
Figura 16. Promedios Dimensión Académica por Facultad. ....	65
Figura 17. Promedios dimensión institucional. ....	70
Figura 18. Fidelidad de los estudiantes de la UTB. ....	74
Figura 19. Recomendación de los estudiantes de la UTB.....	75

## INTRODUCCIÓN

La gran mayoría de las instituciones de educación superior, siempre dirigen sus metas y objetivos a satisfacer todas y cada una de las necesidades de formación, como lo son: la personal, la social y la profesional, de cada uno de los integrantes de la sociedad.

Por eso, es de vital importancia que estas instituciones velen porque cada uno de sus procesos cumpla con las expectativas que poseen los estudiantes; con el objetivo de desarrollar en ellos un excelente proceso de formación que les permita ejercer un papel específico dentro de su entorno familiar, social y profesional.

Por lo tanto, estas instituciones establecen un plan estratégico que les permite visionar sus objetivos y destacar aquellos aspectos que la caracterizan como un competidor fuerte; así como también, tienden a desarrollar un proceso de evaluación y mejoramiento continuo, en el cual identifican esos aspectos que le generan fortalezas y todos aquellos que se hayan establecido dentro del plan estratégico de la institución y no se estén cumpliendo a cabalidad.

De presentarse esto, la institución deberá buscar y establecer planes de acción que le permita dar soluciones óptimas a estas situaciones; en caso de no lograr resultados positivos, replantear dichos objetivos para así alcanzar las metas establecidas por la dirección.

Por todo lo anterior, se hace necesario un estudio, el cual determine 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; así como también total conocimiento por parte

de la institución acerca de dicha percepción, es decir, que es de vital importancia que estas conozcan el estado de sus procesos y la incidencia que estos tienen en su comunidad educativa.

Finalmente, en el presente estudio se mostraran las opiniones expresadas por los estudiantes de pregrado de la UTB, con el fin de analizarlas, para conocer el grado de satisfacción de éstos.

Para tal fin las encuestas y los resultados serán analizados y tabulados con base en tres dimensiones: académica, servicios generales e institucionales.

Estos resultados permitirán conocer las estrategias que la Universidad deberá formular con el fin de convertir las debilidades en fortalezas de acuerdo con las percepciones del estudiantado de cada programa. Las mencionadas percepciones se estudiarán de acuerdo con la media en cada variable estudiada.

Primero se realizará una revisión general y luego un análisis por cada una de las facultades, es decir, se pasará de lo general a lo específico, para obtener así un análisis detallado. En las conclusiones se mostraran las debilidades con el fin de ser prácticos en el mejoramiento continuo.

## **0. DISEÑO DEL TRABAJO**

### **0.1. PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN**

#### **0.1.1. Planteamiento del problema.**

La Universidad Tecnológica de Bolívar en desarrollo de su objeto social ofrece programas académicos, que brindan las mejores oportunidades para que los jóvenes inicien su camino profesional con excelencia y calidad. Actualmente cuenta con 18 programas de pregrado, estos se encuentran divididos en tres facultades las cuales son: Facultad de Ingeniería, posee los siguientes programas: Ingeniería Industrial, Ingeniería de Sistemas, Ingeniería Mecánica, Ingeniería Mecatrónica, Ingeniería Eléctrica, Ingeniería Electrónica, Ingeniería Civil, Ingeniería Ambiental, Ingeniería Química e Ingeniería General. Facultad de Economía y Negocios, posee los siguientes programas: Economía, Administración de Empresas, Administración de Empresas-Modalidad Dual, Contaduría Pública y Finanzas y Negocios Internacionales; y por ultimo pero no menos importante la Facultad de Ciencias Sociales y Humanas, posee los siguientes programas: Psicología, Comunicación Social y Ciencias Políticas y Relaciones Internacionales<sup>1</sup>.

La Universidad Tecnológica de Bolívar, durante todos estos años que lleva en su proceso y más en el año 2010, trabajó para poder alcanzar, aquellas metas que tenían propuestas como lo fueron: Ser una universidad con fortaleza en los posgrados y en la acreditación nacional, redes de investigadores a nivel nacional consolidadas e inserción en redes internacionales, profesores de tiempo completo con los altos estándares académicos e investigativos, ambiente internacional en los campus, modelo pedagógico integral, flexible enfatizado en competencias, liderazgo regional: aportando al desarrollo y competitividad de la región, desarrollo

---

<sup>1</sup> Disponible en < <http://www.unitecnologica.edu.co/acerca-de-la-utb/sobre-la-universidad> > [consultado: 25 de diciembre de 2010]

periférico y expansión territorial, nueva oferta en programas virtuales y facilidades de acceso a los más capaces y finalmente con un modelo de articulación Universidad- Empresa<sup>2</sup>.

La razón fundamental de cualquier organización es garantizar la plena satisfacción de sus clientes ya que hacia ellos se deben enfocar todos los esfuerzos. Para esto es necesario e indispensable la creación de instrumentos que permitan medir y analizar los niveles de satisfacción de los estudiantes de pregrado de las diferentes facultades; 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.

### **0.1.2. Formulación del problema.**

¿Cuál es el grado de satisfacción que presentan los estudiantes de pregrado de la Universidad Tecnológica de Bolívar en referencia a la calidad de los servicios académicos y generales prestados por la institución?

### **0.1.3. Sistematización del problema.**

Con la finalidad de sistematizar el problema de investigación se plantearon las siguientes preguntas:

¿Qué instrumentos permitirán la adecuada medición de los niveles de satisfacción de los estudiantes de pregrado de la Universidad Tecnológica de Bolívar?

¿De qué modo las políticas o planes de aseguramiento de la calidad desarrolladas por la Universidad Tecnológica de Bolívar garantizan la prestación de servicios satisfactorios para los estudiantes de pregrado?

---

<sup>2</sup> Disponible en < <http://www.unitecnologica.edu.co/acerca-de-la-utb/sobre-la-universidad> > [consultado: 25 de diciembre de 2010]

¿Cuáles son los principales factores que crean insatisfacción en los estudiantes de pregrado?

¿Qué alternativas se pueden proporcionar a la Universidad Tecnológica de Bolívar con el fin de mejorar los niveles de satisfacción de los estudiantes de pregrado?

## **0.2. OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN**

### **0.2.1. Objetivo General**

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

### **0.2.2. Objetivos Específicos**

A través de los siguientes objetivos específicos, se logrará llegar al objetivo general de la investigación:

- Realizar un inventario de los programas de pregrado que ofrece la Universidad Tecnológica de Bolívar, con el fin de identificar sus principales características.
- Evaluar el grado de satisfacción que poseen los estudiantes de la Universidad con respecto a la formación que reciben; analizar los resultados obtenidos.

- Formular alternativas de mejoramiento que permitan a la Universidad determinar esas áreas, en las que se debe mejorar para alcanzar sus objetivos planteados.

### **0.3. JUSTIFICACION DE LA INVESTIGACION**

Las instituciones de educación superior afrontan retos en la actualidad, derivados del constante avance que ocurre en la ciencia y la tecnología; y del surgimiento de nuevos desafíos que exigen cambios permanentes.

De acuerdo a este marco, las universidades tienen como misión fundamental la formación de recursos humanos de calidad, capaces de responder a las exigencias la sociedad. La Universidad Tecnológica de Bolívar, cuenta con un modelo académico que combina las funciones de docencia, investigación, cooperación interinstitucional, administrativas y financieras para alcanzar estas metas.

Cumplir con esta misión universitaria mediante esas funciones, requiere diagnósticos precisos que permitan evaluar el logro de objetivos, que a la vez ayuden al descubrimiento de nuevos requerimientos en los planes y programas de estudio; con el fin de plantear alternativas que innoven en la formación de los estudiantes con alto grado de satisfacción.

La Universidad Tecnológica de Bolívar es una institución con un alto compromiso hacia la calidad de sus procesos, programas de pregrado y de posgrados.

Actualmente el entorno académico se torna cada vez más competitivo, forzando a las instituciones, a conocer y diseñar planes de trabajo para medir y mejorar el índice de satisfacción de cada uno de sus estudiantes.

La institución teniendo en cuenta este indicador; crea un motivo, una gran diferencia frente a la competencia; es decir, la institución conociendo esto, puede aprovecharlo para saber de qué forma puede satisfacer a sus estudiantes y

también para poder conservar y llamar la atención de los nuevos; un estudiante satisfecho le será fiel a su institución y hará una muy buena publicidad de la misma, ayudando así a captar nuevos estudiantes; en cambio un estudiante insatisfecho, además de ser un obstáculo para los nuevos estudiantes puede originar la pérdida de los ya existentes.

Antes que todo, la institución como primer paso ante la mejora de la satisfacción de sus estudiantes, debe medir la situación actual. Debe quedar claro que esta medición de la satisfacción de los estudiantes no puede ser un hecho aislado, debe ser un proceso clave de la universidad y por lo tanto con carácter repetitivo. Solo un análisis de los datos referidos a varios momentos (tendencia) puede dar una justa medida del camino recorrido por la universidad en la mejora y lo que quede por hacer.

La referencia a la satisfacción de los estudiantes es una constante cuando se trata de dar un enfoque de calidad total a cualquier tipo de institución de educación superior.

#### **0.4. ANTECEDENTES DE LA INVESTIGACION**

Actualmente en la Universidad Tecnológica de Bolívar (UTB) existe un trabajo de grado de la Facultad de Economía y Negocios 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 Luis David Amaris Arroyo y Dannys María Cogollo Rodríguez, realizado en el año 2008. En este estudio, se observó que los autores evalúan el nivel de satisfacción de los alumnos de pregrado de la UTB, en él ellos analizan los componentes del plan estratégico de la universidad y cómo este contribuye a mejorar los procesos que a su vez originan una mejor percepción y satisfacción para los estudiantes de pregrado.

A pesar de este estudio, como antes se menciona: *“la medición de la satisfacción de los estudiantes no puede ser un hecho aislado, debe ser un proceso clave de la universidad y por lo tanto con carácter repetitivo”*, por tal motivo la Universidad Tecnológica De Bolívar este año desea re-evaluar cómo se encuentra la satisfacción de sus estudiantes, y además observar si las falencias anteriores fueron reparadas o si aún siguen vigentes.

La Universidad Tecnológica de Bolívar es una institución que siempre se ha distinguido por la excelencia de sus programas de formación profesional; gracias a esto y a que es especialista en todos los servicios que ofrece, y por que siempre había tenido como meta ser la mejor universidad, en febrero de 2011 recibió una de las mejores noticias que cualquier institución desearía, esta fue “La Acreditación Institucional”, con esto la universidad reconfirma la calidad de sus programas y de su gestión misma.

Por lo anterior, se hace necesario estudiar detalladamente cada uno de los aspectos que influyen en el 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.

Se encontró un estudio que fue realizado por la Dirección de Gestión de Calidad de la UTB, el estudio fue titulado “Autoevaluación con fines de Acreditación Institucional”. La aplicación del modelo de encuesta se realizó a estudiantes de pregrado entre 4º a 10º semestre y se ejecutó en la tercera (3ª) semana de Mayo de 2008. Este instrumento fue diseñado con 53 preguntas repartidas en 6 hojas. Se manejo 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.

Como antes se menciona, este estudio realizado por el Departamento de Gestión de Calidad, se observa que los dos estudios anteriores guardan una relación directa con el estudio a desarrollar, debido a que también buscan destacar cuán importante es conocer la percepción que tiene la comunidad académica de la prestación de servicios que se ejecutan en la UTB.

## **0.5. MARCO REFERENCIAL DE LA INVESTIGACIÓN**

Con la aprobación de la Ley 30 de 1.992, por la cual se organizó el servicio público de la educación superior en el país, la mayoría de las instituciones se han definido como centros del conocimiento y del saber. Considerando su principal misión educar dentro de una concepción disciplinaria; les han asignado una creciente importancia a las actividades creativas que orienten por la búsqueda de mayor conocimiento, a la creación artística, al estudio de problemas sociales, tecnológicos, ambientales, etc.

La autonomía otorgada a las universidades en la Constitución Nacional de Colombia y reglamentada por la Ley para todas las instituciones, ha sido interpretada por algunas de ellas como una libertad sin responsabilidad, produciendo un aumento exagerado de programas de pregrado y especialización, la gran mayoría de ellos, de dudosa calidad. Lo anterior debido a la carencia de una estrategia de inspección y vigilancia del servicio educativo acordes con la Constitución y la Ley vigentes.<sup>3</sup>

Es evidente el crecimiento desbordado de programas y especializaciones en Colombia y la Universidad Tecnológica de Bolívar no es ajena a esta realidad por

---

<sup>3</sup> SERRANO S., Rafael. Algunas Consideraciones sobre las Consecuencias de la Acreditación en la Educación Superior. Bogotá: CNA, enero de 1.999

eso es una preocupación constante de la institución el garantizar altos estándares de calidad en cada uno de sus procesos, programas de pregrado y posgrados.

Para la institución y sobre todo para las facultades del área de pregrados es indispensable conocer la satisfacción percibida por sus estudiantes ya que esta es consecuencia de la calidad que tengan dichos programas y demás servicios ofrecidos por la universidad, además esto ayuda a incentivarlos para que realicen sus especializaciones en el área de posgrados, y de que comenten a sus familiares y conocidos la calidad de los servicios que esta posee para que se integren a la comunidad educativa. La satisfacción del estudiante debe ocupar un lugar central en la planificación, tanto en la estratégica, como en la de largo plazo y la operativa.

#### **0.5.1. La calidad y la satisfacción del cliente.**

Actualmente, la búsqueda de la calidad representa una de las principales tendencias en organizaciones de todos los sectores; y es precisamente esto, uno de los elementos que distingue a instituciones eficaces y competitivas de aquellas que no lo son. La existencia de clientes cada vez más informados y la intensa competencia empresarial, son dos factores que contribuyen a esta toma de conciencia.

La calidad que se percibe de una institución, producto o servicio es el resultado de una comparación entre las expectativas que posea el cliente y las cualidades del servicio percibidas por el mismo. De ahí la importancia de conocer lo que él espera: solo así se pueden tomar las decisiones correctas que serán destinadas a hacer que el producto o servicio se oriente a satisfacer dichas expectativas.

Actualmente, es muy difícil encontrarse con una organización en donde se considere que la satisfacción del cliente es algo secundario; por el contrario, la mayoría de estas organizaciones aseguran de que esa es precisamente su misión y razón de ser.

En esta parte del trabajo se relacionan las teorías y conceptos de términos como calidad, servicio, calidad del servicio y se explica su relación con la satisfacción del cliente.

### **0.5.2. La calidad en las organizaciones.**

El dinámico mundo empresarial ha obligado a las organizaciones a cambiar, tomando a la calidad como un elemento importante para la permanencia y el crecimiento, al entender la necesidad de elaborar productos y servicios de calidad aplicando técnicas y filosofías orientadas hacia la mejora continua.

Hoy en día, las organizaciones en el mundo tienen que desarrollar la habilidad de entender que sus clientes tienen necesidades y gustos permanentemente versátiles y cada día con mayor exigencia; que deben atenderse con la mayor rapidez, creatividad y capacidad innovadora; en caso de no hacerlo o de que ocurra lo contrario, se corre el riesgo de perderlos. Los esfuerzos en torno a la calidad, se dan sin importar el sector y/o tamaño de la organización. Es una preocupación constante y pilar fundamental para poder competir en un mercado que comienza abrir las puertas a la globalización.

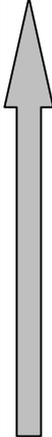
### **0.5.3. Evolución del concepto de calidad.**

Como muy bien se sabe, el concepto de calidad ha ido evolucionando a lo largo de los años, ampliando sus objetivos y variando la orientación. Se puede decir que su papel ha tomado una importancia creciente al evolucionar de un simple control o inspección, a convertirse en uno de los pilares de la estrategia global de las organizaciones.<sup>4</sup> Se pueden establecer cuatro etapas de la evolución del concepto de calidad, cuyas características principales se resumen en el cuadro 1.

---

<sup>4</sup> CUATRECASAS, Lluís. Gestión Integral de la Calidad, 2005. p.20.

**Figura 1. Evolución del concepto calidad**

		<b>Objetivos</b>	<b>Orientación</b>	<b>Implicación</b>	<b>Métodos</b>
	<b>Gestión de la Calidad Total</b>	Impacto estratégico	Satisfacción plena del cliente	Toda la organización	Planificación estratégica
	<b>Control del Proceso</b>	Organización y Coordinación	Aseguramiento y prevención	Dpto. Calidad, Producción, I+D	Sistemas, técnicas y programas
	<b>Control del Producto</b>	Control de productos	Reducción de inspecciones	Departamento de Calidad	Muestreo y estadísticas
	<b>Inspección</b>	Detección de defectos	Orientación al producto	Departamento de Inspección	Medición y verificación

Fuente: CUATRECASAS, Lluís. Gestión Integral de la Calidad.

#### **0.5.4. El concepto de la calidad en la educación superior.**

Mucho se ha hablado y se ha escrito sobre la calidad como categoría fundamental para llevar a cabo la evaluación de las instituciones de educación superior en el mundo, sin embargo, el concepto en sí encierra una concepción casi indefinible en torno a la uniformidad cognitiva, metodológica y práctica.

Sin embargo para este proyecto de investigación se usará la definición elaborada en el marco del Cuarto Congreso Nacional y Tercero Internacional: “Retos y Expectativas de la Universidad”, celebrado en la Universidad Autónoma de Coahuila (México) en 2004.

*“Las instituciones de educación superior (IES) deben establecer claramente sus metas y objetivos, de acuerdo a sus propósitos y misión, tomando en cuenta a la vez los requerimientos de la sociedad, de los estudiantes y del desarrollo del conocimiento. La calidad y efectividad de las IES se relacionan entonces con el cumplimiento de las metas y objetivos definidos y con la diferenciación relativa que la institución logre en las competencias de sus estudiantes -consideradas éstas*

*como la integración de conocimientos, habilidades, actitudes y valores-, así como en el desarrollo integral de su personal y en el impacto de sus servicios educativos en la sociedad”.*<sup>5</sup>

La definición de este concepto, se soporta en la importancia de la formulación clara de los propósitos y la misión, de los que derivan las metas, objetivos y su cumplimiento, así como del valor agregado diferenciado que las instituciones deben proporcionar a sus estudiantes, personal y sociedad en general.

*“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”.*<sup>6</sup>

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.

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*

---

<sup>5</sup> MONTANO D., Alejandro. GONZALEZ F., Paloma. Evaluación, acreditación y calidad en instituciones de educación superior., web <<http://congresoretosyexpectativas.udg.mx/Congreso%204/Mesa%201/m115.pdf>

<sup>6</sup> THOMPSON, Arthur A. STRICKLAND, A J. Administración Estratégica “Conceptos y Casos”. Editorial Mc GRAW HILL. Décima Edición.

*sobre las actividades que desarrolla la organización y los servicios y atenciones prestadas”.*<sup>7</sup>

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 esta, además de que refleja los 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 puede referenciarse 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.

---

<sup>7</sup> THOMPSON, Arthur A. STRICKLAND, A J. Administración Estratégica “Conceptos y Casos”. Editorial Mc GRAW HILL. Décima Edición.

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?”*<sup>8</sup>, entre otras. Las cuales ilustran de manera general aspectos relevantes de la misma.

La 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”*.<sup>9</sup>

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 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.

Los valores administrativos; son los que 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 vivenciadas 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

---

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

<sup>9</sup> THOMPSON, Arthur A. STRICKLAND, A J. Administración Estratégica “Conceptos y Casos”. Editorial Mc GRAW HILL. Décima Edición

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.

#### **0.5.5. La calidad en el servicio.**

La calidad de un servicio es difícil de medir y la complejidad aumenta tratándose de un servicio educativo específicamente en el área de pregrado, dado que sus clientes por lo general presentan grandes expectativas debido a que desean obtener un mayor nivel educativo, para finalmente cumplir sus deseos de desarrollo personal y laboral.

Es importante saber elegir el modelo más adecuado para proceder a la medición de la calidad del servicio, de lo contrario se puede desvirtuar aún más la realidad. También es de suma importancia definir el momento más propicio para efectuar la medición el cual debe ubicarse casi al final o finalizada la prestación del mismo. Todo esto hace que la calidad de un servicio sea juzgada por el cliente en el instante en que lo está recibiendo, o mejor dicho, en “el momento de la verdad”.

Un servicio, es un acto llevado a cabo por una persona u organización, para beneficio de otra. Para la mercadotecnia un establecimiento de servicio es un negocio que tiene como compromiso fundamental la satisfacción de los requerimientos del consumidor, llevando a cabo actos por los cuales un consumidor está de acuerdo en pagar un determinado precio.

Tanto la investigación académica como la práctica empresarial vienen sugiriendo, desde hace ya algún tiempo, que un elevado nivel de calidad de servicio proporciona a las empresas considerables beneficios en cuanto a cuota de mercado, productividad, costes, motivación del personal, diferenciación respecto a la competencia, lealtad y captación de nuevos clientes, por citar algunos de los más importantes. Como resultado de esta evidencia, la gestión de la calidad de

servicio se ha convertido en una estrategia prioritaria y cada vez son más los que tratan de definirla, medirla y, finalmente, mejorarla.

#### **0.5.6. La satisfacción del cliente como filosofía empresarial.**

La manera de lograr o aumentar la satisfacción en un cliente está en relación con el cumplimiento de sus necesidades. Teniendo en cuenta la inclinación de los clientes por la satisfacción, las organizaciones han comprendido que para atraer y mantener a los clientes, la única vía es ofrecerles muy buena calidad y con ello, satisfacción. Todo esto implica que la filosofía empresarial, debe estar orientada a la satisfacción constante de sus clientes, por tal motivo las organizaciones deben al máximo desarrollar planes estratégicos en pro del cumplimiento de las expectativas de los mismos.

#### **0.5.7. El cliente en los servicios educativos.**

Debemos entender que un cliente es la persona, empresa u organización que adquiere o compra de forma voluntaria productos o servicios que necesita o desea para sí mismo, para otra persona o para una empresa u organización; por lo cual, es el motivo principal por el que se crean, producen, fabrican y comercializan productos y/o servicios.

Normalmente se distinguen dos tipos de clientes (internos y externos):

- Cliente interno, el cual se refiere a los empleados que reciben bienes y/o servicios desde dentro de la misma empresa. Se puede entender como la persona que se sitúa en el siguiente paso del proceso.
- Cliente externo, se refiere a los que pagan por recibir un producto y/o servicio fuera de la empresa. Son las últimas personas a las que se busca satisfacer con el trabajo de la empresa.

En la presente investigación cada vez que se haga referencia al término “cliente” se debe tener en cuenta que para el caso de los servicios educativos este adquiere significados específicos de tal forma que:

*“El estudiante no es el “cliente” del sistema educativo, sino que serán los “usuarios” de ese egresado quienes pueden mostrar satisfacción o insatisfacción, ya sea al aceptarlo en un siguiente nivel educativo, o al aceptar sus servicios. También menciona que se podría considerar al estudiante como la materia prima básica de la educación, o en el mejor de los casos como un cliente interno.”*<sup>10</sup>

Sin embargo para el desarrollo de esta investigación se asociará el termino cliente a la concepción expresada por SENLLE y GUTIERREZ (2005) quienes plantean *“El alumno es el cliente primario de la educación, la familia es el secundario y la sociedad el terciario. El alumno recibe unos conocimientos que le preparan o no para actuar en la sociedad, lograr un empleo, formar una familia o educar a sus hijos. . . . El cliente terciario, la sociedad, tiene un conjunto de necesidades y expectativas que deben ser cubiertas. . . . La sociedad cliente necesita personas que se integren en ella, la impulsen, la ayuden a cambiar, desarrollarse y a mejorar constantemente. Es este cliente el que reclama la mejora continua”*.<sup>11</sup>

#### **0.5.8. Satisfacción del cliente.**

Revisando la literatura se encuentran muchos criterios y puntos de vista sobre el concepto satisfacción del cliente. Es así como Kotler<sup>12</sup> manifiestan que la satisfacción depende de la medida en que los resultados del producto o servicio cumplan las expectativas del consumidor y agregan que esta ejerce una influencia primordial en el comportamiento de compra a futuro. Por su parte Oliver<sup>13</sup>, ve la

---

<sup>10</sup> QUESADA, G. Calidad en la educación, Citado por CARBAJAL H, Lawrence A., Calidad del servicio en la educación superior. Disponible en línea <http://www.gestiopolis.com/otro/Calidad-del-servicio-en-la-educacion-superior.htm>

<sup>11</sup> SENLLE Andres y GUTIERREZ Nilda. Calidad en los servicios educativos. España: Diaz de Santos, 2005. p. 5.

<sup>12</sup> Kotler, Philip, et al. Marketing, Decima edición. Madrid. Pearson Educación S.A. 2004. p. 9.

<sup>13</sup> Oliver, Richard. Citado por Peter, J. Paul. Y Olson, Jerry C. Comportamiento del consumidor y estrategia del marketing. 2006. p. 403

satisfacción del consumidor como el grado en el que un bien o servicio genera un alto nivel de complacencia en relación con el consumo.

Algunos autores consideran que la satisfacción se relaciona con la capacidad y dirección en que las expectativas iniciales sean o no confirmadas respecto a la experiencia de un producto y/o servicio. Otros la consideran como un activo intangible en lo formal pero altamente tangible en lo real. Finalmente, la mayoría concuerda que la satisfacción se centra en la capacidad del producto o servicio para continuar cumpliendo, e inclusive excediendo los requerimientos, expectativas, necesidades y deseos de los clientes.

#### **0.5.9. Modelos para la medición de la satisfacción del cliente.**

Teniendo en cuenta la naturaleza y características especiales de los servicios (más aun si estos se tratan de servicios educativos) frente a los productos, la calidad en el servicio no puede ser gestionada de igual manera que en los productos tangibles. En el servicio lo importante es la calidad del servicio percibida por el cliente.

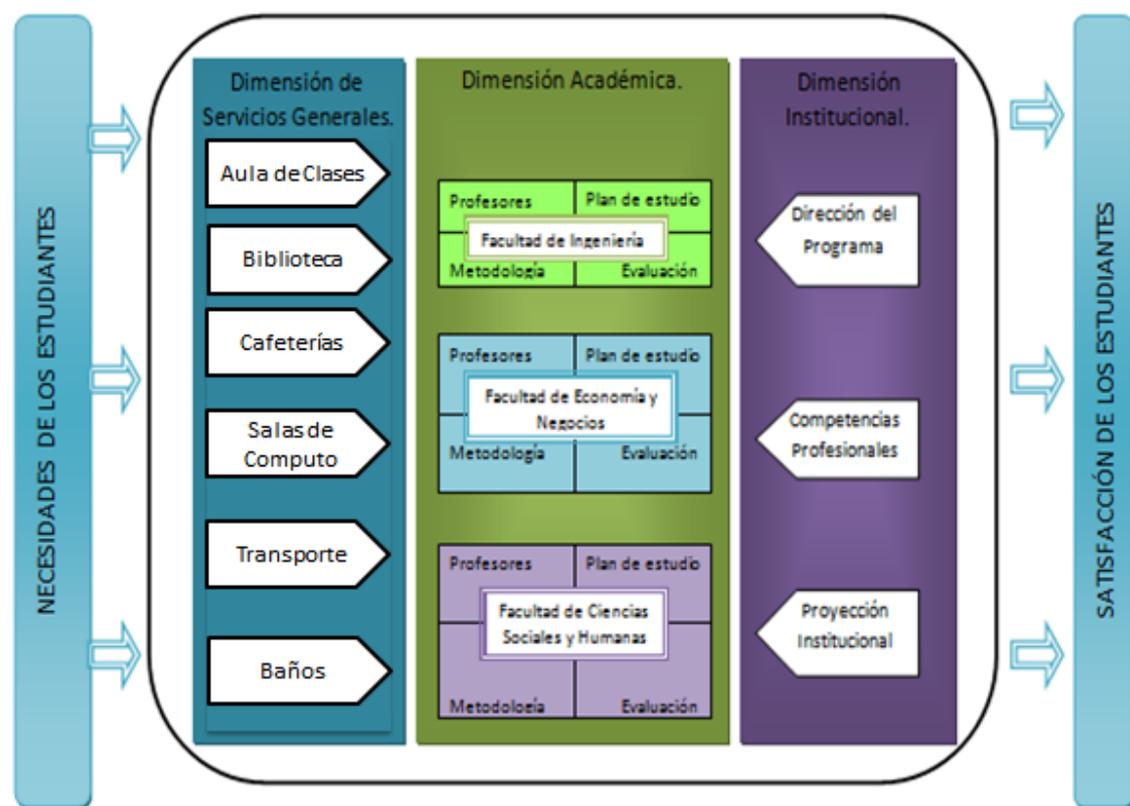
Evaluar la satisfacción del cliente también es una herramienta que orienta la toma de decisiones, pero a pesar de que dar satisfacción al cliente suele ser la razón de ser de muchas empresas, es común que no se mida. Las organizaciones que miden la satisfacción del cliente, es porque están comprometidos con sus clientes.

Muchos son los modelos existentes que procuran dar la mejor y adecuada medición a la satisfacción del cliente con respecto a los servicios prestados. Para efectos de la presente investigación se desarrolló un modelo que sin duda alguna contempla o retoma algunos tópicos de los ya descritos pero que se ajusta a la necesidad puntual de la calidad en los servicios educativos que ofrece la Universidad Tecnológica de Bolívar, específicamente en sus programas.

El modelo para la medición de la satisfacción de los estudiantes en la UTB se muestra en la figura 2, y como se puede apreciar inicia con los estudiantes quienes buscan satisfacer sus necesidades de estudios de pregrado. La UTB como prestadora de dicho servicio, los acoge y dentro de esta se someten a procesos académicos y administrativos durante su periodo de estudio.

La universidad, gracias a su compromiso con el aseguramiento de la calidad en todos sus procesos (acreditación de programas de pregrado, institucional y muy seguramente a futuro en los posgrados) procura dar lo mejor a sus clientes (estudiantes, sociedad, organizaciones empresariales, etc.).

Figura 2. Modelo para la medición de la satisfacción en la UTB



Fuente: Datos procesados por los investigadores.

Se consideró que la satisfacción de los estudiantes de pregrado se puede medir y analizar con base en tres dimensiones: la académica, la de servicios generales y la institucional. De todo este proceso deben salir unos estudiantes satisfechos, lo que a su vez también debería generar buenos niveles de lealtad y recomendación a terceros para que realicen sus estudios de pregrado o posgrado en la Universidad Tecnológica de Bolívar.

## **0.6. ASPECTOS METODOLÓGICOS DE LA INVESTIGACIÓN**

### **0.6.1. Delimitación de la investigación.**

- **Espacial.** La cobertura de la presente investigación serán los 18 programas de pregrado, que se encuentran ubicados en las 3 facultades, las cuales son: Facultad de Ingeniería, Facultad de Economía y Negocios y Facultad de Ciencias Sociales y Humanas de la Universidad Tecnológica de Bolívar.

- **Temporal.** La presente investigación se realizará durante el año 2012.

### **0.6.2. Tipo de estudio.**

El trabajo se efectuará bajo el tipo de estudio exploratorio-descriptivo, teniendo en cuenta que existen investigaciones sobre los niveles de satisfacción en el área de pregrados y posgrados de la Universidad Tecnológica de Bolívar.

Por su parte, el enfoque descriptivo permitirá la delimitación de los hechos que conformen el problema de investigación; haciendo posible identificar formas de conducta y actitudes de las personas que se encuentran en el universo de investigación a través de técnicas específicas en la recolección de información, como las entrevistas y los cuestionarios.<sup>14</sup>

---

<sup>14</sup> MENDEZ ALVAREZ, Carlos., Metodología: Diseño y desarrollo del proceso de investigación con énfasis en ciencias empresariales, Bogotá, Limusa, 2006, p 230.

### **0.6.3. Método de investigación.**

El método que seguirá esta investigación es el análisis cuantitativo y cualitativo (en el caso de algunas preguntas abiertas), teniendo en cuenta que se debe medir o calcular las percepciones que los estudiantes de pregrado para establecer su nivel de satisfacción con referencia a la calidad de los servicios académicos, institucionales y de servicios generales. Por otra parte, el aspecto cualitativo permitirá profundizar y describir algún fenómeno hallado para determinar sus rasgos.<sup>15</sup>

### **0.6.4. Población y muestra.**

La población objeto de investigación está constituida por los estudiantes de pregrado que cumplan con las siguientes características:

- Estar matriculados en alguno de los programas de la Universidad Tecnológica de Bolívar.
- Haber cursado por lo menos un semestre, ya que estos estudiantes tienen más argumentos para calificar la labor docente, los procesos y servicios prestados por la Universidad Tecnológica de Bolívar.

En las tablas 1 y 2 a continuación se detalla el número de estudiantes matriculados por cada facultad y programa académico. Esta información fue obtenida de la base de datos de SIRIUS que utiliza la Universidad Tecnológica de Bolívar para la administración académica de sus estudiantes.

---

<sup>15</sup> BERNAL, Cesar A., Metodología de la investigación, p.57

Tabla 1. Estudiantes matriculados en la UTB por Facultad y programa (2012)

Estudiantes Matriculados	# de Estudiantes
<b>Ciencias Sociales y Humanas</b>	<b>587</b>
CIENCIA POLITI Y RELAC INTER	102
COMUNICACION SOCIAL	217
PSICOLOGÍA	268

Estudiantes Matriculados	# de Estudiantes
<b>Economía y Negocios</b>	<b>860</b>
ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS	264
ADMON DE EMPRES MOD. DUAL	58
CONTADURÍA PÚBLICA	168
ECONOMÍA	31
FINANZAS Y NEGOCIOS INTERNAC	339

Estudiantes Matriculados	# de Estudiantes
<b>Ingeniería</b>	<b>1848</b>
INGENIERÍA AMBIENTAL	124
INGENIERÍA CIVIL	276
INGENIERÍA DE SISTEMAS	132
INGENIERÍA ELÉCTRICA	110
INGENIERÍA ELECTRÓNICA	164
INGENIERÍA GENERAL	25
INGENIERÍA INDUSTRIAL	601
INGENIERÍA MECÁNICA	275
INGENIERÍA MECATRÓNICA	115
INGENIERÍA QUÍMICA	26

Estudiantes Matriculados	# de Estudiantes
<b>T &amp; T</b>	<b>1039</b>
TECNI P OPERACION DE PROC PETR	10
TECNI PRO OPER EQUI PROCE PLAS	2
TECNI PROF LOGI DEL TRANS MERC	25
TECNICO PROF. EN CONTABILIDAD	2
TECNO EN DESARRO DE SOFTWARE	1
TECNO EN SIST SANEAMIEN AMBIEN	7
TECNO GESTION PROD AGROINDU	13
TECNO LOGI DE ALMACE E INVENTA	3
TECNO LOGI DEL TRANS INT MERCA	188
TECNO OPER PLAN PROCES PLAST	37
TECNO OPERACION PLANT PETRO	244
TECNOLOGIA EN GES CONTAB Y FIN	128
TECNOLOGIA EN GESTION TURISTIC	70
TECNOLOGIA EN SISTEMAS	309

Fuente: Cálculo de los autores con base en datos de Registro Académico

Tabla 2. Total de Estudiantes matriculados en la UTB.

Estudiantes Matriculados	# de Estudiantes
<b>Ciencias Sociales y Humanas</b>	<b>587</b>
<b>Economía y Negocios</b>	<b>860</b>
<b>Ingeniería</b>	<b>1848</b>
<b>T &amp; T</b>	<b>1039</b>
<b>Total general</b>	<b>4334</b>

Fuente: Cálculo de los autores con base en datos de Registro Académico

Con la finalidad de que todos los elementos (estudiantes de pregrado) de la población tuvieran la misma posibilidad de ser escogidos se hizo un muestreo

aleatorio simple para determinar el tamaño de la misma. Como se conoce el tamaño de la población se aplicó la siguiente fórmula:

$$n = \frac{N * Z_{\alpha}^2 * p * q}{d^2 * (N - 1) + Z_{\alpha}^2 * p * q}$$

n = Tamaño de la muestra.

N = Total de la población

$Z_{\alpha}^2 = 1,96^2$

p = proporción esperada

q = 1 – p

d = Margen de error

Por ende cada una de las facultades posee su propio tamaño muestral y a su vez su propia población.

En el proceso de aplicación de las encuestas se obtuvieron como tamaño de la muestra 1095 cuestionarios, distribuyéndolo de acuerdo con los porcentajes de participación de cada Facultad en la población se distribuyo la muestra por cada Facultad. Sin embargo como el cuestionario se dejo de manera abierta en SAVIO para que la población lo contestará, la muestra teórica fue diferente a la muestra real. (Tabla 3)

**Tabla 3. Total de Estudiantes para el muestreo en la UTB.**

<b>Estudiantes Matriculados</b>	<b>Muestra teórica</b>	<b>Muestra real</b>
<b>Ciencias Sociales y Humanas</b>	<b>232</b>	<b>137</b>
<b>Economía y Negocios</b>	<b>265</b>	<b>186</b>
<b>Ingeniería</b>	<b>318</b>	<b>468</b>
<b>T &amp; T</b>	<b>280</b>	<b>216</b>
<b>Total general</b>	<b>1095</b>	<b>1006</b>

**Fuente:** Cálculo de los autores

### **0.6.5. Recolección de información.**

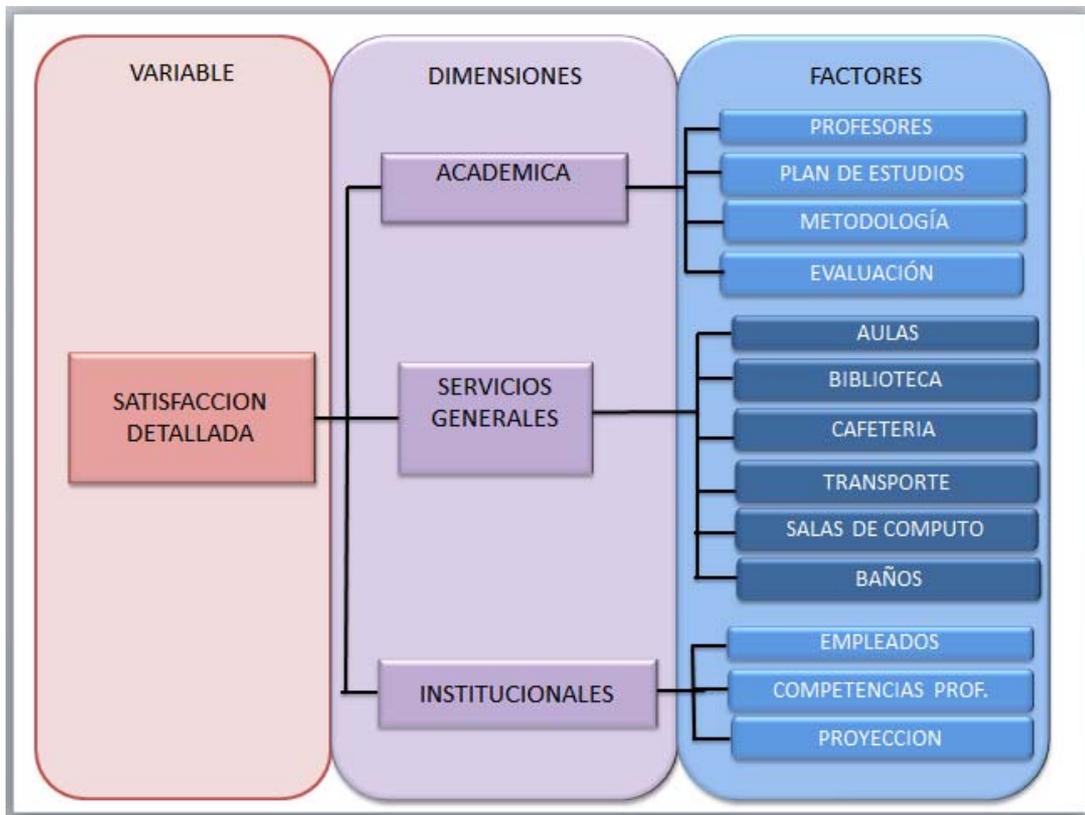
En este aparte se hace referencia a las distintas fuentes para recolectar la información y sus respectivas técnicas.

- **Fuentes de recolección de la información.** La información necesaria para la presente investigación se obtuvo directamente de los estudiantes de las diferentes facultades y programas de la Universidad Tecnológica de Bolívar. Para la elaboración del marco teórico se consultaron fuentes bibliográficas existentes en la biblioteca de la universidad y la ciudad, en bases de datos públicas y páginas web disponibles en internet que se relacionaban con el tema de investigación.
- **Técnicas de recolección de la información.** La presente investigación se apoyó en técnicas de recolección de información tales como: encuesta y análisis de contenido. En el anexo se presenta la encuesta diseñada para la realización de este trabajo.

Para la construcción del cuestionario se tuvo en cuenta modelos de encuestas de investigaciones sobre los niveles de satisfacción de algunos proyectos ya previamente elaborados por estudiantes de la Universidad Tecnológica de Bolívar tanto de pregrado como de posgrado.

El cuestionario se dividió en dos secciones: La primera sección, medía la satisfacción detallada que está compuesta de tres dimensiones, trece factores y 99 reactivos, además de algunas preguntas abiertas sobre los profesores y servicios generales. Por último, la sección final contiene cuestionamientos acerca de la lealtad o fidelidad para con la universidad y sobre qué otros estudios de pregrado o posgrados les gustaría encontrar a futuro.

Figura 3. Variables y Dimensiones para la medición de la satisfacción en la UTB



La encuesta se diseñó en una escala de Lickert y su evaluación cuya escala iba de 1 a 7. Además se suministró de forma virtual a través de internet en la plataforma especializada de SAVIO, la cual es muy utilizada por la Universidad para este tipo de aplicaciones y estudios, obteniendo 1006 respuestas correctas de una muestra de 1095 estudiantes; este hecho ocurre debido a que en los resultados principales detallados de las encuestas se obtuvieron un total de 1340, de las cuales fueron retiradas 334, debido a inconsistencias en ellas; obteniendo una muestra total de 1006, con la cual se trabajó.

# 1. GENERALIDADES DE LA UNIVERSIDAD Y LOS PROGRAMAS

Con el propósito de destacar algunos aspectos (relevantes para la presente investigación) de la Universidad Tecnológica de Bolívar y de los programas que ofrece se examina en este capítulo los siguientes temas; extraídos de la página web oficial de la universidad y algunos datos estadísticos de la población estudiantil.

## 1.1. GENERALIDADES DE LA UNIVERSIDAD TECNOLÓGICA DE BOLIVAR

### 1.1.1. 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”<sup>16</sup>*

La misión de la UTB menciona “altas exigencias académicas” lo cual debe ir de la mano con un servicio educativo de calidad que garantice la satisfacción de sus estudiantes y por ende de la sociedad.

---

<sup>16</sup> Consultado en :[www.unitecnologica.edu.co](http://www.unitecnologica.edu.co)

### 1.1.2. Visión.

El Mega al 2015 de la UTB es: “*Ser referente nacional de Educación Superior, con vocación global y socio estratégico del sector empresarial para el desarrollo económico, humano y social*”. El camino por recorrer para obtener sus logros, se aprecia en la figura 3, donde se muestra los logros planteados por la universidad en su visión de cara al 2015. La presente investigación se enmarca dentro de esta meta y sin duda aporta una herramienta para medir los niveles de satisfacción de los estudiantes de posgrados que a su vez apoya el fortalecimiento de los mismos.

Figura 4. Visión de la Universidad Tecnológica de Bolívar.



Fuente: Plan de desarrollo estratégico y prospectivo al 2015.

### 1.1.3. Aseguramiento de calidad.

En la Universidad Tecnológica de Bolívar existe una Política de Calidad que orienta todos los procesos y actividades académicas y administrativas que se desarrollan dentro de sus funciones de docencia, investigación y Proyección Social.

Figura 5. Política de calidad de la Universidad Tecnológica de Bolívar



Fuente: Sistema de gestión de la calidad UTB.

A través de la Política de Calidad, la UTB manifiesta su compromiso con la implementación de un Sistema de Gestión de Calidad, asegurando el

cumplimiento de su misión y el mejoramiento continuo de sus procesos académicos y administrativos; garantizando que todos los procesos contribuyen a la plena satisfacción de todos los usuarios.

#### 1.1.4. Registro calificado.

Desde 1989 cuando inician los primeros posgrados en convenio, pasando por 1997 donde la universidad crea los propios y hasta la actualidad ofreciendo más de 18 programas en formación de pregrado, en las distintas áreas del conocimiento; Ingeniería, Economía y Negocios, Ciencias Sociales y Humanas, Ciencias Básicas. La UTB se ha preocupado por el cumplimiento de la normatividad exigida por los organismos existentes para la vigilancia de la educación superior en Colombia. En consecuencia todos los programas de pregrado cuentan con registro calificado de calidad otorgados por parte del Ministerio de Educación en cumplimiento de las condiciones de calidad establecidas por ley.

A continuación en el cuadro 2, se muestran los registros calificados de los programas objeto de estudio en esta investigación.

**Tabla 4. Programas ofrecidos por la UTB.**

Programa	Resoluciones
Ingeniería Industrial	Código SNIES: 20215
Ingeniería de Sistemas	Código SNIES: 20211
Ingeniería Mecánica	Código SNIES:20216
Ingeniería Eléctrica	Código SNIES: 20218
Ingeniería Electrónica	Código SNIES: 20212
Ingeniería Civil	Código SNIES: 20227
Ingeniería Ambiental	Código SNIES:20514
Ingeniería Química	Código SNIES: 4017
Ingeniería Mecatrónica	Código SNIES: 20223
Ingeniería General	NP
Psicología	Código SNIES: 20214
Comunicación Social	Código SNIES: 20222
Ciencia Política y Relaciones Internacionales	NP
Economía	Código SNIES: 20217
Contaduría Pública	Código SNIES: 20210
Finanzas y Negocios Internacionales	Código SNIES: 20226
Administración de Empresas	Código SNIES: 20209
Administración de Empresas Modalidad Dual	Código SNIES: 20248

## 1.2. GENERALIDADES DE LOS PROGRAMAS DE LA UTB.

### 1.2.1. Facultad de Ingeniería

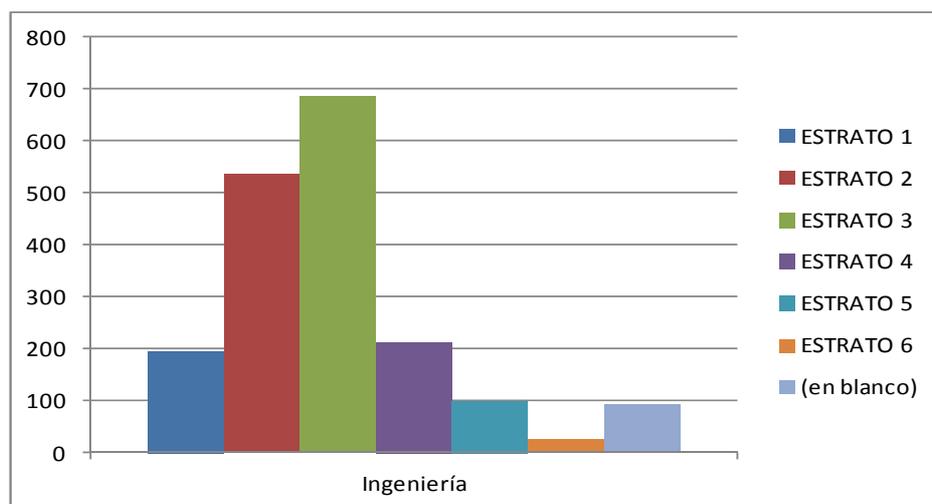
Esta facultad cuenta con 10 programas y una población estudiantil en el primer semestre del 2012 de 1848. El 68% de los estudiantes son hombres y el 32% son mujeres. El programa con mayor número de estudiantes es Ingeniería Industrial (601), seguidos por Ingeniería Civil (276) e Ingeniería Mecánica (276).

Tabla 5. Población de la Facultad de Ingeniería por género

	Femenino	Masculino	Total general
<b>Ingeniería</b>	<b>590</b>	<b>1257</b>	<b>1848</b>
INGENIERÍA AMBIENTAL	77	46	124
INGENIERÍA CIVIL	77	199	276
INGENIERÍA DE SISTEMAS	19	113	132
INGENIERÍA ELÉCTRICA	22	88	110
INGENIERÍA ELECTRÓNICA	25	139	164
INGENIERÍA GENERAL	9	16	25
INGENIERÍA INDUSTRIAL	310	291	601
INGENIERÍA MECÁNICA	26	249	275
INGENIERÍA MECATRÓNICA	17	98	115
INGENIERÍA QUÍMICA	8	18	26
<b>Total general</b>	<b>590</b>	<b>1257</b>	<b>1848</b>

El 76% de los estudiantes de esta Facultad pertenecen a los estratos 1,2 y 3.

Figura 6. Población de la Facultad de Ingeniería por estrato



A continuación se detallan los objetivos y el perfil profesional de cada uno de los programas ofrecidos.

- **Ingeniería General**

**Objetivo del programa** - El programa de Ingeniería General de la UTB está diseñado para los jóvenes que quieran ser ingenieros pero aún no se han decidido que Ingeniería estudiar, realizarán el ciclo básico de ingenierías y luego podrán enfocarse en el programa que deseen.

**Perfil ocupacional** - Adquiere todos los fundamentos académicos necesarios para que seas un excelente ingeniero.

- **Ingeniería Industrial**

**Objetivo del programa** - Formar profesionales integrales, capaces de identificar, analizar y resolver problemas relacionados con la adecuada utilización de los recursos disponibles de una organización, que mediante el diseño, la innovación, la mejora y la administración de los sistemas productivos, incrementando permanentemente la productividad y competitividad, contribuyendo a mejorar el nivel socioeconómico de la Ciudad y la región.

**Perfil ocupacional** - El Ingeniero Industrial de la Tecnológica se podrá desempeñar en el área de producción en labores de dirección, en producción y operaciones, control de calidad, logística, seguridad industrial y salud ocupacional, o en el área de administración en funciones de administrador, director financiero, director del talento humano. Igualmente tendrá las competencias para trabajar en empresas de asesoría y consultoría, como apoyo a la gestión de los negocios

- **Ingeniería de Sistemas**

**Objetivo del programa** - Contribuir al progreso socioeconómico de la región y de la nación mediante programas innovadores de docencia, investigación y extensión que posibiliten la formación de profesionales sobresalientes en el campo humano, académico, técnico e investigativo, capaces de asumir los retos y cambios permanentes de nuestra sociedad.

**Perfil ocupacional** - El perfil del Ingeniero de Sistemas debería ser tal que le permita desempeñarse apropiadamente en un entorno de acelerado cambio tecnológico, de rápido cambio empresarial e institucional, de competencia no solo nacional sino internacional, y de analfabetismo de las empresas en cuestiones de Ingeniería de Sistemas.

- **Ingeniería Mecánica**

**Objetivo del programa** - Formar Ingenieros Mecánicos con claro sentido de los valores humanos, sociales y culturales del país, con capacidad de análisis crítico, con habilidades de comunicación y trabajo en equipo, con conocimientos y criterios claros para asumir su responsabilidad como agentes de cambio en el desarrollo científico, tecnológico, económico y social del país y su región de influencia, mediante el aporte de soluciones concretas en los campos del diseño, construcción, montaje, selección, mantenimiento y explotación de equipos, instalaciones y máquinas, con el máximo respeto a las normativas medioambientales.

**Perfil ocupacional** - El Ingeniero Mecánico de la Universidad Tecnológica de Bolívar es un profesional formado integralmente con valores y capacidad de innovación para cumplir funciones técnicas o de gestión en las áreas de: Mejoramiento de sistemas de generación (hidráulicos, a vapor, gas) y los sistemas de refrigeración, Formulación, evaluación y administración técnica de proyectos de ingeniería mecánica, Evaluación de procesos de

fabricación con miras a la optimización técnica y económica del diseño de los elementos de máquina, Desarrollo de investigación en campos de Ingeniería.

#### - **Ingeniería Eléctrica**

**Objetivo del programa** - Promover la formación e investigación en las áreas de electricidad donde estudiantes y profesores desarrollen todo su potencial creativo e innovador, dentro de las más altas exigencias académicas y con claro sentido de los valores institucionales con el más estricto cumplimiento de las obligaciones para el Estado y la sociedad.

**Perfil ocupacional** - El Ingeniero Electricista de La Tecnológica se podrá desempeñar en industrias de generación, transmisión, distribución y comercialización de la energía eléctrica. Igualmente tendrá las competencias para trabajar en empresas de diseño, consultoría y construcción, realizando actividades de análisis, diseño, selección, evaluación y montaje de sistemas eléctricos. También podrá desempeñarse en las áreas de control y automatización de procesos en plantas industriales.

#### - **Ingeniería Electrónica**

**Objetivo del programa** – Ofrecer a los estudiantes una educación integral que les permita desarrollarse como ciudadanos responsables, participativos, críticos, capaces de desenvolverse exitosamente en el medio socio-económico del país con principios éticos sólidos.

Generar los espacios para que los estudiantes adquieran los conocimientos y las habilidades fundamentales útiles para su proceso de aprendizaje a lo largo de la vida.

Proporcionar a los estudiantes una formación sólida en ingeniería que les permita continuar su educación y formación como investigadores, y/o su entrenamiento para lograr un excelente desempeño laboral.

**Perfil ocupacional** - El Ingeniero Electrónico de la Tecnológica se podrá desempeñar en empresas de teleco-municaciones, de mantenimiento electróni-co y del sector industrial. Igualmente tendrá las competencias para diseñar, seleccionar, y montar sistemas de telecomunicaciones y redes. También podrá desempeñarse en las áreas de control y automatización de procesos en plantas industriales.

#### - **Ingeniería Civil**

**Objetivo del programa** - El enfoque del Programa de Ingeniería Civil de la Universidad Tecnológica de Bolívar, se basa fundamentalmente en los valores que la Universidad proyecta dentro de su comunidad y hacia el exterior.

**Perfil ocupacional** - Profesional del área de Planeación, programación, realización, control y mejoramiento de obras de infraestructura (vías, puertos, aeropuertos), vivienda a todo nivel, aprovechamiento y manejo de recursos hidráulicos y naturales, y obras de desarrollo rural y urbano.

#### - **Ingeniería Ambiental**

**Objetivo del programa** - En la Universidad Tecnológica de Bolívar, el profesional de Ingeniería Ambiental será consciente de la dimensión del servicio que presta a la sociedad y debe estar preparado para aportar imaginación, esfuerzos y la más moderna tecnología para dar respuesta a las crecientes exigencias que la sociedad demanda, tanto en prestaciones (con un papel destacado de la calidad y la seguridad) como en el máximo

respeto de los requisitos medioambientales dentro del marco del desarrollo sostenible.

**Perfil ocupacional** - Ingeniero consultor y constructor en el diseño e interventoría de obras civiles de infraestructura sanitaria y ambiental, tales como planes maestro de acueductos y alcantarillados, plantas de tratamiento de agua potable y residual, mataderos públicos, plazas de mercado y rellenos sanitarios.

Como consultor o asesor ante empresas nacionales e internacionales en la determinación de efectos adversos en el aire, el agua, suelo, fauna y flora.

Gerente de su propia empresa de asesoría y gestión ambiental en áreas tales como estudios de impacto ambiental, diseño y construcción de sistemas de manejo de residuos sólidos, acueductos y alcantarillados, saneamiento ambiental básico, educación ambiental, manejo y recuperación de suelos y procesos de producción limpia.

#### - **Ingeniería Química**

**Objetivo del programa** - La carrera de Ingeniería Química se centra en los procesos productivos y la transformación de la materia prima en productos elaborados, generando valor agregado a estos, para satisfacer las necesidades de una sociedad como la colombiana en un contexto Global.

**Perfil ocupacional** - Al estudiar Ingeniería Química desarrollará habilidades y competencias que le permitirán comprender, analizar, administrar, dirigir, supervisar y controlar cualquier tipo de proceso en el que una o varias materias primas se transforman en productos elaborados, así como diseñar y construir los equipos y plantas de producción donde se realizan estos procesos.

## - Ingeniería Mecatrónica

**Objetivo del programa** - La ingeniería Mecatrónica es básicamente una Ingeniería de diseño, donde se estudia el impacto del diseño de un producto (sistema) sobre su desarrollo, de tal manera que la calidad, el costo, el tiempo de desarrollo y la flexibilidad del producto sean aceptables dentro de un mercado globalizado y cambiante

**Perfil ocupacional.** El Ingeniero Mecatrónico de La Tecnológica se podrá desempeñar en áreas del Sector manu-facturero; petroquímico; Industrias de transformación; diseño y automatización de sistemas de producción; sistemas de manufactura de alta tecnología; asesoría en el desarrollo de proyectos; prueba, ajuste, puesta en marcha, operación y mantenimiento de equipo; desempeño de cargos de responsabilidad administrativa que impliquen la dirección, supervisión y el manejo de personal técnico.

### 1.2.2. Facultad de Ciencias Sociales y Humanas

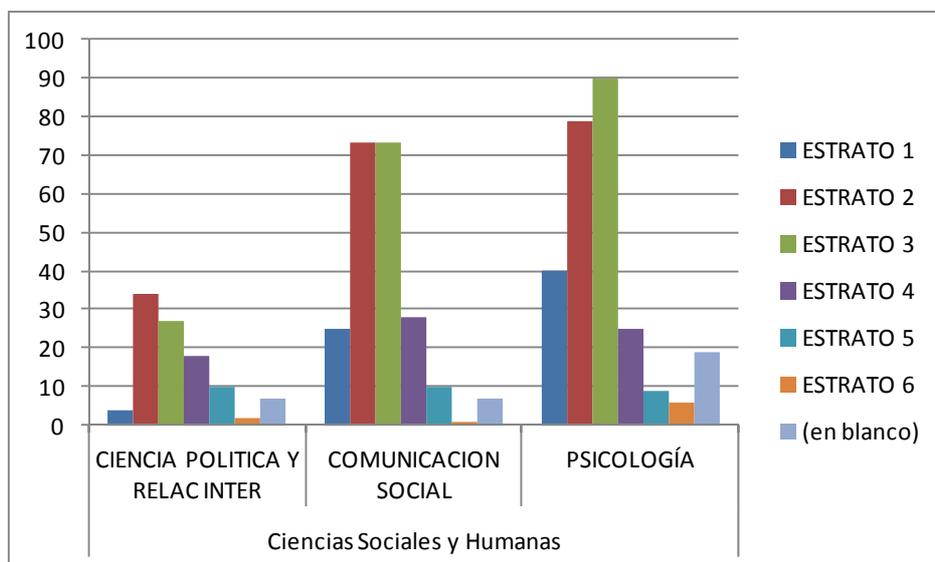
Esta facultad cuenta con 3 programas y una población estudiantil en el primer semestre del 2012 de 587. Esta Facultad en esencia está compuesta por estudiantes de género femenino (80%). El programa con mayor número de estudiantes es Psicología (268).

Tabla 6. Población de la Facultad de Ciencias Sociales y Humanas.

	Femenino	Masculino	Total general
<b>Ciencias Sociales y Humanas</b>	<b>468</b>	<b>119</b>	<b>587</b>
CIENCIA POLITICA Y RELAC INTER	65	37	102
COMUNICACION SOCIAL	170	47	217
PSICOLOGÍA	233	35	268
<b>Total general</b>	<b>468</b>	<b>119</b>	<b>587</b>

El 76% de la población de esta Faculta es de estratos 1,2 y 3. De hecho el 65% pertenece a los estratos 2 y 3.

Figura 7. Población de la Facultad de Ciencias Sociales y Humanas por estrato



A continuación se detallan los objetivos y el perfil profesional de cada uno de los programas ofrecidos.

- **Psicología**

**Objetivo del programa** - Fomentar el desarrollo de competencias cognitivas y metacognitivas que le permitan al estudiante, a través de un proceso académico flexible, gestionar su propio proceso de aprendizaje y transferirlo a situaciones prácticas y reales.

Formar psicólogos con conocimientos sólidos sobre el estado actual del pensamiento psicológico, las necesidades sociales, los problemas del contexto y los avances científicos y tecnológicos en los cuales está inmerso el ser humano.

**Perfil ocupacional** - El egresado estará en capacidad de manejar procesos de investigación, evaluación, diagnóstico e intervención para la solución de problemas de individuos, familias y comunidades; asimismo podrá diseñar e implementar programas de capacitación, promoción de la salud y prevención orientados al mejoramiento de la calidad de vida y pleno desarrollo del ser humano. El psicólogo de la UTB podrá vincularse con instituciones del sector público y privado, nacionales e internacionales, en cualquiera de las áreas de aplicación del conocimiento psicológico.

- **Comunicación social**

**Objetivo del programa** - Formar profesionales de la comunicación competitivos, comprometidos con el desarrollo humano, social y científico, con una visión integral del hombre en relación con su entorno, preparados para la producción en medios y cibermedios de comunicación, multimedia y esquemas virtuales y capacitados para la investigación, elaboración de diagnósticos, diseño, coordinación e implementación de estrategias que contribuyan al mejoramiento de los procesos de comunicación en diferentes ámbitos de la sociedad.

**Perfil ocupacional** - Desarrollo de formas de interrelación más participativas y justas en busca de la construcción de consensos que aceleren la dinámica en las organizaciones, tanto de carácter social como empresarial.

Análisis e interpretación de producciones en medios radiales, audiovisuales, impresos, cibermedios y multimedia.

Apoyo en el diseño de proyectos y uso de medios en proyectos educativos presenciales y mediados por Tecnologías de Información y Comunicación (TIC)

## - **Ciencias Políticas y Relaciones Internacionales**

**Objetivos del programa** - Formar profesionales con alto grado de competencia académica, líderes autónomos, con capacidad analítica, crítica y propositiva; con vocación social, dedicados al estudio sistemático y empírico de las estructuras, procesos y funciones del sistema político, en tanto regulador de la sociedad humana en los niveles municipal, departamental, nacional e internacional, en los cuales participará ética y activamente, dinamizando la evolución de los conflictos en torno de los espacios públicos.

**Perfil ocupacional** - Líder, dirigente y asesor de procesos políticos, tanto en el ámbito regional como en el nacional, funcionario de cargos públicos de la alta dirección del Estado, de los niveles municipal, departamental, regional y nacional de acceso por elección popular o nombramiento por mérito y competencia.

### 1.2.3. Facultad de Economía Y Negocios

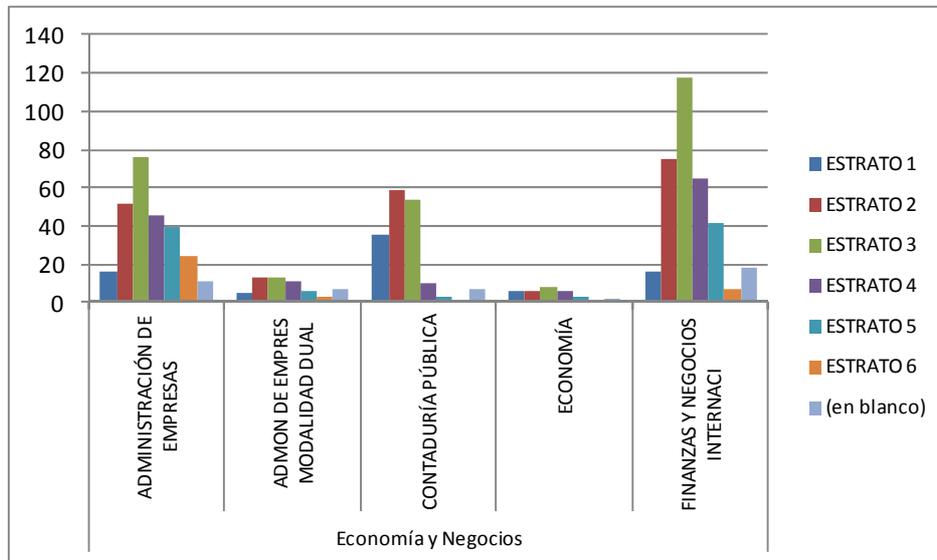
Esta Facultad cuenta con 5 programas y una población estudiantil en el primer semestre del 2012 de 860. Esta Facultad está compuesta por 55% estudiantes de género femenino y el otro 45% son de género masculino. El programa con mayor número de estudiantes es Finanzas y Negocios Internacionales (339).

Tabla 7. Población de la Facultad de Economía y Negocios.

	Femenino	Masculino	Total general
<b>Economía y Negocios</b>	<b>472</b>	<b>388</b>	<b>860</b>
ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS	118	146	264
ADMON DE EMPRES MODALIDAD DUAL	37	21	58
CONTADURÍA PÚBLICA	87	81	168
ECONOMÍA	13	18	31
FINANZAS Y NEGOCIOS INTERNACI	217	122	339
<b>Total general</b>	<b>472</b>	<b>388</b>	<b>860</b>

El 64% de la población de esta Facultad es de estratos 1,2 y 3. De hecho el 55% pertenece a los estratos 2 y 3.

**Figura 8. Población de la Facultad de Economía y Negocios por estrato**



A continuación se detallan los objetivos y el perfil profesional de cada uno de los programas ofrecidos.

- **Economía**

**Objetivo del programa** - El Programa el tiene como propósito la formación de un economista con un sólido dominio científico y humanístico, que se encuentre en capacidad de hacer uso coherente de las herramientas analíticas teóricas y cuantitativas de la profesión, para el desarrollo de propuestas, análisis y soluciones, dirigidas a incidir en la toma de decisiones públicas y privadas que tengan como finalidad la transformación de la realidad económica y social.

**Perfil ocupacional** - Por su sólida formación, el egresado del Programa de Economía de la Universidad Tecnológica de Bolívar podrá, entre otros, desempeñarse profesionalmente en posiciones de liderazgo en:

El sector público o privado, aplicando sus conocimientos como investigadores, asesores, consultores y directores en las áreas planeación y análisis económico; así como en los gremios económicos, bancarios y bursátiles.

Asesoría a empresas o industrias en sus decisiones de producción, fijación de precios y diseño de sus estrategias competitivas en mercados locales e internacionales.

Diseño y evaluación del impacto económico de las políticas y de los programas sociales de entidades públicas y privadas.

#### - **Contaduría Pública**

**Objetivo del programa** - Formar ciudadanos y profesionales con responsabilidad social, con sólido conocimiento en las áreas de la profesión del Contador Público, que les permita ser participes de los procesos de toma de decisiones de las organizaciones públicas o privadas.

**Perfil ocupacional** - El Contador Público de La Tecnológica tiene la oportunidad de desempeñarse como profesional independiente en las siguientes áreas:

Auditoría Financiera, Asesorías financieras, Asesorías tributarias, Asesorías contables, Auditor Externo, Revisor Fiscal, Consultor de organizaciones, Empresario.

- **Finanzas y Negocios Internacionales**

**Objetivo del programa** - Desarrollar procesos de formación académica, de investigación y proyección social, orientados a la formación integral de profesionales en el campo de las finanzas y los negocios internacionales, con capacidad para gestionar las áreas financieras y de negocios de organizaciones públicas y privadas desde una perspectiva internacional.

**Perfil ocupacional** - El egresado del Programa de Finanzas y Negocios Internacionales de la Universidad Tecnológica de Bolívar, podrá desempeñarse en áreas como:

Dirigir las áreas financieras de las organizaciones privadas con liderazgo, sentido de responsabilidad social y eficiencia de recursos, con miras a garantizar la estabilidad económica de la organización y ajustarla a las expectativas de rentabilidad.

Gestionar las operaciones de exportación e importación de mercancías a nivel organizacional, con transparencia y criterios de eficiencia, para fortalecer los procesos de internacionalización de las empresas, de acuerdo con los procedimientos y regulaciones de la legislación colombiana y convenios internacionales de comercio.

- **Administración de Empresas**

**Objetivo del programa** - Formar administradores innovadores, capaces de generar empresas en el ámbito nacional y con las condiciones académicas que en conjunto con ciertas habilidades gerenciales, le permitan tener y asegurarle el éxito esperado en el desarrollo de su profesión en cualquier tipo de empresa en la que se encuentre laborando, bien sea por cuenta propia o de terceros.

**Perfil ocupacional** - Por su sólida formación, el egresado del Programa de Administración de Empresas de la Tecnológica de Bolívar podrá desempeñarse en:

Organizaciones empresariales, en las áreas de Planeación, Mercadeo, Relaciones Humanas o Financiero.

Instituciones públicas o privadas en las áreas de planeación, formulación, evaluación y ejecución de proyectos de inversión.

Gerencia integral de entidades de carácter privado, con plena identificación de su propósito y objeto social en su entorno de influencia.

- **Administración de Empresas en modalidad Dual**

**Objetivo del programa** - Formar administradores innovadores, capaces de generar empresas en el ámbito nacional y con las condiciones académicas que en conjunto con ciertas habilidades gerenciales, le permitan tener y asegurarle el éxito esperado en el desarrollo de su profesión en cualquier tipo de empresa en la que se encuentre laborando, bien sea por cuenta propia o de terceros.

**Perfil ocupacional** - Por su sólida formación, el egresado del Programa de Administración de Empresas de la Tecnológica de Bolívar podrá desempeñarse en:

Organizaciones empresariales, en las áreas de Planeación, Mercadeo, Relaciones Humanas o Financiero.

Instituciones públicas o privadas en las áreas de planeación, formulación, evaluación y ejecución de proyectos de inversión.

Gerencia integral de entidades de carácter privado, con plena identificación de su propósito y objeto social en su entorno de influencia.

#### 1.2.4. Facultad de Técnicos y Tecnológicos

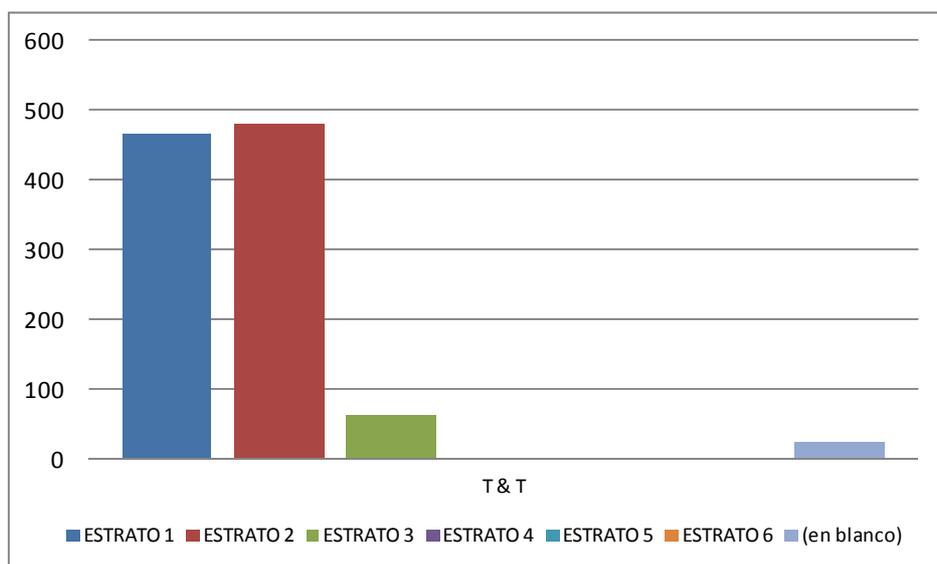
Esta Facultad es relativamente nueva cuenta con 14 programas entre técnicos y tecnológicos y una población estudiantil en el primer semestre del 2012 de 1039. Esta Facultad está compuesta esencialmente por población masculina (63%). El programa con mayor número de estudiantes es Tecnología de sistemas (309), que es el programa más antiguo en esta modalidad. Los programas que le siguen son Tecnología de Plantas de Petróleo (244) y Tecnología de Transporte Internacional de mercancía (188).

**Tabla 8. Población de la Facultad de Programas Técnicos y Tecnológicos.**

	Femenino	Masculino	Total general
<b>T &amp; T</b>	<b>384</b>	<b>650</b>	<b>1039</b>
TECNI P OPERACION DE PROC PETR	4	6	10
TECNI PRO OPER EQUI PROCE PLAS		2	2
TECNI PROF LOGI DEL TRANS MERC	10	15	25
TECNICO PROFES EN CONTABILIDAD	1	1	2
TECNO EN DESARRO DE SOFTWARE		1	1
TECNO EN SIST SANEAMIEN AMBIEN	2	5	7
TECNO GESTION DE PROD AGROINDU	8	5	13
TECNO LOGI DE ALMACE E INVENTA		3	3
TECNO LOGI DEL TRANS INT MERCA	104	83	188
TECNO OPER PLAN PROCES PLAST	13	24	37
TECNO OPERACION DE PLANT PETRO	51	193	244
TECNOLOGIA EN GES CONTAB Y FIN	81	47	128
TECNOLOGIA EN GESTION TURISTIC	55	15	70
TECNOLOGIA EN SISTEMAS	55	250	309
<b>Total general</b>	<b>384</b>	<b>650</b>	<b>1039</b>

El 97% de la población de esta Facultad es de estratos 1,2 y 3. De hecho el 52% pertenece a los estratos 2 y 3.

**Figura 9. Población de la Facultad de Programas Técnicos y Tecnológicos por estrato**



En virtud de que son una gran cantidad de programas que son muy recientes, no se entrará a profundizar sobre la información de cada uno de ellos.

## 2. RESULTADOS DE LA INVESTIGACIÓN

A continuación se desarrolla un análisis descriptivo y comparativo de los resultados obtenidos luego de la aplicación de la encuesta de satisfacción para estudiantes de pregrado de la Universidad Tecnológica de Bolívar.

### 2.1. CARACTERIZACION DE LOS ENCUESTADOS

#### 2.1.1. Nivel académico y Semestre de los estudiantes encuestados

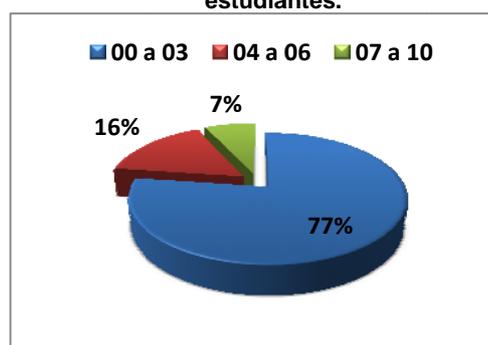
El 77.2% de los estudiantes encuestados se encuentran entre el nivel cero y el tercero, los cuales corresponden desde primer y tercer semestre; el 15.8% se distribuye entre el cuarto y sexto nivel; y por último, el 7% restante se ubica entre el séptimo y decimo nivel o semestre académico.

Tabla 9. Nivel académico o Semestre de los estudiantes.

Nivel de los Estudiantes	# de Estudiantes	%
00 a 03	777	77.2%
04 a 06	159	15.8%
07 a 10	70	7.0%
Total	1006	100%

Fuente: Cálculo de los autores

Figura 10. Nivel académico o Semestre de los estudiantes.



### 2.1.2. Genero de los estudiantes encuestados

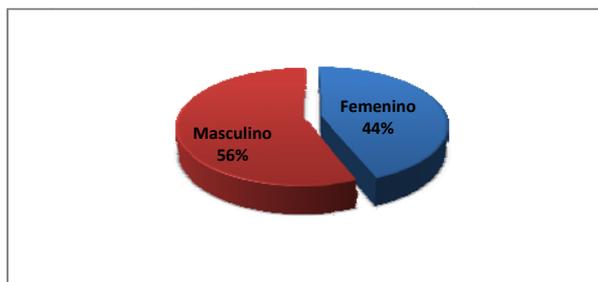
El 44% de los estudiantes fueron mujeres, y el 56% restante corresponde a estudiantes hombres.

Tabla 10. Genero de los estudiantes.

Genero	# de Estudiantes	%
Femenino	443	44%
Masculino	563	56%
Total	1006	100%

Fuente: Cálculo de los autores

Figura 11. Genero de los estudiantes.



### 2.1.3. Edad de los estudiantes encuestados

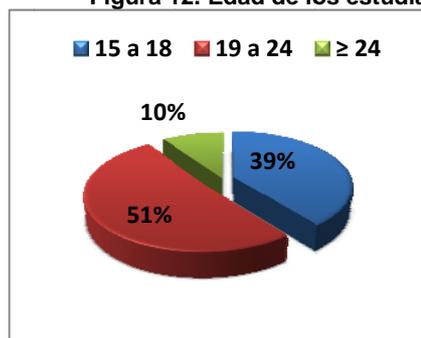
El 39.4% de los estudiantes se encuentran entre los 15 y 18 años, el 51.1% de los estudiantes se encuentran entre los 19 y 24 años; y el 9.5% restante son estudiantes mayores de los 24 años.

Tabla 11. Edad de los estudiantes.

Edad	# de Estudiantes	%
15 a 18	396	39.4%
19 a 24	514	51.1%
≥ 24	96	9.5%
Total	1006	100%

Fuente: Cálculo de los autores

Figura 12. Edad de los estudiantes.



### 2.1.4. Tipo de estudiante

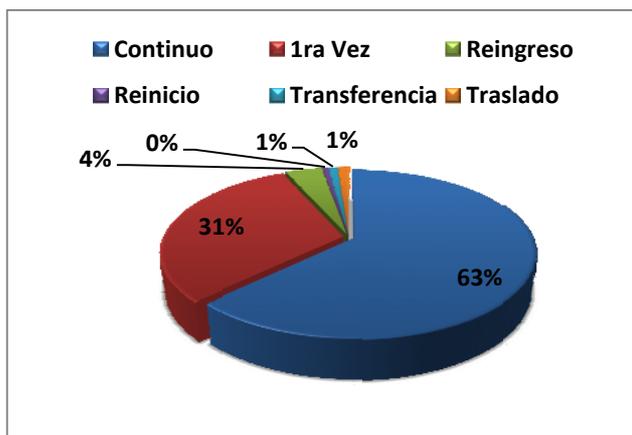
El 63% de los estudiantes encuestados son continuos, el 31% son estudiantes que ingresan a la Universidad por primera vez, el 4% son estudiantes de reingreso y el 3% restante se divide así: 1% estudiantes en reinicio, 1% en estudiantes de transferencia y 1% de estudiantes de traslado.

Tabla 12. Tipo de estudiante.

Tipo	# de Estudiantes	%
Continuo	631	63%
1ra Vez	309	31%
Reingreso	39	4%
Reinicio	6	1%
Transferencia	10	1%
Traslado	11	1%
Total	1006	100%

Fuente: Cálculo de los autores

Figura 13. Tipo de estudiante.



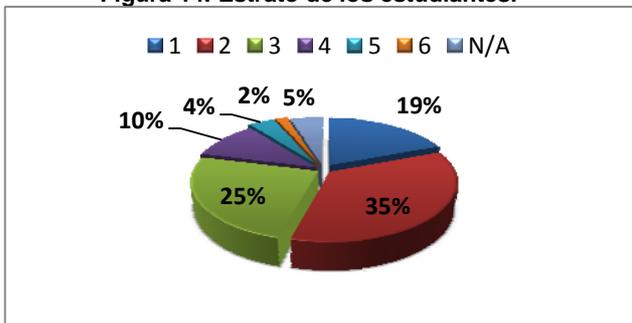
### 2.1.5. Estrato de los estudiantes encuestados

El 35% de los estudiantes encuestados se encuentra en el estrato dos (2), el 25% corresponden al estrato tres (3), el 19% de los estudiantes pertenecen al estrato uno (1), el 10% al estrato cuatro (4), el 4% al estrato cinco (5) y el 2% pertenecen al estrato seis (6); el 5% de la población estudiantil restante se encuentra en N/A, puesto que no se posee información al respecto.

Tabla 13. Estrato de los estudiantes.

Estrato	# de Estudiantes	%
1	192	19%
2	354	35%
3	249	25%
4	105	10%
5	39	4%
6	17	2%
N/A	50	5%
Total	1006	100%

Figura 14. Estrato de los estudiantes.



## 2.2. NIVEL DE SATISFACCION GENERAL

En términos generales se puede decir que los estudiantes de pregrado de la UTB están satisfechos con la Universidad Tecnológica de Bolívar. De hecho ante la primera pregunta de cuál es su nivel de satisfacción general, el promedio obtenido fue de 5.96. Los estudiantes de Técnicos y Tecnológicos son los más satisfechos (6.12) y los de Ciencias Sociales y Humanas, los menos satisfechos (5.68)

Tabla 14. Nivel de satisfacción general por Facultades y Programas

	Nivel general
<b>Ciencias Sociales y Humanas</b>	<b>5.68</b>
CIENCIA POLITICA Y RELAC INTER	5.87
COMUNICACION SOCIAL	5.49
PSICOLOGÍA	5.70
<b>Economía y Negocios</b>	<b>5.91</b>
ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS	6.05
ADMON DE EMPRES MODALIDAD DUAL	6.17
CONTADURÍA PÚBLICA	6.00
ECONOMÍA	6.17
FINANZAS Y NEGOCIOS INTERNACI	5.72
<b>Ingeniería</b>	<b>5.99</b>
INGENIERÍA AMBIENTAL	6.03
INGENIERÍA CIVIL	6.11
INGENIERÍA DE SISTEMAS	5.38
INGENIERÍA ELÉCTRICA	6.00
INGENIERÍA ELECTRÓNICA	6.13
INGENIERÍA GENERAL	6.40
INGENIERÍA INDUSTRIAL	6.03
INGENIERÍA MECÁNICA	6.09
INGENIERÍA MECATRÓNICA	5.60
INGENIERÍA QUÍMICA	5.70

	<b>Nivel general</b>
<b>T &amp; T</b>	<b>6.12</b>
TECNI P OPERACION DE PROC PETR	6.25
TECNI PRO OPER EQUI PROCE PLAS	5.00
TECNI PROF LOGI DEL TRANS MERC	6.00
TECNICO PROFES EN CONTABILIDAD	7.00
TECNO EN SIST SANEAMIEN AMBIEN	7.00
TECNO GESTION DE PROD AGROINDU	6.67
TECNO LOGI DEL TRANS INT MERCA	6.29
TECNO OPER PLAN PROCES PLAST	6.06
TECNO OPERACION DE PLANT PETRO	6.03
TECNOLOGIA EN GES CONTAB Y FIN	6.60
TECNOLOGIA EN GESTION TURISTIC	5.60
TECNOLOGIA EN SISTEMAS	6.12
<b>Total general</b>	<b>5.96</b>

### 2.3. ANALISIS DIMENSION DE SERVICIOS GENERALES

Los estudiantes de pregrado encuestados tuvieron la oportunidad de evaluar los aspectos de Servicios Generales de la Universidad, se les preguntó por el grado de satisfacción que presentaban por estos servicios, los cuales son: Aulas, Biblioteca, Cafeterías, Transporte, Salas de cómputo y Baños.

Para analizar el grado o nivel de satisfacción se realizó la siguiente clasificación:

1. **Algún grado de insatisfacción:** Fueron aquellas calificaciones entre uno (1) y tres (3), con esto se determina que el estudiante está *insatisfecho* y *muy insatisfecho*, con el ítem encuestado.
2. **Neutral:** Fue aquella calificación igual a cuatro (4), la cual indica que el estudiante posee una actitud *indiferente* con respecto al ítem evaluado.

3. **Algún grado de satisfacción:** Son las calificaciones que se encuentran entre cinco (5) y siete (7), esto demuestra que los estudiantes poseen un nivel de satisfacción, ya sea *satisfecho* o *muy satisfecho*.

### 2.3.1. Análisis

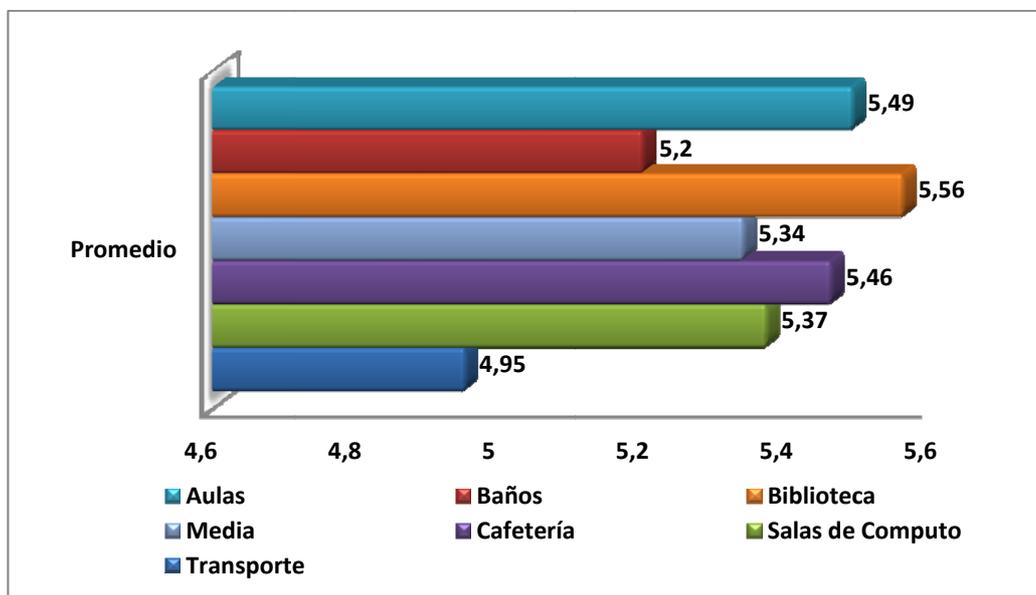
Como se menciona anteriormente los aspectos de la dimensión de servicios generales, son: Aulas, Biblioteca, Cafeterías, Transporte, Salas de cómputo y Baños.

En la tabla que se presenta a continuación se puede observar de forma precisa cada uno de los promedios que obtuvieron gracias a las evaluaciones de los estudiantes de pregrado.

Tabla 15. Promedios dimensión serv. generales

Aspectos Evaluados	Promedio
Transporte	4.95
Baños	5.2
Salas de Computo	5.37
<b>Media</b>	<b>5.34</b>
Cafetería	5.46
Aulas	5.49
Biblioteca	5.56

Figura 15. Promedios dimensión serv. generales



La grafica anterior contiene los promedios que obtuvieron cada uno de los aspectos antes mencionados. El factor que mayor satisfacción tuvo fue la biblioteca con un promedio de 5.56, luego le siguen las aulas 5.49, cafeterías con 5.46, las salas de computo con 5.37, los baños con 5.20 y por último, el transporte con 4.95, la media de esta dimensión se encuentra con 5.34; de acuerdo a la clasificación que previamente se realizó, se observa que cinco (5) de estos seis (6) aspectos de la dimensión de servicios generales, obtuvieron algún grado de satisfacción y uno solo obtuvo un grado neutral, el cual fue el transporte.

### 2.3.2. Ítems que obtuvieron los más bajos resultados/ Aspectos a mejorar.

Dentro de cada aspecto hay una serie de ítems, los cuales ayudaron a los estudiantes a tener un criterio más sólido y concreto a la hora de dar a conocer su posición frente al nivel o grado de satisfacción que presentaban.

1. *Transporte*: Aquí se encuentran los ítems, organización y venta de tiquetes con un promedio de 4.7 (neutral) y la relación calidad- precio con 4.8 (neutral).
2. *Baños*: Están los ítems, dispensadores y suministros con 4.6 (neutral) y comodidad con 5.35 (algún grado de satisfacción).
3. *Salas de computo*: Con un puntaje de 5.1 y 5.2 (ambos con algún grado de satisfacción), respectivamente se encuentran la velocidad del internet y los horarios de atención.
4. *Cafetería*: Los que obtuvieron un menor nivel o grado fueron, variedad de platos, productos y precios con 4.9 (neutral) y atención del personal con 5.4 (algún grado de satisfacción)
5. *Aulas*: Se encuentra el Estado del mobiliario con 5.25 (algún grado de satisfacción) y comodidad con 5.35 (algún grado de satisfacción).
6. *Biblioteca*: Están el Nivel de ruido con 5.26 (algún grado de satisfacción) y servicio de fotocopiado y papelería con 5 (algún grado de satisfacción).

### **2.3.3. Ítems que obtuvieron los resultados más altos/ Aspectos a mantener.**

Como se menciona antes dentro de cada aspecto hay una serie de ítems, los cuales ayudaron a los estudiantes a tener un criterio mas solido y concreto a la hora de dar a conocer su posición frente al nivel o grado de satisfacción que presentaban.

1. *Transporte*: Aquí se encuentran los ítems, atención del personal 5.1 (algún grado de satisfacción) y el numero de rutas 5.1 (algún grado de satisfacción)
2. *Baños*: Están los ítems, iluminación 5.5 (algún grado de satisfacción) y capacidad 5.6 (algún grado de satisfacción).
3. *Salas de computo*: Con un puntaje de 5.7 y 5.5 (ambos con algún grado de satisfacción), respectivamente se encuentran la organización e higiene de las salas y comodidad del mobiliario.

4. *Cafetería*: Los que obtuvieron mayor nivel o grado fueron, horarios de atención al público con 5.6 (algún grado de satisfacción) e iluminación y ventilación (zona de comidas) con 5.7 (algún grado de satisfacción).
5. *Aulas*: Se encuentra la organización y limpieza con 5.6 (algún grado de satisfacción) e iluminación con 5.8 (algún grado de satisfacción).
6. *Biblioteca*: Están las condiciones de préstamo de libros y demás materiales con 5.76 (algún grado de satisfacción) y catalogo computarizado y organización física de los libros con 5.77 (algún grado de satisfacción).

## **2.4. ANALISIS DE LA DIMENSION ACADEMICA**

Los estudiantes de pregrado encuestados tuvieron la oportunidad de evaluar cómo se desarrolla la academia en la Universidad, se les preguntó por el grado de satisfacción que presentaban por estos servicios, los cuales son: profesores, metodología, planes de estudio y evaluaciones.

### **2.4.1. Análisis**

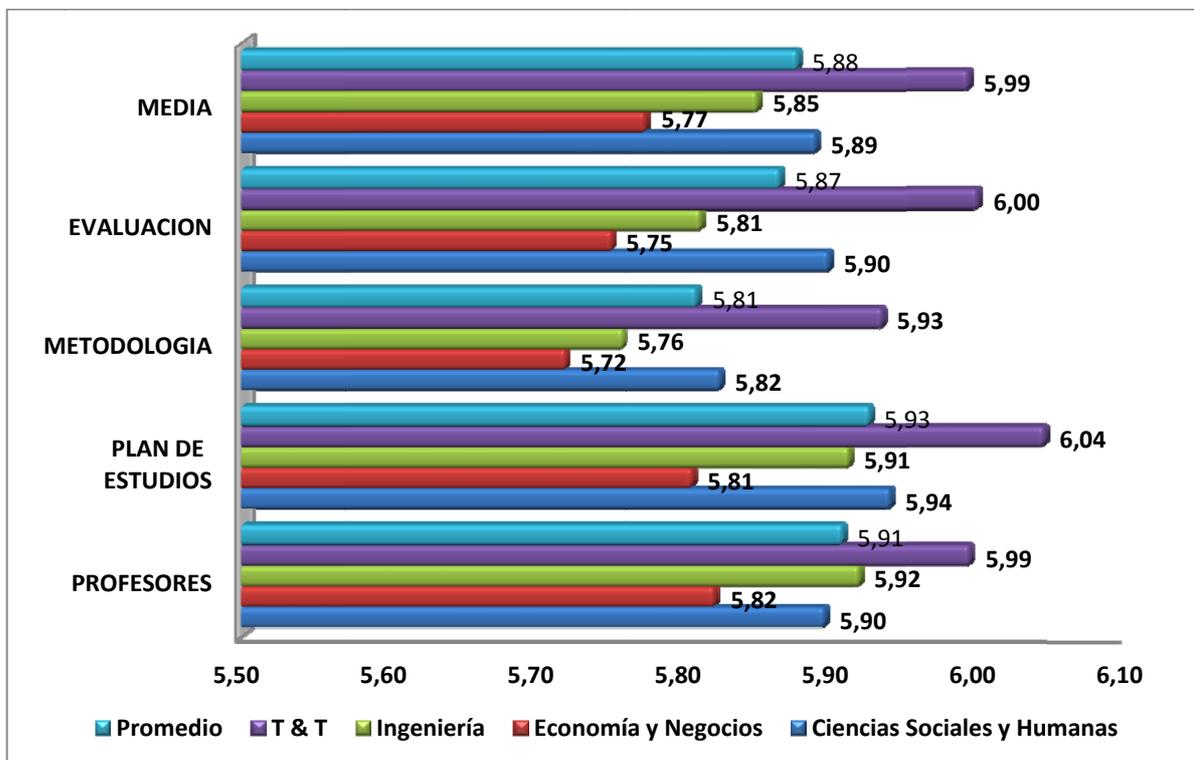
Como se menciona anteriormente los aspectos de la dimensión académica son profesores, metodología, planes de estudio y evaluaciones.

En la tabla que se presenta a continuación se puede observar de forma precisa cada uno de los promedios que recibieron los aspectos anteriores por facultad (Ciencias Sociales y Humanas, Economía y Negocios, Ingeniería y T& T) gracias a las evaluaciones de los estudiantes de pregrado.

Tabla 16. Promedios Dimensión Académica por Facultad.

Dimensión Académica	Ciencias Sociales y Humanas	Economía y Negocios	Ingeniería	T & T	Prom. Total
Profesores	5,90	5,82	5,92	5,99	5,91
Plan de estudios	5,94	5,81	5,91	6,04	5,93
Metodología	5,82	5,72	5,76	5,93	5,81
Evaluación	5,90	5,75	5,81	6,00	5,87
<b>Media</b>	<b>5,89</b>	<b>5,77</b>	<b>5,85</b>	<b>5,99</b>	<b>5,88</b>

Figura 16. Promedios Dimensión Académica por Facultad.



La grafica anterior contiene los promedios que obtuvieron cada uno de los aspectos antes mencionados por facultad. El factor que mayor satisfacción tuvo fue planes de estudios con un promedio de 5.93, luego le siguen profesores 5.91, metodología con 5,81 y evaluaciones con 5.87, la media de esta dimensión se encuentra con 5.88; de acuerdo a la clasificación que previamente se realizó, se

observa que todos los cuatro (4) aspectos de la dimensión académica, obtuvieron algún grado de satisfacción.

Si se observa los promedios de las facultades, se observa que la facultad que mayor nivel o grado de satisfacción tuvo con respecto a esta dimensión fue T & T con 5,99, de seguido se encuentra la facultad de Ciencias Sociales y Humanas con 5,89, luego ingeniería con 5,85; y por ultimo la facultad de Economía y Negocios con 5,77.

#### **2.4.2. Resultados por factor y / Aspectos a mejorar.**

Dentro de cada aspecto hay una serie de ítems, los cuales ayudaron a los estudiantes a tener un criterio más sólido y concreto a la hora de darnos a conocer su posición frente al nivel o grado de satisfacción que presentaban.

1. *Evaluaciones:* Aquí se encuentran los ítems, herramientas (5.8), contenidos (5.85), objetividad (5,89), en las calificaciones (5.89), aplicación (5.96), programación (5.96), retroalimentación (6,0), y organización (5,67).
2. *Metodología:* Están los ítems, profundización (5.86), pertinencia (5.83), autonomía intelectual (5.85), participación y discusión en el aula (5.85), actualización y aplicación del conocimiento (5.86), recursos didácticos (5.59) (algún grado de satisfacción).
3. *Profesores:* Están los siguientes ítems, formación académica y experiencia laboral (5.78), Apariencia pulcra y acorde para el desarrollo de clases (5.88), honestidad y confianza (5.96), respeto (6,05), claridad (5.9), dominio de los temas (6,07), responsabilidad (5,84), preparación, estructuración y organización de las clases (6.01), motivación hacia los estudiantes (5,88), disponibilidad en la atención a los estudiantes (5,70).

4. *Planes de estudios*: en general todos los ítems obtuvieron una calificación por encima de la media excepto el nivel de formación investigativa que se propicia en cada uno de los programas con una calificación de (5.89).

Otro resultado que vale la pena resaltar es el obtenido en la siguiente pregunta; A su parecer, ¿cuál ha sido el profesor de mejor desempeño?, Los profesores que mayor promedio obtuvieron fueron: El profesor Eder Barrios de la facultad de Ciencias Básicas, el cual fue el de mayor puntaje con un promedio de (5,8), seguido del profesor Jorge Luis Alvis con un promedio de (5,7) Facultad de Economía y Negocios, en su orden la profesora Netty Huertas con un promedio de (5,3), y la profesora Ana Susana Cantillo con un puntaje de (5,0), estos últimos de la Facultad de Economía y Negocios. (Ver Tabla 9)

**Tabla 17. Nivel de satisfacción de profesores UTB**

Docentes de la UTB	Promedio en el nivel de satisfacción
Eder Barrios (F. Ciencias Básicas)	5,8
Jorge Luis Alvis (Economía y Negocios)	5,7
Netty Huertas (Economía y Negocios)	5,3
Ana Susana Cantillo (Economía y Negocios)	5

De igual manera cabe resaltar que varios profesores fueron “mencionados” en la recopilación de la información de las encuestas, en la tabla que esta a continuación se encuentra el porqué de su escogencia como un buen docente.

**Tabla 18. Profesores de la UTB con alto desempeño.**

PROFESOR	CARACTERISTICAS DE SU BUEN DESEMPEÑO
<b>Netty Huertas</b> , Pablo Abitbol, Maria del Pilar Peña, Carlos Guetto Tettay e Iván Yaber, Veronica Tordecilla.	Dominio de sus asignaturas, posee una metodología práctica, sus conocimientos son muy amplios y es muy didáctica; inspira mucha confianza.
Aaron Espinosa, <b>Jorge Alvis</b> , Miguel Garces, Julio Castro, Juan Ceballos, Humberto Marbello y Shirley Osorio, Alberto Gomez.	Amplio manejo del tema, dinámica en clases y buena pedagogía, creativo y realiza muy buenas explicaciones.
<b>Eder Barrios</b> , Luis Castellanos, Luis Vergara, María Rincón, Juan Palomino, Julia Trillos, Mary Arias y	Dominio total de la asignatura y una explicación muy clara.
<b>Ana Susana Cantillo</b> , Jimena Velazco, Pedro Cabarcas, Elias Imitola Rey, Julio Laguado y Boris Fox	Amplio manejo del tema, dinámica en clases, metodología y pedagogía muy buena.

Por otro lado a la pregunta a su parecer, ¿cuál ha sido el profesor de más bajo desempeño? Los resultados muestran que los profesores con un bajo desempeño según los estudiantes son: Hedier Lastre Gómez, Julio Laguado, Luis López Macías, Marcelo Velazco, José Díaz Atencio, Ángel Hernández, Orlando Parada y Mirita Gerónimo de La Hoz.

A continuación se encuentra una tabla, la cual contiene por qué los estudiantes de pregrado consideran que tienen bajo desempeño, los profesores antes mencionados:

**Tabla 19. Profesores de la UTB con bajo desempeño.**

PROFESOR	CARACTERISTICAS DE BAJO DESEMPEÑO
Luis López Macías	No prepara clases, falta de pedagogía, no comunica bien las ideas y no se cumplieron los objetivos.
Marcelo Velazco	Mala pedagogía, hace mucha referencia sobre sus ideologías, critica sobre comentarios o formas de pensar diferente de él, habla mucho sobre temas que no corresponden a la clase, como la religión y su ateísmo.
José Díaz Atencio	No prepara las clases, las explicaciones son sin fundamentos, no se cumplen los objetivos de las clases.
Hedier Lastre	Muy prepotente, falta de pedagogía, no se sabe expresar con respeto.
Ángel Hernández	Falta de pedagogía y de respeto. Muy arrogante y prepotente.
Orlando Parada	No comunica bien las ideas, no escucha los comentarios.
Mirita Gerónimo de la Hoz	Falta de pedagogía y de conocimientos, no expresa bien las ideas, tiene un carácter muy fuerte.

## **2.5. ANALISIS DE LA DIMENSION INSTITUCIONAL**

Los estudiantes de pregrado encuestados tuvieron la oportunidad de evaluar cómo se desarrolla la academia en la Universidad, se les preguntó por el grado de satisfacción que presentaban por estos servicios, los cuales son: empleados, competencias profesionales y proyección.

### **2.5.1. Análisis**

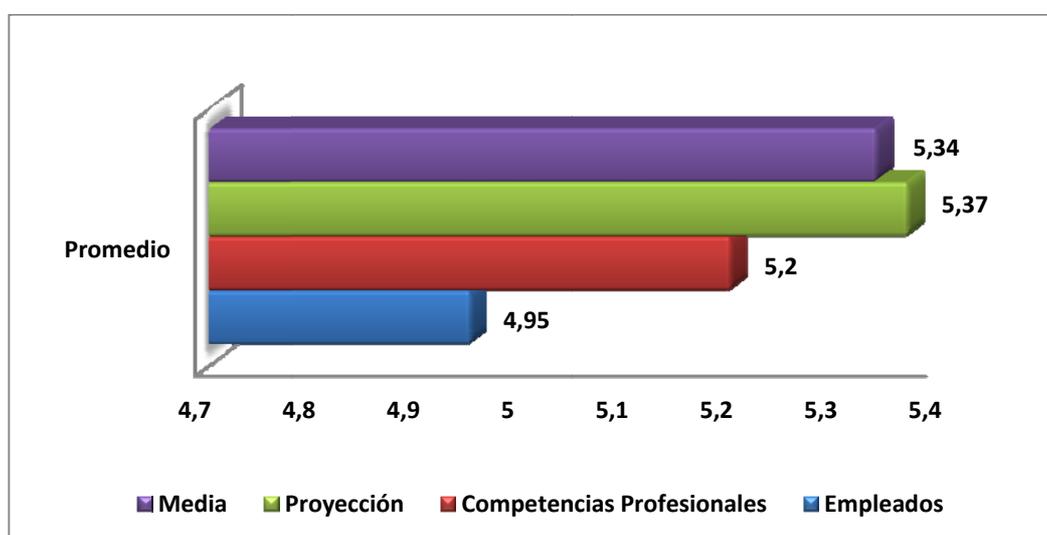
Como se menciona anteriormente los aspectos de la dimensión institucional son: empleados, competencias profesionales y proyección.

En la tabla que se presenta a continuación se puede observar de forma precisa cada uno de los promedios que obtuvieron gracias a las evaluaciones de los estudiantes de pregrado.

Tabla 20. Promedios dimensión institucional

Aspectos Evaluados	Promedio
Empleados	4.95
Competencias profesionales	5.2
Proyección	5.37
<b>Media</b>	<b>5.34</b>

Figura 17. Promedios dimensión institucional.



La grafica anterior contiene los promedios que obtuvieron cada uno de los aspectos antes mencionados. El factor que mayor satisfacción tuvo fue la proyección con un promedio de 5.37, luego le siguen competencias profesionales 5.2, y empleados con 4.95, la media de esta dimensión se encuentra con 5.34; de acuerdo a la clasificación que previamente se realizó, se observa que solo uno (1) de estos tres (3) aspectos de la dimensión institucional solo obtuvo un grado neutral, el cual fue el empleados.

## **2.5.2. Resultados por ítems y / Aspectos a mejorar.**

Dentro de cada aspecto hay una serie de ítems, los cuales ayudaron a los estudiantes a tener un criterio más sólido y concreto a la hora de dar a conocer su posición frente al nivel o grado de satisfacción que presentaban.

1. *Empleados*: Aquí se encuentran los ítems, divulgación de normas (5.72), eficiencia y eficacia en los procesos administrativos (5.59), comportamiento de los empleados administrativos (5.78), personal cualificado (5.76), solidaridad del personal (5.67), orientación y liderazgo por parte de las directivas (5.81), y proceso de inducción a los estudiantes nuevos (5,8).

2. *Competencias profesionales*: Están los ítems, ser emprendedor (6,0), innovación y creatividad (6,01), liderazgo (6,03), relaciones interpersonales (6,05), habilidades de negociación (5.96), visión globalizada (5,97), solución de problemas (6,0) (algún grado de satisfacción).

3. *Proyección*: están los ítems, liderazgo de la UTB (6,18), cultura emprendedora (6,09), transformación social de la ciudad (6,10), vinculación con la comunidad internacional (6,13), incentiva a los estudiantes a crear una perspectiva internacional (6,16), reconocimiento por sus investigadores y publicaciones (6,03) y alianzas con el sector productivo de la ciudad (6,24).

## **2.6. PREGUNTAS ABIERTAS**

### **2.6.1. Aspectos Relevantes De La Investigación**

Con respecto a la pregunta si “Tiene algún comentario puntual sobre los profesores, el plan de estudio, la metodología o la evaluación del aprendizaje de su programa hágalo aquí:”, se pudo realizar la consolidación de todas las sugerencias suministradas por los estudiantes, logrando llegar a la conclusión que estos son los de mayor reiteración e importancia los cuales fueron:

1. Electivas más relacionadas con los programas académicos.

2. Separación de las ciencias básicas de la Facultades de Ingeniería y Economía y Negocios.
3. Disminuir a nivel general el porcentaje (%) de los parciales.
4. Incluir francés como otra materia obligatoria, al igual que lo es inglés.
5. Utilizar más la herramienta de SAVIO, para tener un acceso completo de clases y no necesitar tantas copias.
6. Mayor énfasis en la formación investigativa.
7. Utilizar más los laboratorios y las salas de computación.
8. Realizar un plan de contingencia para los días lluviosos.
9. Cambiar la dinámica de las clases a nivel general; se presentan profesores con diferentes dinámicas ocasionando una gran problemática.
10. Cambiar u organizar mejor, el modelo de prácticas profesionales; lo cual incluye el acompañamiento, inscripción entre otros.
11. *“Muy bueno que otros estudiantes como nosotros que estamos aportándole nuestros comentarios, sean los que se motiven y realicen esta clase de encuestas; para poder mejorar cada día más como familia de la UTB que somos”.*

### **2.6.2. Servicios por mejorar**

A través de la pregunta ¿Qué otros servicios considera importantes para el desarrollo de sus estudios en la UTB y que actualmente no se prestan? Se pudo realizar la consolidación de todas las sugerencias suministradas logrando llegar a la conclusión que estos son los de mayor reiteración e importancia:

1. Laboratorios de simulación de Bolsa de valores y Financieros.
2. Nuevas Rutas de transporte (Pie de la Popa, Socorro, Palmeras).
3. Mejorar la organización de los horarios de clases, muchas veces quedan muchas horas libres entre unas y otras.
4. Extender los horarios de las rutas de transporte, y aumentar el número de rutas.
5. Crear más seminarios y rutas de expedición académicas.

6. Incluir otros idiomas en los planes de estudio de los programas académicos.
7. Incluir dentro de los planes de estudio visitas de campo a las empresas.
8. Tener más espacios de zonas verdes donde se pueda sentarse y estudiar al aire libre.
9. Incrementar las charlas entre las diferentes facultades, para unir mas a los estudiantes de los diferentes programas.
10. Tener salas de profesores para específicas materias, es decir, que todos los profesores de las ciencias básicas se encuentren juntos, al igual que los de comunicación social, entre otros.
11. Tener clubes, de música, deportes, lectura.

### 2.6.3. Percepción de fidelidad.

Con la finalidad de establecer los grados de fidelidad o lealtad que los estudiantes presentan con los servicios educativos que presta la universidad se les pregunto sobre si “se matricularía en un posgrado en la UTB”. En la tabla que se muestra a continuación, se observa que la fidelidad de los estudiantes es muy alta, puesto que el 81% de ellos, afirmo que si se matricularía, mientras que el 13% respondió que no.

**Tabla 21. Fidelidad de los estudiantes de la UTB.**

Matricularía un posgrado en la UTB	# de Estudiantes	%
<b>SI</b>	812	81%
<b>NO</b>	135	13%
<b>NR</b>	59	6%
<b>Total</b>	1006	100%

**Figura 18. Fidelidad de los estudiantes de la UTB.**



Con respecto a la pregunta ¿Recomendaría a la UTB para que otras personas cursen estudios de pregrado o posgrado en ella? Se puede observar que el 89% de los estudiantes si recomendarían a otras personas a cursar estudios de pregrado o posgrados en la UTB, el 5% de los estudiantes respondió que no lo recomendaría y el otro 6% restante no respondió a la pregunta; de igual forma se puede observar que los estudiantes se sienten propios y satisfechos con su universidad. Todo lo anterior está claramente detallado en la siguiente tabla y gráfica.

**Tabla 22. Recomendación de los estudiantes de la UTB.**

¿Recomendaría a la UTB para que otras personas cursen estudios de pregrado o posgrado en ella?	# de Estudiantes	%
<b>SI</b>	894	89%
<b>NO</b>	53	5%
<b>NR</b>	59	6%
<b>Total</b>	1006	100%

Figura 19. Recomendación de los estudiantes de la UTB.



#### 2.6.4. Sugerencia de nuevos programas de Posgrado

Con la finalidad de poder establecer que especializaciones o maestrías deberían existir a futuro en la UTB se indago a los estudiantes de pregrados y los resultados de la misma se detallan a continuación:

1. Maestría en Recursos humanos o Derechos humanos.
2. Maestría en Mercadeo y Comportamiento del consumidor.
3. Maestría en Marketing y ventas.
4. Especialización en Gerencia financiera.
5. Especialización en finanzas internacionales.
6. Maestría en Derecho administrativo e internacional.
7. Maestría en Comercio internacional.
8. Maestría en economía pública.
9. Especialización en políticas publicas.
10. Especialización en filosofía política.
11. Maestría en Desarrollo económico.
12. Especialización en periodismo.
13. Especialización en impuesto y aduanas.
14. Especialización en revisoría fiscal.

### 3. RECOMENDACIONES GENERALES

Como anteriormente se mencionó los estudiantes en general poseen un nivel o grado de satisfacción de 5.34 de acuerdo a los servicios generales que la universidad les brinda.

Pero eso no quiere decir que la UTB deba aceptar este análisis de esta manera, como se pudo observar hay algunos aspectos que poseen unos ítems con un nivel bajo.

Se recomienda a la universidad evaluar internamente estos aspectos; los aspectos más críticos son:

Tabla 23. Aspectos críticos dimensión servicios generales

Aspectos Evaluados	Promedio
<b>Baños</b>	
Dispensadores y suministros (papel y toallas higiénicas, jabones)	4.6
Higiene	5.1
<b>Aulas</b>	
Estado del mobiliario (sillas, mesas, tableros, audiovisuales)	5.25
Comodidad	5.35
<b>Salas de Computo</b>	
Velocidad de internet	5.1
Horarios de atención	5.2
<b>Cafetería</b>	
Variedad de platos, productos y precios	4.9
Atención del personal	5.4
<b>Transporte</b>	
Horarios de atención al público	4.9
Numero de rutas	5.1
<b>Biblioteca</b>	
Servicio de fotocopiado y papelería	5
Nivel de ruido	5.26

A continuación se presenta un análisis más detallado sobre el cuadro anteriormente expuesto.

### **3.1. EL SERVICIO EN LA CAFETERÍA**

En lo referente a este factor de la dimensión servicios generales es importante aclarar que este servicio es prestado a la universidad por terceros por lo que las presentes recomendaciones se deberán transmitir a dichos sujetos. Sin embargo este hecho no excluye a la UTB de la responsabilidad por la calidad de tan trascendental servicio.

- Ampliar la variedad en el menú, especialmente con productos de alto valor nutritivo, bajos en grasa y de fácil digestión.
- Mantener varias personas (con capacidades en servicio al cliente) en los momentos picos de la cafetería para mejorar los tiempos y la calidad de la atención.
- Establecer acuerdos (universidad - terceros prestadores del servicio) razonables en relación a los precios de los productos en beneficio de todas las partes involucradas.

### **3.2. SALAS DE CÓMPUTO**

Los cambios en la información y las tecnologías son muy frecuentes, lo que obliga a mantenerse actualizados, en este sentido las recomendaciones para este factor son:

- La velocidad y rendimiento en los computadores depende básicamente del procesador y la memoria por lo que se sugiere instalar las tecnologías más recientes (procesadores de doble núcleo, refrigerados, 4 GB de memoria, etc.)

- Es indispensable por parte de la universidad conocer las necesidades de software o aplicaciones que tiene cada programa para que las mantenga instaladas y actualizadas.
- Tratar de habilitar más salas de cómputo con conexiones a internet de alta velocidad de transmisión de datos

### **3.3. SERVICIO EN BAÑOS**

La falta de higiene y el agotamiento de insumos es factible de mejorar si se crea o revisa (en caso de existir) un plan de actividades diarias para baños que garantice el normal y adecuado funcionamiento de este servicio.

Modernizar y aumentar el número de sanitarios es una tarea a futuro que se deberá incluir en los presupuestos de mejoramientos locativos de la universidad.

### **3.4. MEDICIÓN DE LA SATISFACCIÓN**

Como recomendación final se sugiere la implementación de un sistema de medición (como el usado en esta investigación o cualquier otro de condiciones similares) que permita evaluar la satisfacción de los estudiantes de forma permanente, el cual se aplique por lo menos dos o tres veces en el transcurso del pregrado. Es importante tomar en cuenta que la aplicación del instrumento de medición que se utilizó dejó ver que:

- La parte correspondiente a la dimensión académica debe funcionar como un modulo independiente pues su aplicación es obligatoria a cada docente o materia que culminen los estudiantes, pero a su vez este modulo estaría integrado al instrumento base pues sus resultados serán acumulativos para el análisis final de cada programa académico.

- Las dimensiones servicios generales y proyección institucional integrarían otro modulo que se aplicara por lo menos dos veces por cada programa (a mediados y finales de cada semestre)

Estructurado de esta forma el instrumento de medición permitiría tener un conocimiento más oportuno de la dimensión académica y en cuanto a las otras dos dimensiones la ventaja radica en que se podrían adaptar las estrategias para suplir las deficiencias y poder comprobar al final su mejoramiento o no.

Por otra parte esta investigación dejo ver que es posible implementar este instrumento a través de las nuevas tecnologías de internet (plataformas especializadas en la administración de encuestas) las cuales garantizan una mayor confiabilidad y calidad de las respuestas.

La idea principal de este proyecto de investigación, fue medir el nivel de satisfacción que poseen los estudiantes frente a todos los servicios generales que la universidad les brinda, pero a su vez, identificar cuáles son aquellos aspectos a mejorar y cuales aspectos hay que mantener; para así conseguir un nivel o grado más alto.

## CONCLUSIONES

Este proyecto se ha realizado con el fin de valorar el nivel de satisfacción de los estudiantes de pregrado de la Universidad Tecnológica de Bolívar, el nivel de satisfacción general es alto (5,96), especialmente en los estudiantes de Programas Técnicos y Tecnológicos.

Sin embargo en términos generales se encontraron diferentes aspectos por mejorar como:

1. En la dimensión académica en lo que respecta a los profesores los estudiantes expresaron insatisfacción con el nivel de preparación académica y experiencia de éstos, su comportamiento, imagen y confianza que transmiten; además, no motivan a los estudiantes. Les incomoda el hecho que no motivan el análisis crítico y no tienen disponibilidad para atender a los estudiantes.
2. En cuanto al plan de estudios, estos consideran que los programas no tienen claramente definido el nivel de formación investigativa que se debe propiciar en cada uno de estos.
3. La mayoría de los encuestados manifestaron que la metodología utilizada no genera profundización, pertinencia, autonomía intelectual, participación y discusión en el aula, actualización y aplicación del conocimiento, y se utilizan muy pocos recursos didácticos.
4. Afirman que no se retroalimentan los resultados de las evaluaciones, que no hay objetividad ni organización en las mismas.

5. Expresaron inconformidad respecto a las aulas de clases, aduciendo que estas no brindan comodidad, y que el estado del mobiliario no es muy bueno, lo cual en su conjunto afecta el ambiente pedagógico.

6. De los servicios complementarios como cafetería, biblioteca, se puede decir que en cuanto a la cafetería los estudiantes sienten inconformidad al momento de recibir el servicio, puesto que lo que encuentran es desorden y no hay variedad de productos, platos y precio; y en cuanto a la biblioteca se sienten incomodidad al momento de utilizar el servicio, ya que el nivel de ruido es muy alto, desconcentrándolos al momento de estudiar.

7. Expresaron inconformidad en el servicio de los baños, afirman que los dispensadores y suministros se agotan y no hay un cambio rápido de estos, y que no son muy cómodos; respecto al transporte expresaron que la venta de los tiquetes se vuelve muy incomodo puesto que no existe organización alguna y que no hay relación calidad- precio.

8. Afirman que las salas de computación, no poseen una buena velocidad para el internet y que los horarios de atención debieran de extenderse un poco más.

9. Referente a la proyección institucional los estudiantes de pregrado consideran que la Universidad Tecnológica de Bolívar le falta un mayor liderazgo en la ciudad y en la región Caribe. Además, consideran que esta Universidad debería integrarse más al proceso de internacionalización académica; y manifestaron que esta institución no es reconocida por sus investigaciones y publicaciones, si se tiene en cuenta el apoyo que tiene del sector gremial y empresarial.

10. Dejaron entrever un gran sentido de pertinencia con su institución académica, por lo que desean que todas estas debilidades sean convertidas en fortalezas para que se posicione perfectamente en la ciudad y en todo el país.
11. Se observó que en la dimensión de servicios generales los estudiantes se encuentran satisfechos en cuanto al servicio que reciben de transporte y al número de rutas que tienen.
12. Afirman que están satisfechos por el servicio que reciben en los baños, salas de computo, cafeterías y aulas de clases, porque siempre están bien iluminados, muy limpios y organizados; y que además están de acuerdo con los horarios de atención de las cafeterías.
13. Referente a la biblioteca, afirman que posee un excelente catalogo computarizado y que además el servicio de préstamos es muy bueno.
14. La mayoría de los estudiantes encuestados estuvo de acuerdo que este sistema de encuestas ayuda al crecimiento institucional y a la unión de las diferentes facultades académicas que posee la universidad.
15. En la dimensión académica, el aspecto que más sobresalió o que posee una mayor satisfacción fue el plan de estudios de los programas académicos.
16. En la dimensión de servicios generales, el aspecto que más satisfacción le genera a los estudiantes es la biblioteca.
17. En la dimensión institucional encontramos que la proyección es el aspecto que mayor satisfacción le genera a los estudiantes de pregrado.
18. La gran mayoría de los estudiantes de pregrado mostraron una gran fidelidad y recomendación a terceros, para que se vinculen o continúen estudiando en los diferentes programas de pregrado y/o especializaciones de posgrados.

19. Se logró la idea principal de este proyecto de investigación, la cual fue medir el nivel de satisfacción que poseen los estudiantes frente a todos los servicios generales que la universidad les brinda, identificar cuales son aquellos aspectos a mejorar y cuales aspectos hay que mantener; para de esta forma y de primera mano, la universidad tenga lo que sus estudiantes piensan y sienten, y así finalmente conseguir un nivel o grado de satisfacción cada vez más alto.

## BIBLIOGRAFÍA

- TORRALVO A, Royidis, Egresado de la Universidad Tecnológica de Bolívar. Administrador de Empresas. Estudio del nivel de satisfacción que presentan los estudiantes de las especializaciones de la Facultad de Ciencias Económicas y Administrativas de la Universidad Tecnológica de Bolívar con respecto a la calidad de los servicios académicos y generales ofrecidos por la institución. 2010
- BERNAL T, Cesar A., Metodología de la investigación: Para administración, economía, humanidades y ciencias sociales, México, Pearson Educación, 2006.
- CAMISON, Cesar., CRUZ, Sonia., GONZALEZ, Tomas., Gestión de la calidad: Conceptos, enfoques, modelos y sistemas., Madrid., PEARSON EDUCACION S.A., 2007.
- CUATRECASAS, Lluís. Gestión Integral de la Calidad, Barcelona, Editorial Gestión 2000, 2005.
- HERNANDEZ, R.; FERNANDEZ-COLLADO, C. y BAPTISTA P. Metodología de la investigación, México, McGraw-Hill, 2007.
- KOTLER, P.; ARMSTRONG, G.; CAMARA IBAÑEZ, D.; CRUZ ROCHE, I. Marketing, decima edición. Madrid. Pearson Educación S.A., 2004.

- MÉNDEZ A. Carlos E., Metodología: Diseño y desarrollo del proceso de investigación con énfasis en ciencias empresariales, Bogotá, Editorial Limusa, 2006.
- RESTREPO BERNAL, Raquel; SANCHEZ PUERTA, Mauricio y URIBE TORO, Alicia. Aseguramiento de la calidad en los programas de posgrado: Guía para la autoevaluación y la evaluación por pares externos. Segunda edición. Medellín. Imprenta Universidad de Antioquía, 2006. 196 p.
- SENLLE, Andrés.- GUTIERREZ, Nilda. Calidad en los Servicios Educativos, España, Editorial Díaz de Santos, 2005.
- SERRANO S., Rafael. Algunas Consideraciones sobre las Consecuencias de la Acreditación en la Educación Superior. Bogotá: CNA, enero de 1.999

### ***Consultas en internet***

- Disponible en página web de la Universidad Tecnológica de Bolívar <<http://www.unitecnologica.edu.co/pregrado/programas/facultades>> [consultado: 15 de agosto de 2012]
- Disponible en la página web de la Universidad Tecnológica de Bolívar <<http://www.unitecnologica.edu.co/universidad/mision-vision>> [consultado:29 de agosto de 2009]
- MONTANO DURAN, Alejandro. GONZALEZ FIGUEROA, Paloma. Evaluación, acreditación y calidad en instituciones de educación superior., Consultado en septiembre 23 de 2009. Disponible en <http://congresoretosyexpectativas.udg.mx/Congreso%204/Mesa%201/m115.pdf>
- CARBAJAL H, Lawrence A. Calidad del servicio en la educación superior. Disponible en línea <http://www.gestiopolis.com/otro/calidad-del-servicio-en-la-educacion-superior.htm> Consultado en septiembre de 2009.

## ANEXOS

La Universidad Tecnológica de Bolívar apuesta por la calidad en todas sus áreas: docencia, investigación y gestión. Para ello es importante conocer la opinión de todos los estudiantes que integran la comunidad universitaria.

Con este fin, el área de pregrado apoya el trabajo de grado **“Estudio del nivel de satisfacción que presentan los estudiantes de pregrado de la Universidad Tecnológica de Bolívar con respecto a la calidad de los servicios académicos y generales ofrecidos por la institución.”** el cual vienen desarrollando los estudiantes de la Facultad de Economía y Negocios: Laura Moyano y César Guerrero quienes han diseñado la siguiente encuesta para que usted nos cuente de forma objetiva cual es su percepción sobre cada aspecto evaluado.

A partir de la información recogida, se quiere promover acciones e iniciativas que permitan mejorar los aspectos que se consideren debilidades manifiestas.

La siguiente figura muestra la estructura de la encuesta formada por tres dimensiones o categorías con sus respectivos elementos de evaluación.



Contamos con tu participación, solo así lograremos los objetivos planteados para esta investigación que sin duda ayudará a mejorar los distintos procesos institucionales.

## DESARROLLO DEL CUESTIONARIO

A continuación se describe como responder el cuestionario basado en una escala Likert. Por favor indique hasta qué punto está satisfecho o insatisfecho con los siguientes aspectos de los servicios recibidos de la Universidad Tecnológica de Bolívar. Marque con una **X** el número que corresponda, siguiendo la escala que se indica a continuación:

1. **T**otalmente **I**nsatisfecho con este aspecto (TI)
2. **M**uy **I**nsatisfecho con este aspecto (MI)
3. **I**nsatisfecho con este aspecto (I)
4. **N**i satisfecho ni insatisfecho (N)
5. **S**atisfecho con este aspecto (S)
6. **M**uy **S**atisfecho con este aspecto (MS)
7. **T**otalmente **S**atisfecho con este aspecto (TS)



<b>Ejemplo: De forma general responda a esta pregunta</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>	<b>6</b>	<b>7</b>
Con respecto al programa que curso en la UTB me siento							X

<b>Dimensión académica (Profesores):</b> en esta sección evaluaremos los niveles de satisfacción en cada uno de los elementos relacionados con los profesores de pregrado de la Universidad Tecnológica de Bolívar								
Con respecto a: -"elemento a evaluar"- me siento...:	<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <td style="width: 20px;">1</td> <td style="width: 20px;">2</td> <td style="width: 20px;">3</td> <td style="width: 20px;">4</td> <td style="width: 20px;">5</td> <td style="width: 20px;">6</td> <td style="width: 20px;">7</td> </tr> </table>	1	2	3	4	5	6	7
1	2	3	4	5	6	7		
Nivel de formación académica y experiencia laboral	<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <td style="width: 20px;"></td> </tr> </table>							
Apariencia pulcra y acorde para el desarrollo de clases	<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <td style="width: 20px;"></td> </tr> </table>							
Su comportamiento e imagen transmiten honestidad y confianza	<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <td style="width: 20px;"></td> </tr> </table>							
Son respetuosos en el trato con los estudiantes	<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <td style="width: 20px;"></td> </tr> </table>							
Informan con claridad el plan del curso (programa, objetivos, bibliografía, etc.)	<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <td style="width: 20px;"></td> </tr> </table>							
Demuestran dominar la materia que imparten	<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <td style="width: 20px;"></td> </tr> </table>							
Responsabilidad: respetan los horarios, no faltan a clase sin aviso.	<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <td style="width: 20px;"></td> </tr> </table>							
Preparan, organizan y estructuran bien las clases	<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <td style="width: 20px;"></td> </tr> </table>							
Sus clases se ajustan a lo previsto en el programa de la asignatura	<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <td style="width: 20px;"></td> </tr> </table>							
Motivan a los estudiantes para que se interesen por la asignatura	<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <td style="width: 20px;"></td> </tr> </table>							
Motivan la participación crítica y activa de los alumnos	<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <td style="width: 20px;"></td> </tr> </table>							
La disponibilidad para la atención a los estudiantes	<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <td style="width: 20px;"></td> </tr> </table>							

<b>Dimensión académica (Plan de estudios):</b> en esta sección evaluaremos los niveles de satisfacción en cada uno de los elementos relacionados con los programas y plan de estudio de cada programa de pregrado de la UTB							
Con respecto a: ..."elemento a evaluar"... me siento:	1	2	3	4	5	6	7
El programa tiene bien definido su campo de acción, sus metas y objetivos							
El programa tiene descritos los contenidos de cada curso							
Los contenidos de los cursos son coherentes con los objetivos del programa							
El contenido de los cursos del programa es actualizado							
El programa está acorde a las necesidades de formación de la región y el país							
El nivel de formación investigativa que se propicia en el desarrollo del programa es adecuado							

<b>Dimensión académica (Metodología):</b> en esta sección evaluaremos los niveles de satisfacción en cada uno de los elementos relacionados con la metodología de cada programa de pregrado de la UTB							
Con respecto a: ..."elemento a evaluar"... me siento:	1	2	3	4	5	6	7
Las metodologías de enseñanza se enfocan hacia la profundización y generación de conocimiento							
Los métodos de enseñanza son pertinentes para este nivel de formación							
Las metodologías empleadas permiten la autonomía intelectual de los alumnos							
Las estrategias pedagógicas estimulan la participación y la discusión en el aula de clases							
Las metodologías de enseñanza promueven la actualización y aplicación del conocimiento							
Se utilizan recursos didácticos para facilitar el aprendizaje							

<b>Dimensión académica (Evaluación):</b> en esta sección mediremos los niveles de satisfacción en cada uno de los elementos relacionados con la evaluación del aprendizaje que se le realizan a los estudiantes de pregrado de la UTB							
Con respecto a: ..."elemento a evaluar"... me siento:	1	2	3	4	5	6	7
Las herramientas de la evaluación del aprendizaje son coherentes con la metodología de los cursos							
Los contenidos de las evaluaciones del aprendizaje son pertinentes a los objetivos de los cursos							
Las evaluaciones son ajustadas a este nivel de formación							
Hay objetividad en la calificación de las evaluaciones							
Las evaluaciones propician la aplicación del conocimiento							
Las evaluaciones se programan y dan a conocer con antelación							
Se realiza retroalimentación de las evaluaciones							

<b>Dimensión Servicios Complementarios (Aulas):</b> en esta sección evaluaremos los niveles de satisfacción en cada uno de los elementos relacionados con las aulas donde reciben clases los estudiantes de pregrado de la UTB							
Con respecto a: ..."elemento a evaluar"... me siento:	1	2	3	4	5	6	7
Iluminación							
Comodidad							
Temperatura y ventilación							
Organización y limpieza							
Capacidad (espacio vs número de alumnos)							
Estado del mobiliario (sillas, mesas, tableros, elementos audiovisuales)							

<b>Dimensión Servicios Complementarios (Biblioteca):</b> en esta sección evaluaremos los niveles de satisfacción en cada uno de los elementos relacionados con la biblioteca usada por los estudiantes de pregrado de la UTB							
Con respecto a: ..."elemento a evaluar"... me siento:	1	2	3	4	5	6	7
Actualidad y cantidad de material bibliográfico							
Horario de atención al público							
Atención del personal con los usuarios							
Catálogo computarizado y organización física de los libros							
Condiciones de préstamo de libros y demás materiales							
Capacidad y comodidad de los espacios de trabajo							
Calidad del ambiente (iluminación, temperatura e higiene)							
Nivel de ruido							
Servicio de internet (Wi-Fi y computadores públicos)							
Servicio de fotocopiado y papelería							
Servicio de hemeroteca							

<b>Dimensión Servicios Complementarios (Cafeterías):</b> en esta sección evaluaremos los niveles de satisfacción en cada uno de los elementos relacionados con las cafeterías utilizadas por los estudiantes de pregrado de la Universidad Tecnológica de Bolívar							
Con respecto a: ..."elemento a evaluar"... me siento:	1	2	3	4	5	6	7
Amplitud y comodidad							
Atención del personal							
Variedad de platos, productos y precios							
Organización e higiene del sitio							
Calidad de la comida y los productos							
Horarios de atención al público							
Iluminación y ventilación de las zonas de comida							

<p><b>Dimensión Servicios Complementarios (Salas de Computo):</b> en esta sección evaluaremos los niveles de satisfacción en cada uno de los elementos relacionados con las salas de computo utilizada por los estudiantes de pregrado.</p>							
<p>Con respecto a: ..."elemento a evaluar"... me siento:</p>	1	2	3	4	5	6	7
Horarios de atención							
Atención del personal							
Capacidad de las salas (numero de computadores)							
Velocidad de internet							
Comodidad del mobiliario (mesas y sillas)							
Organización e higiene de las salas							
Modernidad y rendimiento de los computadores							

<p><b>Dimensión Servicios Complementarios (Baños):</b> en esta sección evaluaremos los niveles de satisfacción en cada uno de los elementos relacionados con los baños utilizados por los estudiantes de pregrado.de la UTB.</p>							
<p>Con respecto a: ..."elemento a evaluar"... me siento:</p>	1	2	3	4	5	6	7
Higiene							
Capacidad							
Iluminación							
Ventilación							
Mobiliario (espejos, lavamanos, secadores de mano, etc.)							
Dispensadores y suministros (papel y toallas higiénicas, jabones)							

<b>Dimensión Institucional (Empleados)</b> : en esta sección evaluaremos los niveles de satisfacción en cada uno de los elementos relacionados con la atención y la eficacia de los procesos suministrados por el personal de la UTB.							
Con respecto a: ..."elemento a evaluar"... me siento:	1	2	3	4	5	6	7
Eficiencia y eficacia en los procesos administrativos							
El personal se muestra dispuesto a ayudar a los alumnos							
El trato del personal con los alumnos es considerado y amable							
El personal está totalmente cualificado para las tareas que tiene que realizar							
Orientación y liderazgo de las directivas a cargo del programa							
Proceso de inducción a los estudiantes de pregrado							
Divulgación de las normas relacionadas con el programa							
Participación de estudiantes en las diferentes instancias administrativas del programa y de la universidad							
Los horarios de trabajo del personal de apoyo es conveniente para los alumnos							
El comportamiento de los empleados administrativos transmite confianza a los alumnos							

<b>Dimensión Institucional (Competencias profesionales):</b> en esta sección evaluaremos los niveles de satisfacción en cada uno de los elementos relacionados con las competencias profesionales promovidas por la UTB.							
Con respecto a: ..."elemento a evaluar"... me siento:	1	2	3	4	5	6	7
Ser emprendedor							
Promueve la innovación y la creatividad							
Liderazgo							
Relaciones interpersonales							
Responsabilidad social							
Habilidades de negociación							
Visión globalizada para los negocios y las relaciones							
Resolver problemas y casos de la especialidad							

<b>Dimensión Institucional (Proyección)</b> : en esta sección evaluaremos los niveles de satisfacción en cada uno de los elementos relacionados con la proyección que busca desarrollar la UTB.							
Con respecto a: ..."elemento a evaluar"... me siento:	1	2	3	4	5	6	7
La UTB es una universidad líder en la ciudad y la Región Caribe							
La UTB es una universidad con cultura emprendedora							
La UTB actúa en la transformación social de la ciudad							
La UTB tiene una fuerte vinculación con la comunidad académica internacional							
La UTB incentiva en sus estudiantes la generación de una perspectiva internacional							
La UTB es reconocida por sus investigaciones y publicaciones							
La UTB tiene fuertes alianzas con el sector productivo de la ciudad							

¿Se matricularía en un posgrado en la UTB? Si \_\_\_\_\_ No \_\_\_\_\_

¿Recomendaría a la UTB para que otras personas cursen estudios de posgrado en ella?  
Si \_\_\_\_\_ No \_\_\_\_\_

¿Qué especialización o maestría le gustaría encontrar en el futuro?  
\_\_\_\_\_

Agregue aquí sus comentarios sobre cualquiera de los aspectos evaluados:
--