

Análisis de la satisfacción de los estudiantes y del impacto en el medio laboral de los egresados del programa de Ingeniería Comercial de la facultad de ingenierías de la universidad Libre Seccional Pereira

Cristian Camilo Gallo Castro

Claudia Morales Salazar

Universidad Libre Seccional Pereira

Facultad de Ingenierías – Ingeniería Comercial

Pereira

2018

Análisis de la satisfacción de los estudiantes y del impacto en el medio laboral de los egresados del programa de Ingeniería Comercial de la facultad de ingenierías de la universidad Libre Seccional Pereira

Cristian Camilo Gallo Castro

Claudia Morales Salazar

Magíster

Paola Andrea Echeverri Gutiérrez

Universidad Libre Seccional Pereira

Facultad de Ingenierías – Ingeniería Comercial

Pereira

2018

Dedicatoria

Este proyecto principalmente lo quiero dedicar a Dios quien ha sido la herramienta fundamental que nos ha permitido ser quienes somos, ya que siempre ha sido nuestra guía poniéndonos una luz en el camino lleno de bendiciones con personas que en verdad gratifican nuestras vidas y nuestras familias, quienes siempre estuvieron en los momentos más difíciles y alegres durante cada etapa valorándonos el arduo durante la carrera, brindándonos ese apoyo incondicional para llegar a cumplir las metas planteadas desde el comienzo.

Agradecimientos

Quiero agradecer a Dios por darnos la capacidad y sabiduría para cumplir con los requerimientos exigidos durante cada proceso de la carrera.

A nuestra docente investigadora Paola Andrea Echeverri líder del proyecto y quien con su orientación y experiencia logró dejar en nosotros una grata vivencia y aporte de conocimiento invaluable, además a Jaime Uricoechea director del programa de ingeniería comercial, quién siempre nos brindó la mejor compañía y acompañamiento muy importantes para obtener todos los elementos necesarios que permitieron realizar ésta investigación y a todas las demás personas que conforman un excelente equipo de trabajo y que sin duda no hubiera sido posible culminar exitosamente este proceso sin su colaboración.

Finalmente, a todos mis compañeros quienes fueron y serán las personas que hombro a hombro se esforzaron por compartir, aportarnos muchas alegrías y experiencias gratificantes esperamos que en adelante estén recogiendo los frutos del esfuerzo académico con gran éxito.

Contenido

Resumen.....	6
Abstrac	7
1. Planteamiento del problema.....	8
1.1. Antecedentes del problema	8
1.2 Descripción del problema	23
2. Justificación.....	26
3. Objetivos de la investigación	28
3.1. Objetivo general	28
4. Aspectos metodológicos	28
5. Marcos de referencia.....	29
5.1. Marco Teórico.....	29
5.2. Marco conceptual.....	37
5.3. Marco espacial y temporal	40
6. Determinación de las variables para medir la satisfacción de los estudiantes, así como el impacto laboral y social de los egresados de Ingeniería Comercial.	45
6.1. Realizar la medición de las variables establecidas.....	58
7. Recomendaciones.....	116
8. Conclusiones	118
9. Referencias Bibliográficas	119

Resumen

El presente trabajo tiene como objetivo entregar el análisis del nivel de satisfacción de los estudiantes y egresados con respecto a la formación recibida y el impacto de los resultados profesionales en el campo laboral del programa de Ingeniería Comercial de la universidad Libre Seccional Pereira. Esta investigación se dividió en tres fases: La primera cuyo fin es determinar las variables para medir el nivel de satisfacción de los estudiantes, así como el impacto en el medio laboral y social de los egresados de Ingeniería Comercial, en la segunda fase se realiza la medición de las variables establecidas mediante el diseño de un instrumento de recolección de datos que permitan su análisis y por último, establecer las recomendaciones como guía del plan acción con base en los resultados obtenidos a través de los valiosos aportes de estudiantes y egresados.

Esta investigación ayudará a contribuir al programa de ingeniería comercial, un valioso aporte para implementar estrategias que evidentemente estarán en pro del aumento de la calidad y mejoras en los resultados del ejercicio académico de los ingeniero comerciales, estableciendo un mayor nivel en los procesos de acreditación que la universidad realiza en aras de sobresalir y llevar una misión integral a cabo, elevando el nivel de servicio al estudiante e identificando las fortalezas y debilidades del programa para enfrentar los retos que tiene un nuevo ingeniero en un mercado laboral cada día más competitivo.

Palabras claves: Análisis, satisfacción, impacto.

Abstrac

The objective of this project is to provide an analysis of the satisfaction level of students and graduates with respect to the training received and the impact of professional results in the labor field of the Commercial Engineering program of the Libre University Pereira. This research was divided into three phases: The first one whose purpose is to determine the variables to measure the level of satisfaction of students, as well as the impact on the work environment and social graduates of Commercial Engineering, in the second phase the measurement of the established variables through the design of a data collection instrument that allows their analysis and finally, the phase that establish recommendations as a guide to the action plan based on the results obtained through the valuable contributions of students and graduates.

This research will help contribute to the commercial engineering program, a valuable contribution to implement strategies that will evidently be in favor of increasing the quality and improvements in the results of the academic exercise of commercial engineers, establishing a higher level of accreditation processes than The university performs in order to excel and carry out an integral mission, raising the level of service to the student and identifying the strengths and weaknesses of the program to face the challenges that a new engineer has in a more competitive labor market.

Keywords: Analysis, satisfaction, impact.

1. Planteamiento del problema

1.1. Antecedentes del problema

A fin de respaldar y validar los antecedentes de la presente investigación, se toman como referentes algunos estudios en el ámbito nacional e internacional que se han realizado en otras universidades sobre la percepción de los estudiantes en cuanto a la calidad de sus programas académicos, ya que este es un factor primordial para la universidad no solo porque propende por brindar una mejor educación, sino porque hace parte fundamental de los procesos de Re-acreditación del programa de ingeniería comercial seccional Pereira. Así mismo se analizan algunos estudios realizados a egresados en diversas instituciones educativas a nivel local, nacional e internacional; cuyo respaldo permite tomarlos como punto de partida para analizar los mecanismos utilizados por estas instituciones, medir el impacto social que están generando sus egresados al momento de obtener la titulación, encontrar los factores más relevantes que articulan al nuevo profesional con el medio laboral y realizar un adecuado seguimiento de la trayectoria del egresado. Los referentes tomados son los siguientes:

La primera investigación analizada con respecto a los estudiantes, se titula: “Grado de satisfacción que perciben los estudiantes de pregrado de la facultad de Ciencias Económicas y Administrativas de la universidad Austral de Chile, respecto a los métodos de enseñanza y aprendizaje utilizados, evaluaciones, organización de carreras, equipo docente e infraestructura de dicha facultad.” (Valenzuela Rettig & Magallanes, 2006 Pag 22).

Esta investigación pretende conocer qué relación tiene los estudiantes con la facultad de ciencias económicas y administrativas de la universidad, para medir su grado de satisfacción.

Se utilizó una investigación tipo descriptiva y correlacional, no experimental, de tipo transversal, considerando los estudiantes de las carreras de ingeniería comercial, contador auditor y administrador de empresas de turismo, teniendo en cuenta los estudiantes a partir de su segundo año de estudio; el tamaño de la muestra se realizó mediante un muestreo estratificado con afijación proporcional para cada una de las carreras objeto de estudio, tomando una muestra definitiva de 116 estudiantes, extraídos de un universo de 503.

“La encuesta se constituyó por 5 parámetros: métodos de enseñanza y aprendizaje, evaluaciones, organización de las carreras, equipo docente e infraestructura, así mismo éstos se subdividieron en subparámetros como: clases teóricas, clases prácticas, visitas a terreno y prácticas profesionales, plazos reglamentarios a comienzo de cada semestre, confección de pruebas y corrección, retroalimentación, centro de alumnos, dirección de escuela, decanato de la facultad y malla curricular.” (Valenzuela Rettig & Magallanes, 2006 Pag 22)

Dentro de las principales conclusiones de este estudio se encuentra:

En la carrera de Contador Auditor, el 75% de los estudiantes encuestados están satisfechos, en contraste las carreras de ingeniería comercial y administrador de empresas de turismo arrojan como resultados niveles de insatisfacción del 79% en ambas carreras.

Resaltando las fortalezas de esta facultad, cabe destacar que el equipo docente fue el parámetro mejor evaluado por el total de los estudiantes encuestados, reflejado en un 52% de satisfacción.

Respecto a las debilidades de esta Facultad, uno de los elementos destinados a apoyar y complementar el proceso de enseñanza como es la infraestructura, obtuvo

un 75% de insatisfacción del total de los estudiantes encuestados, siendo este parámetro el peor evaluado.

Otra debilidad fue el ítem de método de enseñanza y aprendizaje, que arrojó un 70% de insatisfacción, con respecto a los otros parámetros incluidos en los objetivos específicos, se concluye que el parámetro evaluaciones arroja un 57% de insatisfacción, mientras que organización de carreras arroja un 61% de insatisfacción.

Cabe destacar que el 52% de los estudiantes encuestados declara que si volvería a estudiar en esta facultad y un 53% recomendaría estudiar en esta facultad, sin embargo un 56% no se siente identificado con esta. (Valenzuela Rettig & Magallanes, 2006 Pag 22)

Otra investigación que se tiene en cuenta es titulada “La Calidad Académica y su relación con la Gestión Académica en la Facultad de Educación de la Universidad Nacional de Cajamarca” (BARREDA COLÁN, 2007 Pag 114). Ésta pretende establecer el nivel de influencia de la Gestión Académica en la Calidad de la Facultad de Educación de la Universidad Nacional de Cajamarca.

El estudio fue de tipo descriptivo correlacional, porque se trata de correlacionar el grado de relación existente entre las variables de estudio; se tuvo en cuenta una población constituida por 567 estudiantes de la Facultad de Educación, de los cuales se encuentran en el Ciclo III, V, VII, IX. Así mismo se tuvieron en cuenta los 81 docentes, con diferentes características y condición laboral. (BARREDA COLÁN, 2007 Pag 114)

Para el desarrollo de este estudio se realizaron dos tipos de encuestas, la primera de Gestión Académica, donde se tuvieron en cuenta los aspectos: misión, directivos, motivación,

personal administrativo, infraestructura y servicios. Y una segunda encuesta de Calidad Académica que midió los siguientes aspectos enseñanza -aprendizaje, currículo, actividad académica, procesos académicos.

Dentro de las principales conclusiones se encuentra:

- Que la Gestión Académica influye significativamente en la Calidad Académica, con lo cual se aceptó la hipótesis general.
- Existe una relación positiva considerable que permite señalar que a mayor eficiencia de la Gestión Académica, mayor nivel de Calidad Académica.
- El nivel de Gestión Académica en la Facultad de Educación de la Universidad Nacional de Cajamarca es bajo, ya que el puntaje obtenido es de 22.91 y se encuentra en el rango de 20-26 correspondiente al nivel bajo.
- En nivel de Calidad Académica en la Facultad de Educación de la Universidad Nacional de Cajamarca es bajo, debido a que se alcanza un puntaje de 24.21 encontrándose entre el rango 20-26 para la Calidad Académica. (BARREDA COLÁN, 2007 Pag 114)

La siguiente investigación tomada en cuenta se titula “Encuesta de satisfacción de estudiantes de programas académicos de pregrado de la Universidad Javeriana” (JAVERIANA., 2014, Pág 22) la cual tuvo como objetivo conocer la percepción de los estudiantes matriculados en programas académicos de pregrado de la sede central sobre los aspectos contemplados en los factores y características del modelo de acreditación institucional.

Para la determinación del tamaño de muestra, se consideraron los estudiantes matriculados en programas académicos de pregrado en el segundo semestre, adicionalmente incluyendo a los estudiantes de doble programa. Para ello Se adoptó un diseño muestral

aleatorio, estratificado y con reemplazos, con los programas académicos de pregrado; además contemplan una adecuada participación en la muestra de estudiantes matriculados de primer semestre.

Se determinan los resultados del indicador de satisfacción para los aspectos de la misión, el Reglamento de Estudiantes, el currículo, los profesores, los recursos, el medio universitario, los servicios, las competencias generales y la satisfacción general. Asimismo, se presentan los resultados de la percepción de los matriculados de primer semestre sobre la Universidad y su proceso de admisión. En aquellos casos en donde hay coincidencia en el aspecto evaluado, se hace la comparación con los resultados obtenidos en la encuesta del año 2010. (JAVERIANA., 2014, Pág 22)

A continuación, se enuncian los resultados más significativos de este estudio:

Misión de la Universidad. Los estudiantes manifestaron estar altamente satisfechos con el cumplimiento de todos los enunciados de la Misión; en particular, se muestran altamente satisfechos con el cumplimiento de la perspectiva global e interdisciplinaria planteada (87,5 %), con el ejercicio de la docencia, la investigación y el servicio con excelencia (87,0 %) y con el compromiso con los principios educativos y las orientaciones de la Compañía de Jesús (86,7 %). (JAVERIANA., 2014, Pág 22)

Los estudiantes manifestaron estar altamente satisfechos con la promoción que hace el programa académico al que pertenecen de la interrelación entre la investigación, la docencia y el servicio (92 %). El 45 % de ellos consideró que lo hace por completo, mientras que el 47 % considera que lo hace parcialmente y el porcentaje restante considera que no lo hace, o no sabe o no responde. (JAVERIANA., 2014, Pág 22)

Al consultar a los estudiantes sobre la posibilidad de diálogo o comunicación con la Universidad, se resalta que se encuentran altamente satisfechos con el compromiso de la administración y la gestión de la Universidad (85,6 %) y de la Facultad (80,4 %), mientras que en los demás aspectos manifiestan estar moderadamente satisfechos. (JAVERIANA., 2014, Pág 22)

Por último en cuanto al análisis de antecedentes investigativos relacionados con los estudiantes, se tiene en cuenta la investigación “Caracterización de los estudiantes de pregrado de la facultad de Medicina de la universidad de Antioquia de las cohortes 2005-I a 2009-II” (Caro Sanchez, 2010), dicha investigación tuvo objetivo principal describir las características demográficas, socioeconómicas, familiares y académicas de los estudiantes de pregrado de esta facultad.

Para esta investigación se empleó un estudio descriptivo de corte transversal. La captación de la información se hizo mediante un censo, en el caso de la facultad de medicina se censaron los niveles de segundo a undécimo, mientras que para la instrumentación quirúrgica realizo el censo para los niveles de segundo a séptimo. También cabe recalcar que los estudiantes del primer semestre no se tuvieron en cuenta ya que no cuentan con un historial académico.

“Se encontró mediante la información recopilada que los factores que generan problemas a los estudiantes de la facultad de medicina son las pruebas académicas escritas representadas en un 28,4%, las pruebas académicas orales en un 28,7% y la situación económica en un 23,1%. También que lo estudiantes expresaron sentir estrés por las relaciones con los docentes en un 5,8%.” (Caro Sanchez, 2010 , pág. 38)

Dentro de las principales conclusiones se determina que:

- No se aprecia variabilidad del promedio de un estudiante que trabaja a otro que no lo hace, igualmente sucede con aquellos que son padres.
- Respecto al proyecto de vida de los estudiantes, estos expresaron que ser un profesional exitoso es lo más importante para ellos en un 90%
- En cuanto a reprobación de cursos 99 estudiantes de instrumentación quirúrgica nunca han aprobado y los 67 restantes han perdido entre 1 y 4 cursos. Por otra parte, 535 estudiantes de medicina afirmaron no haber perdidos materias frente a 259 que si lo hicieron; de estos 235 reprobaron entre 1 y 4 materias, y los 23 estudiantes restantes entre 5 y más. (Caro Sanchez, 2010 , pág. 52)

Continuando con el análisis de antecedentes, se procede a enunciar los referentes bibliográficos de estudios realizados por algunas instituciones a sus egresados.

En primer lugar, se tiene el estudio: “Evaluación de la pertinencia de la formación de pregrado en el programa de Ingeniería Industrial de la Universidad Tecnológica de Pereira y su articulación con el medio laboral” (Bedoya Hernández & Chávez, 2010), el cual “dio origen al proceso de seguimiento y vinculación del egresado de este programa, como mecanismo de evaluación de la satisfacción de los graduados con la formación recibida, con la trayectoria laboral y de los empleadores con el programa académico” (Bedoya Hernández & Chávez, 2010, pág. 10)

Para el análisis de la información, se contempló el tipo de estudio descriptivo y correlacional, que incluyó gráficos y tablas de frecuencia, permitiendo identificar la población para determinar la percepción de los empleadores y los egresados, mediante el método mixto

donde se aplicó la encuesta diseñada con preguntas de tipo abiertas y cerradas, lo que a través de ambos métodos permitió que se interrelacionaran los resultados de la investigación.

También se realizó un segundo análisis de correspondencia simple, el cual consistió en la relación entre las competencias generales y específicas del programa y la importancia de éstas para las organizaciones y el nivel de desarrollo de las mismas por parte de los graduados en la universidad.

Adicionalmente se escogió un grupo focal de docentes, al cual se les observó mediante un esquema de manera holística, dando como resultado un análisis de las respuestas expresado por los participantes, a fin de obtener las características principales de los aspectos más relevantes tratados en la dinámica permitiendo una correcta interpretación y análisis de las acciones concretas que realizan los docentes en el proceso de formación, para fortalecer el desarrollo de las competencias generales y específicas en los egresados.

Para desarrollar el anterior proceso se tomó una muestra distribuida de la siguiente manera:

- Número de egresados: 196, Tipo de muestreo: Estratificado
- Número de empleadores: 56, Tipo de muestreo: Censo
- Número de docentes (grupo focal): 8, tipo de muestreo: Aleatorio (Bedoya Hernández & Chávez, 2010, pág. 55)

Para cada uno de los anteriores grupos seleccionados y estratificados fueron establecidos los siguientes parámetros:

Egresados: Información familiar y personal, competencias, plan de vida, situación laboral, nivel de identidad con la institución, satisfacción de los recursos ofrecidos por la institución.

Empleadores: Caracterización de la empresa, competencias importantes para la organización, competencias requeridas del egresado, nivel de satisfacción de los empleadores con los egresados.

Docentes: Pertinencia de la formación en competencias de los graduados, metodologías de clase, insumos para la revisión y renovación curricular, los mecanismos, estrategias de comunicación y registros para el seguimiento y vinculación de egresados y prácticas empresariales.

Las conclusiones generales del estudio son:

- Se confirmó la pertinencia del programa objeto de estudio, la valoración del perfil del egresado y el nivel de desempeño en su quehacer profesional.
- Se obtuvo la evaluación de la percepción de los empleadores y/o directivos de las instituciones, el cumplimiento de las expectativas de formación de quienes los emplean y la ejecución del ejercicio profesional.
- Se identificó la forma como los empleadores evalúan el aporte de la universidad para el desarrollo de las competencias requeridas del egresado y los contextos laborales a los cuales deben enfrentarse.
- Identificaron las acciones pedagógico-formativas que resultan eficientes en el apoyo del aprendizaje del estudiante egresado.
- Se establecieron las competencias generales y específicas que el mercado laboral demanda.
- Se establecieron las competencias generales y específicas en las cuales se hace necesaria la intervención y el refuerzo en la formación de los egresados según la percepción por parte de los directivos evaluados del estudio.

- Se identifica el nivel de aceptación del egresado en el mercado laboral.
- Se evidenció el reconocimiento de la institución en el entorno y lo que el medio laboral espera de sus graduados.
- Se identificó el grado de satisfacción de los egresados frente a las competencias generales y específicas.
- Se determinó el grado de insatisfacción parte los egresados con la formación recibida en competencias generales y específicas.
- Los resultados evidenciaron las necesidades que tiene la institución para concebir el proceso de formación, para conocer y estructurar las competencias que requiere el estudiante en consonancia con lo que propone el mercado laboral. (Bedoya Hernández & Chávez, 2010, págs. 205, 206, 207, 208, 209, 211.)

Así mismo se consulta el estudio realizado por la Universidad EAFIT titulado, “Impacto social de los programas de pregrado” (Hurtado ochoa, 2007), el cual tuvo como objetivo “evaluar la calidad del programa de Economía, con base en la información recopilada por medio de encuestas aplicadas a los egresados.” (Hurtado ochoa, 2007, pág. 15)

El análisis se centró en tres aspectos fundamentales, los cuales fueron: La actualidad de los egresados, su trayectoria laboral y profesional, y la evaluación de la calidad del programa.

“Dicha encuesta estuvo conformada por 93 preguntas las cuales fueron divididas en 4 secciones, que definen las variables que contestan la evaluación de los tres aspectos fundamentales a evaluar, las variables fueron: Los datos personales del egresado, caracterización de la situación laboral actualizada, trayectoria académica y profesional, por último, la evaluación de la calidad del programa” (Hurtado ochoa, 2007, pág. 16)

Para la aplicación del estudio, se desarrolló una encuesta en una plataforma http, que estuvo a cargo del centro de informática de la universidad, adicionalmente, para sus procesos internos de evaluación de calidad contó con la base de datos actualizada, en donde se tomó una muestra de la población de egresados del periodo 1999 a y 2006-1, equivalente a 111 egresados; tomando estadísticamente para el análisis de la información un nivel de confianza del 95% y un margen de error del 7%. (Hurtado ochoa, 2007, pág. 19)

Posteriormente se hizo un estudio inferencial de los datos específicos, por secciones con su correspondiente análisis y resultado, donde las conclusiones arrojadas por el estudio fueron:

- La comparación de los resultados de la evaluación de calidad, hechos con anterioridad y los de 2007, ratificaron la pertinencia y la calificación destacada del programa que se evaluó.
- Se ratificó el índice de recomendación del programa académico.
- Se evidenció el porcentaje en el cual se relaciona el egresado con la Universidad una vez consigue su titulación. (Hurtado ochoa, 2007, pág. 88)

En esta misma labor de consulta se encontró el “Estudio de seguimiento de egresados DES economía internacional”, realizado por la Universidad Autónoma de Chihuahua” (CULTURAL, 2006 - 2010)

El estudio tuvo como objetivo “hacer una evaluación del programa educativo de la facultad de Economía Internacional” (CULTURAL, 2006 - 2010, pág. 10). En la investigación se llevó a cabo una caracterización de la opinión de los egresados de datos académicos, satisfacción y formación académica, desempeño profesional, actualización, factor socio-económico y sugerencias de los egresados.

Todo lo anterior fue analizado, “tomando la muestra de la población de egresados en el periodo de 2006 al 2010 equivalente a 50, donde se estimó un 95% de nivel de confianza y un margen de error del 0.10”. (CULTURAL, 2006 - 2010, pág. 51) Posteriormente se analizaron los datos de manera individual con su respectivo análisis, y las conclusiones de la investigación son las siguientes:

- Se confirmó la importancia y la pertinencia de los estudios aplicados a egresados para la mejora de la calidad en las instituciones de educación superior y aportar valor a los resultados que se esperan para generar un mayor impacto social.
- Se ratificó la pertinencia del programa académico.
- Se identificaron las expectativas de los egresados frente a la calidad, la mejora continua en el programa y la relación universidad – egresado.
- Se determinó el nivel de ingreso promedio de los egresados del programa.
- Se estableció la importancia de los aspectos prácticos como aporte al desarrollo profesional del egresado. (CULTURAL, 2006 - 2010, pág. 51)

Por último, se toma la investigación titulada, “Estudio de seguimiento a recién egresados de programas académicos de pregrado de la Sede Central” (JAVERIANA, 2012) de la Universidad Pontificia Javeriana.

Dicho estudio tuvo como objetivo “Obtener la caracterización socioeconómica de los recién egresados, conocer su situación laboral al momento de su graduación, comparar la situación laboral de los recién egresados con la situación de la población de egresados de la educación superior del país proveniente del OLE, conocer el grado de satisfacción de los recién egresados con los servicios que les prestó la Universidad como estudiantes y que les presta en su condición de egresados” (JAVERIANA, 2012, pág. 13)

El estudio se realizó a partir de un muestreo estratificado con reemplazamiento, que llevó a un tamaño de muestra consolidada de 578 egresados con un 5% de significancia y un 5% de margen de error. Este ejercicio muestral permite obtener resultados estadísticamente válidos tanto para el consolidado de la Sede Central de la Universidad como para los programas académicos de pregrado.

El estudio realizado, de carácter descriptivo, abarcó seis fases, 1) La revisión de la primera versión del estudio de seguimiento, llevada a cabo en 2009, de manera conjunta para la Sede Central y la Seccional Cali; 2) La definición de los objetivos del estudio; 3) El diseño del formulario de encuesta, que comprendió 123 preguntas agrupadas en los módulos de caracterización socioeconómica, mercado laboral y satisfacción con la Universidad; 4) La determinación del tamaño de muestra, 5) diligenciamiento de la encuesta; y 6) El análisis de datos. (JAVERIANA, 2012, pág. 13)

Para llevar a cabo el estudio, se establecieron las variables que la universidad consideró pertinente evaluar, éstas fueron: información socio-económica, mercado laboral, satisfacción, dichas variables midieron la experiencia de los egresados con la universidad.

Los resultados obtenidos fueron establecidos en términos porcentuales y para la variable socio-económica las mediciones obtenidas fueron: el porcentaje de hombres y mujeres que contestaron la encuesta, se conoció el estado civil de la muestra de la población, su lugar de residencia, en qué condiciones familiares se encontraban los egresados, el grado de escolaridad de los padres, cuántos de los egresados se especializaron y donde se realizó el estudio posterior a su titulación, en qué áreas de profundización han realizado dichos estudios, cuantos obtuvieron maestría y doctorado, cuántos fueron reconocidos en obras sociales.

En la variable de mercado laboral, el estudio obtuvo los resultados de cuántos de los egresados se encontraban ocupados, laboraban en su primer empleo, se encontraban en cargos ejecutivos, la permanencia en sus cargos actuales, los sectores en los que se vincularon laboralmente, cuál fue la modalidad de contratación en el primer empleo, el nivel de ingresos, el reporte de la jornada laboral, la relación del empleo actual con la formación recibida, que proporción de los egresados en su primer empleo se constituyeron como independientes, cuál fue su duración en dicha labor, de éstos cuales firmaron contratos de prestación de servicios, su nivel de ingresos, jornada laboral y la relación con la formación recibida en calidad de independientes, otro ítem de esta variable, fue la cantidad de egresados que se constituyeron como empleadores, su duración, qué otras vinculaciones laborales o contractuales tenían, su nivel de ingresos y jornada laboral, igualmente, la relación entre la formación recibida y dicha actividad económica; entre otras mediciones de la variable se encontró cuáles estaban en subempleos a fin de maximizar sus ingresos, cuáles estaban desempleados, quiénes tenían experiencia en trabajos previos, razones de desempleo y el medio utilizado para la consecución del mismo, por último cuáles fueron los momentos después del grado en que incurrieron en las diferentes modalidades de empleo.

Para la tercera y última variable que determinó el nivel de satisfacción de los egresados, se dieron a conocer que porcentaje de egresados tuvieron una relación adecuada con los docentes y cuál fue su percepción en el desarrollo de los contenidos académicos, la calidad de la gestión administrativa, el nivel de apoyo percibido por los mismos, recursos físicos, competencias generales adquiridas, posibilidades laborales, formación recibida, nivel de recomendación, pertenencia a asociaciones y disposición para aportar a proyectos de la universidad.

Este estudio no presentó conclusiones generalizadas, únicamente los resultados arrojados en la encuesta realizada, con fines de tomar decisiones conducentes a mejorar la calidad de las variables medidas.

En síntesis, los antecedentes analizados permitieron contextualizar la situación real de los estudios que han realizado otras instituciones a nivel local, nacional e internacional sobre los estudiantes de diferentes carreras universitarias y los egresados, con el fin de identificar posibles planes de acción implementados por estas universidades para brindar soluciones que permitan un mejor nivel académico y competitividad en comparación con otras instituciones educativas. Así mismo, el análisis de estos antecedentes permitió identificar un enfoque metodológico, la relevancia de este tipo de trabajos y las circunstancias que los justifican.

De otro lado, es importante resaltar que los antecedentes presentados para los egresados, demuestran la importancia que tienen los estudios para medir la percepción de estos y sus resultados profesionales, a fin de brindar una mayor retroalimentación en el proceso académico, articulado con la aplicación de sus conocimientos en un entorno laboral y evidenciando los aspectos tanto positivos como negativos, que al ser evaluados, permiten obtener una importante herramienta para las instituciones, de manera tal que se puedan mejorar los procesos de calidad y acreditación en los programas.

Para la medición de los datos en los estudios realizados de los niveles de satisfacción de estudiantes y egresados, se tuvieron en cuenta instrumentos de medición iguales y se utilizaron diferentes metodologías que arrojaron información valiosa, permitiendo a las universidades tomar decisiones acertadas y que cumplieran con los requerimientos exigidos por el Ministerio de Educación, dejando como evidencia que ésta es la manera en que reconocidas entidades educativas han logrado mejores y mayores resultados en los procesos de acreditación.

1.2 Descripción del problema

En los últimos años, la educación en Colombia ha tomado mucha relevancia por parte del gobierno, sin embargo los resultados arrojados por los estudiantes no han sido los esperados tal como se ha evidenciado en los resultados de las pruebas PISA, en el año 2013 “Colombia, como se sabe, le fue muy mal, pues quedó en el puesto 61 de 65 países, solo por encima de Perú, Indonesia y Catar” (SEMANA, 2013), no obstante “aunque es evidente que Colombia en el año 2016 mejoró sus resultados en las pruebas, sigue estando rezagado en comparación con el promedio de los países miembros de la OCDE (Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económico)” (TIEMPO, 2016).

Estos resultados reflejan las falencias en el sistema educativo, cabe resaltar que “El Gobierno presentó el programa ‘Colombia Científica’, que busca elevar la calidad de la educación superior y alcanzar la excelencia académica, fortaleciendo la docencia, la investigación y la proyección de universidades nacionales” (Colombiano, 2017). Esto es importante ya que actualmente los países en desarrollo buscan mejores estándares en calidad y para ello es primordial mejorar estos factores, más aún si el país pretende ser competitivo en educación frente a los demás países.

La educación superior constituye actualmente uno de los instrumentos principales con que cuentan los gobiernos en su intento de garantizar un avance en el desarrollo de los países. Es sin duda, el destino de los presupuestos públicos para la educación una inversión para el futuro. La educación en general y la educación superior en concreto han sido creadas para consolidar avance y posterior desarrollo de las distintas dimensiones en las que un país puede crecer. En este sentido es pertinente, analizar las estrategias que los países han llevado a cabo en las últimas décadas con el objetivo de capacitar a la población buscando hacer frente a la revolución

tecnológica y científica a la que se enfrentan en un contexto internacional cada vez más globalizado. (NOVA, 1999)

Actualmente y hasta el año 2015 según cifras reportadas al Sistema Nacional de Información de la Educación Superior - SNIES, 637 municipios del territorio nacional poseían al menos un matriculado en programas de educación superior, lo que representa cerca del 57% del total de municipios del país, distribuidos en todos los departamentos. Sin embargo, no se puede desconocer que la mayor parte de la oferta de educación superior se encuentra aun fuertemente concentrada en algunos departamentos o ciudades del país. En Bogotá, por ejemplo, están matriculados el 32% del total de estudiantes en educación superior, en Antioquia el 13.8%, en el Valle del Cauca 7.5%, en Atlántico el 5.8% y en Santander el 5.4%, sumando entre Bogotá y estos 4 departamentos el 64.6% de los matriculados frente al 35.4% restante en los demás departamentos según cifras del 2015. Este indicador mide el total de estudiantes matriculados en pregrado en educación superior como proporción del total de la población en edad teórica de 17 a 21 años. La concentración de la matrícula en estos departamentos del país es un fenómeno que ha venido disminuyendo a lo largo de los últimos años. En el 2006 la ciudad de Bogotá y los departamentos de Antioquia, Atlántico, Valle del Cauca y Santander representaban el 67.8% del total de los matriculados. Para el 2015 este porcentaje cayó al 63.82%, lo que indica un crecimiento de la matrícula en el resto de los departamentos de cuatro (4) puntos porcentuales. (educación, 2016)

Actualmente la universidad libre de Pereira se encuentra en búsqueda de mejorar continuamente, con el fin de cumplir los estándares de calidad y contribuir al mejoramiento del sistema educativo, para ello en el año 2014 el programa fue acreditado, lo que permite que continuamente, se esté autoevaluando e implementando planes de acción para su mejoramiento.

Es importante además destacar que el estudiante, es un factor clave para el desarrollo del objeto social de la institución por tal motivo, es necesario indagar permanentemente sobre su conformidad con el programa y la institución, lo que permitirá retroalimentar los planes de acción.

Otro factor fundamental para la Universidad es el egresado, ya que éste es el resultado del proceso de formación impartido por la institución, sin embargo en Colombia se está presentando la gran necesidad de formar profesionales con calidad, dado que las empresas en un contexto actual y cada vez más globalizadas, buscan diferenciación a través de su ventaja competitiva, para lo cual el desafío se encuentra en que el profesional que una institución educativa superior produzca, presente avance y mejora en su proceso formativo, de este modo podría afrontar la necesidades de capital humano de las empresas.

La Universidad Libre se encuentra en la difícil tarea de exhibir sus estándares de calidad y reconocimiento a nivel nacional, puesto que el mercado laboral es cada vez más exigente, requiriendo de profesionales en áreas claves que aporten conocimiento para el desarrollo de modelos de competitividad.

Por lo anterior, es necesario indagar permanentemente tanto al estudiante como al egresado del programa de ingeniería comercial sobre la satisfacción con esta carrera y la institución, con el fin de identificar aquellos aspectos susceptibles de mejorar, a fin de responder las siguientes preguntas:

¿Cuál es la percepción de los estudiantes del programa de ingeniería comercial con respecto a la calidad de la educación impartida? Y ¿Cuál es el nivel de satisfacción de los egresados del programa de ingeniería comercial respecto a la formación recibida y cómo ésta ha impactado su contexto laboral?.

2. Justificación

La presente investigación pretende recopilar información pertinente que contribuya a la re-acreditación del programa de ingeniería comercial de la Universidad Libre Seccional Pereira, a partir del análisis de la satisfacción de los estudiantes de quinto a décimo semestre, así como del estudio de la satisfacción de los egresados con respecto a la formación impartida y sus resultados en el mercado laboral.

La acreditación institucional permite reconocer y diferenciar el carácter de las instituciones como un todo, así como valorar el cumplimiento de su misión y su impacto social. Esta acreditación complementa y asume como requisito previo la acreditación de programas. Además, la acreditación institucional ofrece la posibilidad de valorar la capacidad de las instituciones de desplegar recursos físicos y humanos para el cumplimiento social de su misión, de manera eficiente y responsable. Igualmente, permite ejercer de manera diferenciada la función de inspección y vigilancia del Estado sobre la Educación Superior que hoy se aplica indiscriminadamente y con altos costos burocráticos a todas las instituciones, independientemente del reconocimiento de su calidad. En este sentido, la acreditación institucional hará posible distinguir diversos niveles de ejercicio responsable de la autonomía universitaria. (Acreditación)

Por lo anterior y debido a la alta demanda de profesionales en el área comercial de las grandes compañías, es requerido un nivel óptimo de conocimientos que permitan una alta competitividad en los nuevos egresados y aunque el camino para lograrlo, se encuentra en desarrollo, se hace necesario que la universidad vele por obtener mejores resultados en los procesos y así conseguir la meta propuesta en términos de calidad.

Por tal motivo, la pertinencia de generar canales de retroalimentación para la universidad, es el mayor sustento para alinear los procesos educativos con el quehacer del estudiante y el egresado, lo cual permitirá formar por parte de la universidad profesionales acordes a las necesidades del sector productivo del país. Así mismo esta investigación, logra obtener información fundamental para conocer la percepción del programa de ingeniería comercial seccional Pereira, con el fin de realizar planes de acción que permitan mejoras a nivel académico y administrativo, en pro de la calidad institucional.

De otro lado este trabajo busca ser fuente de información para la universidad y la toma de decisiones de la misma, ya que es a partir de la experiencia de los estudiantes y egresados que se construyen los lineamientos y planes estratégicos. Según el Ministerio de Educación: “Los resultados son entonces insumos fundamentales para tomar decisiones, fijar responsabilidades, establecer metas, definir criterios y determinar acciones que garanticen el avance en un proceso de mejoramiento coherente, pertinente y sostenible.” (MINEDUCACIÓN.)

Por lo anterior, es necesario que la universidad indague a los estudiantes la percepción sobre la calidad del programa que actualmente cursan para identificar falencias y fortalezas, además con los egresados conocer su nivel de satisfacción con la formación recibida y el impacto de ésta en su desempeño laboral, para establecer acciones conducentes a mejorar la formación de los estudiantes del programa.

3. Objetivos de la investigación

3.1. Objetivo general

Realizar un análisis del nivel de satisfacción de los estudiantes y egresados con respecto a la formación recibida, impacto y resultados profesionales en el campo laboral del programa de Ingeniería Comercial de la universidad Libre Seccional Pereira.

3.2. Objetivos específicos

- Determinar las variables para medir la satisfacción de los estudiantes, así como el impacto de los egresados en el medio laboral y social de Ingeniería Comercial.
- Realizar la medición de las variables establecidas.
- Establecer las recomendaciones pertinentes, producto del análisis de los datos obtenidos a través de estudiantes y egresados.

4. Aspectos metodológicos

La presente corresponde a una investigación de tipo descriptiva, con la cual se busca determinar el nivel de satisfacción de los estudiantes de pregrado y los egresados, acerca de la formación que están recibiendo y que han recibido en el programa de Ingeniería Comercial; para ello se requieren identificar los aspectos relevantes de la experiencia que ambos han tenido y su percepción en el proceso de formación, cuyo objetivo es medir una serie de características sobre la calidad del programa a fin de mejorar continuamente y contribuir a la re-acreditación.

El método utilizado corresponde al de análisis, ya que se pretende estudiar mediante la observación y medición, aquellos elementos que impactan la satisfacción de los estudiantes y

egresados, adicionalmente, es de tipo mixto, puesto que el análisis de las variables a considerar, se encuentran expresadas de manera cuantitativa y cualitativa, permitiendo la toma de decisiones, tanto desde la descripción subjetiva de estudiantes y egresados, como la manera en la que califican y expresan los niveles de satisfacción con el programa ofrecido por la universidad, a fin de determinar los porcentajes de dichos niveles y realizar un análisis desde la estadística.

Esta investigación se divide en tres fases:

En la primera se identifican las variables a medir por medio de una encuesta, que se aplica a estudiantes y egresados, cabe resaltar que se toman en cuenta factores establecidos por el CNA (Consejo Nacional De Acreditación) para evaluar las instituciones de Educación Superior en calidad.

Para la segunda fase, se aplica la encuesta a estudiantes y egresados, que en dicho caso para los primeros será de manera directa y para los segundos de manera virtual.

Finalmente, en la tercera fase, de acuerdo a los resultados se propone un plan de acción, con las conclusiones y recomendaciones arrojadas por el estudio realizado.

5. Marcos de referencia

5.1. Marco Teórico

Este estudio se realiza con el fin de conocer el nivel de satisfacción de los estudiantes y egresados en el medio laboral y social, del programa de Ingeniería Comercial de la Universidad Libre seccional Pereira, por tal motivo es necesario brindar información sobre el significado e importancia de los procesos de acreditación en la educación superior, los lineamientos, los

campos, niveles e instituciones de la educación, condiciones de ingreso a la educación superior para el estudiante y aseguramiento de la calidad.

5.1.1 Acreditación de la Educación Superior.

Según Pallán Figueroa, la acreditación, es:

un procedimiento cuyo objetivo es comparar el grado de acercamiento del objeto analizado con un conjunto de normas previamente definidas e implementadas como deseables. Implica el reconocimiento público de que una institución o un programa educativo satisfacen determinados criterios de calidad y, por tanto, son confiables.

En conclusión el autor manifiesta que la necesidad de lograr una mayor calidad en los procesos y resultados de la educación es una inquietud planteada con intensidad en la actualidad, hasta el punto de considerar que la calidad es un atributo imprescindible de la propia educación, por lo cual todas las instituciones están en búsqueda de la calidad educativa. (Pallán Figueroa)

De otro lado, en 1994, Jesús Ibáñez, manifiesta que:

La educación tiene como objetivo la formación de capacidades y actitudes de los individuos para su integración a la sociedad como seres que sean capaces de regular el status quo (estado de cosas en un determinado momento) y a la vez puedan transformar la realidad social en pos de los valores vigentes en un momento histórico determinado. Por tanto, la tarea de la educación superior es “la formación de profesionales competentes; individuos que resuelvan creativamente, es decir, de

manera novedosa, eficiente y eficaz, problemas sociales.” Este autor expresa que la educación superior constituye la meta de transformación y creatividad para la solución de problemáticas de índole social de manera más eficiente y eficaz, transformando las capacidades y actitudes necesarias en el individuo para el logro de dicha meta. (Barrios)

5.1.2 Lineamientos de la Educación Superior en Colombia.

La ley 115 de 1994, establece que la educación es un proceso de formación permanente, personal, cultural y social que se fundamenta en una concepción integral de la persona humana, de su dignidad, de sus derechos, y de sus deberes. Señala las normas generales para regular el Servicio Público de la Educación que cumple una función social acorde con las necesidades e intereses de las personas, de la familia y de la sociedad. Se fundamenta en los principios de la Constitución Política sobre el derecho a la educación que tiene toda persona, en las libertades de enseñanza, aprendizaje, investigación y cátedra y en su carácter de servicio público.

La misma Ley organiza la educación formal en niveles de preescolar, básica (primaria y secundaria) y media, no formal e informal, dirigida a niños y jóvenes en edad escolar, a adultos, a campesinos, a grupos étnicos, a personas con limitaciones físicas, sensoriales y psíquicas, con capacidades excepcionales, y a personas que requieran rehabilitación social.

La educación Superior es regulada por la Ley 30 de 1992. Las características generales más importantes de la educación superior en Colombia son:

- Es entendida como un servicio público que puede ser ofrecido tanto por el Estado como por particulares, y se realiza con posterioridad a la educación media.
- Se han definido varios tipos de Instituciones según su naturaleza y objetivos (Instituciones Técnicas Profesionales, Instituciones Tecnológicas, Instituciones Universitarias y Universidades).
- Existe un Sistema Nacional de Aseguramiento de la Calidad.
- El Estado garantiza la calidad del servicio educativo a través de la práctica de la suprema inspección y vigilancia de la Educación Superior.
- CONACES y sus salas organizadas por campos del conocimiento, es el organismo encargado de estudiar el cumplimiento de condiciones mínimas de calidad y dar su concepto ante el Ministerio de Educación para el otorgamiento del Registro Calificado de los programas.
- Existe un Sistema Nacional de Acreditación del cual hace parte el Consejo Nacional de Acreditación ww.cna.gov.co, creado por la Ley 30 de 1992 el cual tiene la responsabilidad de dar fe pública de los altos niveles de calidad de las instituciones de educación superior y sus programas académicos.
- Las políticas y planes para el desarrollo de la Educación Superior son, primeramente, propuestos por el Consejo Nacional de Educación Superior (Cesu), organismo con funciones de coordinación, planificación, recomendación y asesoría, integrado por representantes de todas las instancias relacionadas con la educación superior. (SUPERIOR, El sistema de educación superior en Colombia)

5.1.3 Campos, niveles e instituciones de la educación superior.

Los campos de acción definidos por la educación superior en Colombia son: el de la técnica, la ciencia, la tecnología, las humanidades, el arte y la filosofía. (art. 7, Ley 30 de 1992). Por tanto, los programas académicos que ofrecen las instituciones de educación superior deben estar inscritos dentro de estos campos de acción, siendo ellos conformes a los propósitos de formación de cada institución. (art. 8 Ley 30 de 1992). Dichos programas académicos pueden desarrollarse en niveles de pregrado y postgrado. (SUPERIOR, El sistema de educación superior en Colombia)

Para objeto de esta investigación solo se tomará en cuenta el nivel de pregrado.

Los programas de pregrado preparan para el desempeño de ocupaciones, para el ejercicio de una profesión o disciplina determinada, de naturaleza tecnológica o científica o en el área de las humanidades, las artes y la filosofía.

Son instituciones universitarias o escuelas tecnológicas, aquellas facultadas para adelantar programas de formación en ocupaciones, programas de formación académica en profesiones o disciplinas. (art. 18 - Ley 30 de 1992).

Son universidades las reconocidas actualmente como tales y las instituciones que acrediten su desempeño con criterio de universalidad en las siguientes actividades: la investigación científica o tecnológica; la formación académica en profesiones o disciplinas y la producción, desarrollo y transmisión del conocimiento y de la cultura universal y nacional. (art. 19 Ley 30 de 1992). Estas instituciones están igualmente facultadas para adelantar programas de formación en ocupaciones, profesiones o disciplinas, programas de especialización, maestrías, doctorados y post-doctorados, de conformidad con la Ley. (SUPERIOR, El sistema de educación superior en Colombia)

5.1.4 Condiciones de ingreso a la educación superior.

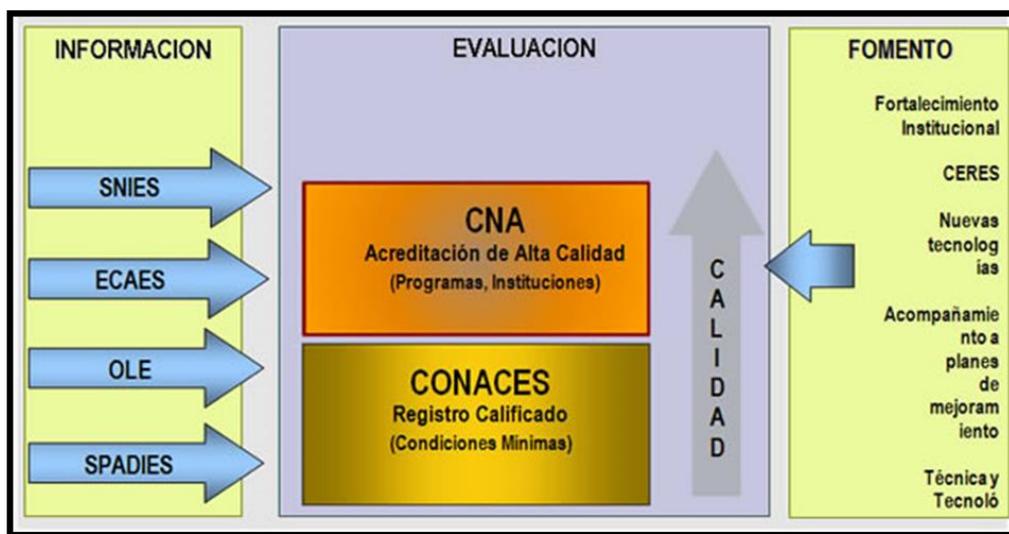
“La Ley 30 de 1992 establece los requisitos de ingreso a la educación superior, indicando que para todos los programas de pregrado, el estudiante deberá poseer título de bachiller o su equivalente en el exterior y haber presentado el examen de Estado para el ingreso a la Educación Superior.” (SUPERIOR, El sistema de educación superior en Colombia)

5.1.5 Aseguramiento de la Calidad

Para brindar garantías en los temas de evaluación, certificación y acreditación de la calidad de la educación superior en Colombia, se ha creado dentro del sistema educativo, el denominado Sistema de Aseguramiento de la Calidad de la Educación Superior conformado por los organismos, las acciones y las estrategias que aplican desde el proceso mismo de creación y establecimiento de una institución de educación superior, hasta el desempeño del profesional que egresa del sistema.

A continuación, se describen los principales componentes del sistema:

Gráfico 1. Componentes del sistema



Fuente. MINISTERIO DE EDUCACIÓN SUPERIOR. Componentes del sistema

(SUPERIOR, El sistema de educación superior en Colombia)

5.1.6 Registro calificado

Regulado por la Ley 1188 de 2008 y el Decreto 2566 de 2003, que establecen las condiciones y procedimientos que deben cumplirse para ofrecer y desarrollar programas académicos, y fija, previo trabajo con la comunidad académica, las condiciones básicas o mínimas de calidad, con lo cual se establece como meta la obtención de un registro calificado, indispensable para el funcionamiento de los programas académicos.

De acuerdo con dicha norma el Ministerio de Educación Nacional, con el apoyo de la comunidad académica, fija unas características específicas, comunes a los programas académicos de una determinada área del saber, con el fin de garantizar unas condiciones que, sin desvirtuar la iniciativa y autonomía institucional, sean compartidas y permitan esperar unas competencias básicas para el respectivo desempeño profesional. (SUPERIOR, El sistema de educación superior en Colombia)

5.1.7 Acreditación de Alta Calidad

El Sistema Nacional de Acreditación en Colombia, se creó en la Ley 30 de 1992, con el objeto fundamental de garantizar a la sociedad que las instituciones de educación superior que hacen parte de él, cumplen los más altos requisitos de calidad y que realizan sus propósitos y objetivos. Se trata de un instrumento de fomento de la calidad de la educación superior, distinto a la inspección y vigilancia, que le compete constitucionalmente al Estado para garantizar la calidad de la educación y el cumplimiento de sus fines.

Para iniciar el proceso de acreditación se requiere de la voluntad expresa de la institución ante el CNA, para adelantar el proceso de acreditación de uno o más de sus programas, para lo que se requiere el cumplimiento de ciertas condiciones esenciales. Estas condiciones son de índole normativo, académico y administrativo. En lo normativo se considera el respaldo legal

para el funcionamiento de la institución y del programa, así como el cumplimiento de las normas que la Ley colombiana ha establecido; en lo académico los requisitos se orientan a la disposición de una Misión claramente definida en el marco del Proyecto Institucional, contar con un cuerpo profesoral apropiado, varias promociones de egresados y la infraestructura adecuada; en lo administrativo requiere de una estructura organizacional, con sistemas de administración y gestión y los recursos financieros necesarios. Una vez se haya agotado esta fase documental, el CNA realizará una visita de verificación de condiciones iniciales a la institución, en la cual se recomendará la continuidad ó no del proceso.

El modelo está organizado por etapas de obligatorio cumplimiento por parte de los actores que participan en el proceso. El éxito de éste radica en el compromiso que asumen tanto las instituciones, la comunidad académica, así como el organismo responsable en el desarrollo de cada una de las etapas, bajo criterios de transparencia, de organización y de responsabilidad, entre otros.

La evaluación conducente a la acreditación se realiza en tres etapas:

1. La Autoevaluación
2. La Evaluación Externa o Evaluación por Pares
3. La Evaluación final

El reconocimiento público que se otorga a un programa o institución acreditado representa un estímulo que trae una serie de ventajas, que enaltecen la calidad de las instituciones de educación superior acreditadas. Otros incentivos que se han previsto, son la facilidad de extender la oferta académica de los programas acreditados o la fácil creación de programas en las instituciones acreditadas, entre otros. (SUPERIOR, El sistema de educación superior en Colombia)

Los factores que se evalúan para el proceso de acreditación en los programas de pregrado son: “Factor misión, Proyecto institucional y de programa, Estudiantes, Profesores, Procesos académicos, Visibilidad nacional e internacional, Investigación, innovación y creación artística y cultural, Bienestar institucional, Organización, administración y gestión, Impacto de los egresados en el medio, Recursos físicos y financieros.” (ACREDITACIÓN)

Cabe resaltar que el desarrollo de esta investigación busca aportar información para el factor estudiantes y el factor egresados.

Por lo anterior es importante resaltar que existe una herramienta que busca contribuir al seguimiento de los egresados de todas las carreras a nivel nacional, como lo es “el Observatorio Laboral para la Educación, es un sistema de información que brinda herramientas valiosas para analizar la pertinencia de la educación a partir del seguimiento a los graduados y su empleabilidad en el mercado laboral. De esta manera, contribuye al mejoramiento de la calidad de los programas académicos ofrecidos.” (OBSERVATORIO LABORAL PARA LA EDUCACIÓN “Quiénes somos”)

5.2. Marco conceptual

STATUS QUO: Indica el estado de cosas o la situación de una persona o una cosa en un momento determinado. (dictionary)

ACREDITACIÓN: Acto por el cual el estado adopta y hace público el reconocimiento que los pares académicos hacen de la comprobación que efectúa una institución sobre la calidad de sus programas académicos, su organización y funcionamiento y el cumplimiento de su función social.

ESTUDIANTE: Es el término que permite denominar al individuo que se encuentra realizando estudios de nivel medio o superior en una institución académica. (ABS).

EGRESADO: Se denomina egresado a quien ha aprobado como alumno regular todos los cursos y actividades que conforman su plan de estudios. (normas)

SATISFACCIÓN: Se denomina satisfacción del cliente como "el nivel del estado de ánimo de una persona que resulta de comparar el rendimiento percibido de un producto o servicio con sus expectativas " (Kotler, 2011)

Así mismo Una definición del concepto de "Satisfacción del cliente" es posible encontrarla en la norma ISO 9000:2005 donde define como la "percepción del cliente sobre el grado en que se han cumplido sus requisitos", aclarando además un aspecto muy importante sobre las quejas de los clientes: su existencia es un claro indicador de una baja satisfacción, pero su ausencia no implica necesariamente una elevada satisfacción del cliente, ya que también podría estar indicando que son inadecuados los métodos de comunicación entre el cliente y la empresa, o que las quejas se realizan pero no se registran adecuadamente, o que simplemente el cliente insatisfecho, en silencio, cambia de proveedor. (Kotler, 2011)

CALIDAD: Según W. Edwards Deming indica que la calidad “es traducir las necesidades futuras de los usuarios en características medibles, solo así un producto puede ser diseñado y fabricado para dar satisfacción a un precio que el cliente pagará; la calidad puede estar definida solamente en términos del agente”. (Deming, 2017)

Así mismo Philip B. Crosby define la calidad como una “conformidad con los requerimientos. Los requerimientos tienen que estar claramente establecidos para que no haya malentendidos; las mediciones deben ser tomadas continuamente para determinar conformidad con esos requerimientos; la no conformidad detectada es una ausencia de calidad”.

En resumen, podemos decir que calidad es: Cumplir con los requerimientos que necesita el cliente con un mínimo de errores y defectos. (Crosby, 2017)

EDUCACIÓN: Según el sistema Educativo Colombiano “En Colombia la educación se define como un proceso de formación permanente, personal cultural y social que se fundamenta en una concepción integral de la persona humana, de su dignidad, de sus derechos y de sus deberes.

En nuestra Constitución Política se dan las notas fundamentales de la naturaleza del servicio educativo. Allí se indica, por ejemplo, que se trata de un derecho de la persona, de un servicio público que tiene una función social y que corresponde al Estado regular y ejercer la suprema inspección y vigilancia respecto del servicio educativo con el fin de velar por su calidad, por el cumplimiento de sus fines y por la mejor formación moral, intelectual y física de los educandos. También se establece que se debe garantizar el adecuado cubrimiento del servicio y asegurar a los menores las condiciones necesarias para su acceso y permanencia en el sistema educativo.

El sistema educativo colombiano lo conforman: la educación inicial, la educación preescolar, la educación básica (primaria cinco grados y secundaria cuatro grados), la educación media (dos grados y culmina con el título de bachiller.), y la educación superior.”

(Mineducación, 2010)

SERVICIO AL CLIENTE

El tema del servicio al cliente ha sido un tema muy relevante al momento de prestar un servicio en donde existen relaciones comerciales. Así mismo lo indica diferentes autores que indican que la clave para el éxito de un servicio al cliente es la calidad de la relación. Según Kotler (2006), “Maximizar el valor para el cliente, significa cultivar una relación de largo plazo

con él”. En otras palabras, es asegurarles a los clientes el compromiso de que ellos siempre serán importantes para la empresa, que cada uno no es solo un cliente, sino alguien con valores, con quien se tiene una relación de integridad.

Hoy en día, uno de los grandes retos del servicio al cliente es fomentar una buena relación con los clientes. Una buena relación estratégica aumenta la satisfacción del cliente y el fortalecimiento de los valores transmitidos a los clientes. “Al hacer un primer contacto, la respuesta del cliente se mejora si usted es experto en hacer un acercamiento cálido.” Waugh (2005).

Según Kotler (2006), “la eficacia de la comunicación depende de cómo el mensaje se expresa, así como el contenido del mensaje. Una comunicación ineficaz puede significar que se seleccionó el mensaje errado, o que el mensaje mal comunicado o transmitido en forma insatisfactoria”. Es decir, es preciso saber comunicarse para atender bien.

5.3. Marco espacial y temporal

El desarrollo de este estudio se lleva a cabo en la facultad de ingenierías, programa de Ingeniería Comercial, de la Universidad Libre Seccional Pereira, específicamente se aborda el tema de la satisfacción de los estudiantes desde 5 semestre en adelante y del impacto de los egresados en el medio laboral y social. Se busca realizar este estudio entre el segundo semestre del año 2017 y primer semestre del año 2018.

5.3.1 Historia de ingeniería comercial

En el estudio titulado “Determinación de necesidades regionales de formación de recursos humanos” (Anexo F presentado en el mes de junio de 1992 se identificaron las tendencias de desarrollo en el departamento de Risaralda para el siglo XXI, gracias a los

esfuerzos conjuntos del Instituto para el Fomento de la Educación Superior ICFES, el Instituto de Crédito Educativo y Estudios Técnicos en el Exterior ICETEX, el concurso de las Universidades: la Libre Seccional Pereira, la Tecnológica, la Católica de Risaralda y el CORPES de Occidente. En este documento, el sector comercial, recomendó la creación de un programa de Ingeniería Comercial.

Por lo tanto, Mediante la norma interna de creación, Acta No. 02 del 11 de marzo de 1997 expedida por el Consejo Directivo Seccional, fue autorizada el programa de Ingeniería Comercial en la Universidad Libre Seccional Pereira y se iniciaron los trámites de ley para ofrecer el programa. El programa de Ingeniería Comercial de la Universidad Libre Seccional Pereira, fue aprobado en sus jornadas diurna y nocturna el 20 de agosto de 1997 por el ICFES, quien le otorgó inicialmente el código No. 46259 para ambas jornadas, posteriormente éste, fue sustituido en el año 2001 por el código No. 180943816206600111100 para la jornada diurna y el código No 180943816206600111200 para la jornada nocturna. El programa inicia labores en el año 1998, obtiene la primera promoción en el año 2003, a la fecha de la realización de este documento cuenta 29 promociones y tiene 998 egresados.

Posteriormente el programa Ingeniería Comercial obtuvo el registro calificado de aprobación N° 4830 mediante resolución de aprobación número 3949 de julio 18 de 2006, vigente por siete años para ambas jornadas, otorgado por Ministerio de Educación Nacional, por cumplir con los requerimientos del Decreto 2566 del 10 de septiembre de 2003 sobre Condiciones Mínimas de Calidad.

Desde su creación el plan de estudios del programa de Ingeniería Comercial ha tenido varias modificaciones que responden a las necesidades del entorno y a las exigencias del Ministerio de Educación Nacional. Inicialmente se tuvo el denominado Pensum 101 conformado

por 58 asignaturas y un total de 222 horas que se distribuyen en 10 semestres académicos y en el cual no se adoptó el sistema de créditos académicos; a partir del 8 de mayo del año 2001 con la expedición de los Decreto 792 sobre condiciones mínimas de calidad y 808 de créditos académicos, la Universidad realizó las actualizaciones y modernizaciones a los planes de estudio de todos sus programas y aprobó para el programa de Ingeniería Comercial mediante acuerdo N° 05 de noviembre 27 de 2002 el denominado Plan de estudios 110 con un total de 70 asignaturas, 183 horas y 178 créditos. En el año 2005, la Honorable Consiliatura de la Universidad aprobó el documento “Flexibilidad Curricular para los programas de Ingeniería de la Universidad Libre”, documento concertado entre las Facultades de Ingeniería de las Seccionales de Bogotá y Pereira en la que el denominado Plan de estudios 205 quedó conformado por 63 asignaturas, 211 horas presenciales, 160 créditos académicos y 10 semestres. A la fecha, se han realizado encuentros y debates con la comunidad académica y comercial de la región, buscando actualizar, redefinir o modificar el programa académico de acuerdo a las condiciones cambiantes del entorno, según consta en actas y archivos correspondientes. En este orden de ideas, el Comité Curricular del programa tiene definida una propuesta de malla curricular actualizada, revisada como puede verificarse en los archivos de dicho organismo. (Libre)

5.3.2 Perfil profesional

El Ingeniero Comercial será un profesional con formación en las técnicas de la economía, la administración, las finanzas, las ciencias contables, jurídicas y comerciales; capacitado para diagnosticar, analizar y proponer desarrollos alternativos en lo comercial y en los servicios, en los diferentes niveles y dimensiones: Local, Regional, Nacional e Internacional, y en aspectos sociales, económicos, ambientales y políticos. Serán profesionales creativos, innovadores y expertos negociadores. Serán capaces de generar negocios viables que se hacen cada vez más

indispensables en un ambiente comercial y de servicios cambiante y flexible. Serán conocedores del derecho y de los acuerdos comerciales planetarios. Será un profesional decidido, comprometido y conocedor de su Región y su País. El Ingeniero Comercial agregará a sus conocimientos en economía y administración, las áreas de mercados, negociación y dirección estratégica, lo cual le permitirá el manejo empresarial en lo administrativo y en lo estratégico.

Será un profesional capacitado para enfrentar los cambios en una sociedad que evoluciona permanentemente; estará el profesional en capacidad de ver la empresa en forma global enmarcada en contextos: económicos, sociales, ambientales y políticos. (Libre)

5.3.3 Perfil ocupacional

“La carrera proporcionará instrumentos al profesional para actuar en empresas comerciales, de venta de servicios, consolidación y venta de proyectos turísticos, ecoturísticos y ambientales, administración y proyección de mercados, administración de redes de mercado etc. Además estará capacitado para dirigir, planificar, asesorar y evaluar proyectos relacionados con el desarrollo del objeto de la carrera.” (PEREIRA)

Actualmente el programa de ingeniería comercial de la universidad libre seccional Pereira, ha prevalecido durante un largo tiempo, fortaleciendo sus debilidades que se ha presentado durante la prestación del servicio educativo, permitiendo así realizar prontas soluciones, con el fin de aumentar su ventaja competitiva frente a las demás universidades a nivel regional y nacional. Los procesos educativos con los que cuenta la universidad están estipulados dentro del reglamento estudiantil, vigilado a través del Ministerio de Educación que garantice el cumplimiento de los objetivos trazados, cuyos estudiantes son los beneficiados.

Los estudiantes son piezas claves dentro de los procesos de acreditación, donde son ellos quienes manifiestan las situaciones que se deben mejorar durante su formación académica, cuya labor de los altos dirigentes de la universidad es escuchar y tomar decisiones.

En la tabla que se muestra a continuación se relaciona el número de estudiantes inscritos, para los semestres académicos de los períodos 2012-2016:

Tabla 1: Inscritos Programa Ingeniería Comercial 2012 – 2016

	2012-I	2012- II	2013- I	2013-II	2014- I	2014-II	2015- I	2015- II	2016- I	2016- II
DIURNA	27	17	21	1	30	2				
NOCTURNA	34	31	23	49	19	32				
UNICA							56	27	61	40
TOTAL SEMESTRE	61	48	44	50	49	34	56	27	61	40

Fuente. UNIVERSIDAD LIBRE SECCIONAL PEREIRA. Oficina de Planeación, CONF05 (Consultado: 27 marzo de 2017). SINU.

Tabla 2: Admitidos Programa Ingeniería Comercial periodo 2012- 2016

	2012-I	2012- II	2013- I	2013-II	2014- I	2014-II	2015- I	2015- II	2016- I	2016- II
DIURNA	27	16	21	0	29	1				
NOCTURNA	33	31	22	48	18	30				
UNICA							55	27	59	39
TOTAL SEMESTRE	60	47	43	48	47	31	55	27	59	39

Fuente. Oficina de Planeación, Universidad Libre Seccional Pereira

Tabla 3: Estudiantes Matriculados Programa Ingeniería Comercial periodo 2012- 2016

	2012-I	2012- II	2013- I	2013-II	2014- I	2014-II	2015- I	2015- II	2016- I	2016- II
TOTAL	351	324	306	291	286	284	259	260	260	248

Fuente. UNIVERSIDAD LIBRE SECCIONAL PEREIRA. Oficina de Planeación, CONF05 (Consultado: 27 marzo de 2017). SINU.

Tabla 4: Tabla de egresados

Año	Semestre	Egresados
2013	I	15
	II	26
2014	I	35
	II	48
2015	I	31
	II	30
2016	I	30
	II	35
2017	I	16
Nº. De egresados		1.049
Nº. De promociones		27

Fuente. UNIVERSIDAD LIBRE SECCIONAL PEREIRA. Oficina de Dirección, Facultad de Ingenierías (Consultado: 06/octubre/2017).

6. Determinación de las variables para medir la satisfacción de los estudiantes, así como el impacto laboral y social de los egresados de Ingeniería Comercial.

A continuación, se construirá el instrumento que se aplicara para realizar el desarrollo de los objetivos de esta investigación; para realizar esta actividad se tendrá en cuenta la metodología aplica por Roberto Hernández Sampieri, Carlos Fernando Collados y Pilar Baptista Lucio, donde indica que “el proceso más lógico para construir un instrumento es transitar de la variable a sus dimensiones, luego a los indicadores (Hernandez sampieri, 2010).

Según la metodología aplicada por Roberto Hernández Sampieri, Carlos Fernando Collados y Pilar Baptista Lucio, indica que “Una variable es una propiedad que puede fluctuar y cuya variación es susceptible de medirse u observarse” (Hernandez sampieri, 2010), así mismo define que las Preguntas de investigación o ítems “ Se orientan hacia las respuestas que se

buscan con la investigación. Las preguntas no deben utilizar términos ambiguos ni abstractos.”
(Hernandez sampieri, 2010).

Por último, se entiende que los indicadores se definen mediante el punto de vista empírico y se resume en que el centro de atención es la respuesta observable (sea una alternativa de respuesta marcada en un cuestionario, una conducta grabada vía observación o una respuesta dada a un entrevistador). La segunda es desde una perspectiva teórica y se refiere a que el interés se sitúa en el concepto subyacente no observable que se representa por medio de la respuesta.

La muestra es, en esencia, un subgrupo de la población. Digamos que es un subconjunto de elementos que pertenecen a ese conjunto definido en sus características al que llamamos población. (Hernandez sampieri, 2010).

A continuación, se muestra la matriz de la cual se desglosa la encuesta para los estudiantes de la universidad libre de Pereira:

variable	objetivo	Indicador	item	FACTORES DE LOS LINEAMIENTOS DEL CNA CON EL CUAL CORRESPONDE
Datos personales del estudiante	Recolectar y actualizar los datos del los estudiantes.	Nombre	1) Nombre del estudiante: _____	INFORMACIÓN
		Edad	2) ¿En qué rango de edad se encuentra? A.) __ 15-18 B.) __ 19-21 C.) __ 21-24 D.) __ 25 En Adelante	INFORMACIÓN
		Estado civil	3) Estado civil: A.) __ Soltero (a) B.) __ Casado (a) C.) __ Separado (a) D.) __ Unión Libre:	INFORMACIÓN
		No. De hijos	4) Número de hijos: _____	INFORMACIÓN
Percepción de los estudiantes de la carrera	Conocer la percepción de los estudiantes acerca de la Carrera de Ingeniería Comercial	Pertinencia del plan académico vs el campo laboral	5.) ¿Considera que los conocimientos que usted esta adquiriendo en la carrera, son los adecuados para ponerlos en práctica en el desarrollo de su campo profesional? A.) SI _____ B.) NO _____ por qué? _____	FACTOR 2
		Relación entre el numero de docentes, recursos academicos y espacios físicos	6). Considera usted como estudiante que la relación entre el numero de docentes, los recursos academicos y los espacios físicos disponibles son: a). suficientes b). insuficientes. si su respuesta es negativa indique por qué? _____	FACTOR 2
		ACTIVIDADES DISTINTAS A LA DOCENCIA	7.) De las siguientes actividades distintas a la docencia, que contribuyan a su formación intergal; pertenece usted a: A.) Semilleros de investigación B.) Actividades artisticas C.) Grupos deportivos, si su respuesta es negativa, Indique por qué? _____	FACTOR 2
		Conocimientos que deben fortalecerse	8.) ¿Cuáles son los conocimientos que consideraría que deberían reforzarse para ser un mejor profesional? _____	FACTOR 2
		Pruebas saber	9.) ¿Considera usted que el programa le brindo la capacitación y apoyo suficiente para presentar las pruebas saber pro? A.) SI__ B.) NO____ C.) No las he presentado ____	FACTOR 4
		Herramientas de apoyo	10.) Conoce usted los materiales de apoyo (articulos, libros, publicaciones, etc), producidos por los docentes del programa ? A.) SI__ B.) NO__	FACTOR 3
		Metodología	11.) ¿Considera usted como estudiante que los docentes que imparten las diferentes asignaturas, transmiten el conocimiento de forma apropiada? A.) SI _____ B.) NO _____, Si su respuesta es negativa, indique en qué o cómo deberían mejorar este aspecto _____	FACTOR 3
		Método de evaluación, calificación	12.) ¿Considera usted como estudiante, que el sistema que utilizan los docentes para evaluar las diferentes asignaturas es el adecuado? A.) SI _____ B.) NO _____, Si su respuesta es negativa, indique cuáles serían los medios adecuados _____	FACTOR 4
		Plan de estudio	13.) ¿Qué asignaturas incorporaría al plan de estudios de su carrera porque considere importantes?	FACTOR 4
Acciones de mejora	14.) ¿Qué acciones considera usted que deberían implementarse para agregar valor a la carrera?	FACTOR 4		
Apreciación de los estudiantes acerca de la universidad	* Identificar el nivel de calidad por parte de la gestión académica de la universidad libre.	Formación plena para el desarrollo	15.) ¿Considera usted que la universidad está comprometida con los principios educativos? A.) SI__ B.) No__ SI su respuesta es negativa, Indique por qué? _____	FACTOR 4
		Gestión administrativa	16.) ¿Cree usted que el servicio que brinda el personal administrativo es eficaz. A.) SI__ B.) NO__ Si su respuesta es negativa, Indique por qué? _____	FACTOR 4
		Representante de los estudiantes	17.) Considera usted que ha tenido un impacto positivo, el tener un representante de los estudiantes ante los diferentes comités institucionales? A.) SI__ B.) NO__ C.)__ No me encuentro informado	FACTOR 2
		Reglamento de la universidad	18.) ¿Considera que el reglamento garantiza los derechos de los estudiantes. A.) SI__ B.) NO__ C.) No lo conozco __ Si su respuesta es negativa, Indique por qué? _____	FACTOR 2

Grado de conocimiento estudiantil.	*Conocer la percepción de los estudiantes sobre los aspectos contemplados dentro de la universidad.	Mecanismos	19.) ¿Cómo conocio el programa de ingeniería comercial ? A.) Recomendación de estudiante o egresado__ B.) valla publicitaria__ C.) radio__ D.) Feria comercial__	FACTOR 1
		Misión	20.) ¿Conoce usted la Misión del programa? A.) SI__ B.) NO__ Si su respuesta es negativa, Indique por qué? _____	FACTOR 1
		Misión	21.) ¿considera usted como estudiante el sentido de la misión y la comparten ? A.) SI__ B.) NO__ Si su respuesta es negativa, Indique por qué? _____	FACTOR 1
		Practica empresarial	22.) Considera que la práctica empresarial que usted realizó o está realizando es acorde para la aplicación de su perfil profesional? si__ no__, si su respuesta es negativa indique por qué?	FACTOR 2
		Programa	23.)¿conoce y comparte el sentido del proyecto educativo del programa? A.) SI__ B.) NO__ Si su respuesta es negativa, Indique por _____	FACTOR 1
		Inquietudes de los estudiantes	24.) ¿Los Directivos del programa prestan el apoyo adecuado y brindan pronta solución a las inquietudes de los estudiantes? A.) SI__ B.) NO__ Si su respuesta es negativa, Indique por qué? _____	FACTOR 2
		Evaluación docente	25.) ¿Considera usted que el sistema de evaluación docente contribuye al mejoramiento de la calidad de los profesores? si__ no__, si su respuesta es negativa indique por qué?	FACTOR 3
Trayectoria académica	*Evaluar la percepción de los estudiantes acerca de la metodología de los docentes.	Actualización de los docentes en la temática que imparten	26.) ¿Cree usted que los docentes frecuentemente se están actualizando en la temática de las asignaturas que imparte? A.) SI__ B.) NO__ ,SI su respuesta es negativa, Indique por qué? _____	FACTOR 3
		Uso de las TIC 'S por parte de los docentes	27.) ¿Emplean los docentes las tecnologías de información y comunicación como apoyo a las temáticas de sus clases? A.) Siempre____ B.) Regularmente ____ C.) Algunas veces ____ D.) Nunca____	FACTOR 3
		Formación para resolver problemas	28.) ¿Considera usted que el conocimiento recibido por parte de los docentes, le permite estar en capacidad de Identificar, plantear y resolver problemas en el campo profesional.? A.) SI__ B.) NO__, SI su respuesta es negativa, Indique por qué? _____	FACTOR 3
		Metodología de enseñanza	29.) ¿Cree usted que es correcto el método de enseñanza impartido por la univeraidad para dominar una segunda lengua (ingles)? A.) SI__ B.) NO__, SI su respuesta es negativa, Indique por qué? _____	FACTOR 3
Percepción de los estudiantes de la carrera Ingeniería Comercial acerca del material de apoyo.	* Evaluar el punto de vista de los estudiantes acerca de los servicios e implementos dentro de la universidad	Fuentes de información	30.) ¿El material bibliográfico recomendado por los docentes, los encuentra en la biblioteca de la universidad o facilmente en internet? A.) SI__ B.) NO__	FACTOR 4
		Biblioteca	31.) ¿Los servicios que ofrece la biblioteca corresponden con los requerimientos y expectativas de los estudiantes? A.) SI__ B.) NO__ Si __,su respuesta es negativa, Indique por qué? _____	FACTOR 4
		Horarios	32.) ¿El horario de la biblioteca se ajusta a las horas que los estudiantes disponen para acceder a sus servicios? A.) SI__ B.) NO__, su respuesta es negativa, Indique por qué? _____	FACTOR 4
		Medios audiovisuales	33.) ¿Los medios audiovisuales de los cuales dispone la universidad son los adecuados? A.) SI__ B.) NO__ Si su respuesta es negativa, Indique por qué? _____	FACTOR 4
		Laboratorios y salas de sistemas	34.) ¿Se encuentra satisfecho con el laboratorio comercial y los software que allí se utilizan ? A.) SI__ B.) NO__, Si su respuesta es negativa, Indique por qué? _____	FACTOR 4

Y la matriz que da origen a la encuesta de los egresados:

VARIABLES	OBJETIVO	INDICADORES	ITEM	Factor / Indicador
Datos personales del egresado	Recolectar y actualizar los datos del egresado	Edad, estado civil, ubicación actual.	1)- ¿En qué rango de edad se encuentra? - 2)- Estado civil: - Soltero (a), - Casado (a) - Separado (a) - Unión Libre: - 3)Cuál es su país de residencia actual?	Información
Apreciación de Egresados y Empresarios respecto a la correspondencia existente entre el perfil profesional ofrecido por el programa y el perfil laboral y ocupacional de los Egresados.	Evaluar el nivel el ejercicio laboral respecto a la aplicación de los conocimientos adquiridos y la ocupación de los egresados	- ocupación del tiempo, rol del ingeniero, sectores de la economía, ocupación de cargos, ingresos, pertinencia del plan de estudios	4) ¿ En qué actividad económica ocupa la mayor parte de su tiempo? -Trabajo tradicional - Independiente - Empresario - otro? ___-¿Cuál? ___ 5) ¿Ejerce su profesión en la actividad económica que desarrolla? Si ___ No ___ 6) ¿A qué sector pertenece la empresa para la que labora o de la cual es accionista o dueño? (a) Agropecuaria___(b) Industrial ___(c) Servicios___ 7) ¿Qué cargo desempeña actualmente dentro de su actividad económica? - (a) Administrativo, (b) Comercial, (c) Operativo, (d) gerencial, (e) Otro, (f) ¿Cuál? ___ 8) ¿Cuál es el ingreso neto por su actividad económica actual? a)De 1 a 3 SMLV ___ b)4 a 6 SMLV ___ c)7 a 9 SMLV ___ d)10 a 12 SMLV ___ e) mas de 13 SMLV ___ 9) ¿Considera pertinente el plan de estudio visto para la aplicación profesional en el campo que actualmente desempeña? a)Si ___ b) No ___ (Si su respuesta es negativa) indique ¿Por qué? _____	factor 1
Percepción de la suficiencia de recursos académicos y físicos del programa	Determinar el nivel de apreciación de la suficiencia de los recursos académicos y físicos	escenarios y espacios para el desarrollo de practicas - actividades de bienestar estudiantil - participación en las actividades de bienestar estudiantil	10)¿Considera que los escenarios y espacios de los que dispone el programa para el desarrollo de prácticas son adecuados? (a) Si ___ (b) No ___ si su respuesta es negativa (c) indique: ¿por qué? _____ 11) ¿Considera que las actividades ofrecidas por Bienestar Institucional contribuyeron a su formación integral en la carrera profesional? (a) Si ___(b) No ___ (c) No conocí las actividades ___ 12) ¿Tuvo participación de alguna de las siguientes actividades de bienestar durante el curso de su carrera?(a) proyectos de investigación ___ (b)grupos ___(c) actividades (d)artísticas ___(e)deportivas ___, (f) culturales ___(g) otra ___ (h) Ninguna de las anteriores ___ 13) ¿Cuál fue su opción de grado?(a) Semillero de investigación ___,(b) Tesis ___, (c)Pasantía internacional ___,(d) Seminario ___, (e)Emprendimiento ___,(f) otro ___ (g)¿Cuál? _____	factor 2, factor 7
Apreciación de directivos, profesores, estudiantes, egresados del programa, y de empleadores, sobre la incidencia de los sistemas de evaluación y autorregulación del programa en el enriquecimiento de la calidad de éste.	Evaluar el nivel de conocimiento que los egresados tienen sobre los sistemas de evaluación de la calidad del programa y reconocimiento de su importancia	Reconocimiento del egresado de los cambios del programa, nivel de participación en los procesos de acreditación, percepción de los beneficios de la acreditación, No. De reconocimientos por labor destacada en los egresados.	14) ¿Conoce usted los cambios que ha tenido el programa desde que salió como egresado?(a) Si ___(b) No ___,(c) No me he informado ___ 15) ¿ Participó de alguno de los procesos de acreditación del programa?(a) si ___ (b) No ___ 16) ¿Considera que en el medio que actualmente se desempeña profesionalmente, el factor de acreditación de la carrera le ha favorecido para ser escogido?(a) si ___ (b) No ___ (c)es indiferente ___ 17) ¿Ha recibido algún reconocimiento especial durante su vida como profesional? a)Si ___ b)No ___ c) ¿Cuál? _____	factor 5, factor 9

<p>Medición de la percepción de la integralidad de currículo</p>	<p>Medir el nivel de satisfacción de los egresados con el currículo educativo de su programa</p>	<p>Nivel de satisfacción con la calidad del currículo académico - movilización o intercambios a otras instituciones académicas - preparación curricular para presentar las pruebas saber pro - relación currículo con la práctica empresarial</p>	<p>22) Indique el grado de satisfacción con la formación recibida durante el desarrollo del programa Ingeniería comercial: a) Alto ___ b) Medio ___ c) Bajo ___ d) ¿Por qué? _____ 23) ¿El conocimiento adquirido durante la carrera le aportó para desarrollar su proyecto de vida? (a) Para crear su propia empresa ___ b) Para complementar un proyecto familiar c) Para conseguir el empleo que deseaba (d) para ser profesional en lo que deseaba 71 (f) Otro (g) Cual ___ 24) ¿Cómo evalúa sus posibilidades laborales como egresado del programa Ingeniería Comercial? (a) Excelente ___ (b) 2. bueno ___ (c) Muy bueno ___ (d) Malo ___</p>	<p>factor 4</p>
<p>Medición de los porcentajes de egresados que forman parte de comunidades académicas reconocidas, de asociaciones científicas, profesionales, tecnológicas, técnicas o artísticas, y del sector productivo y financiero, en el ámbito nacional o internacional.</p>	<p>Identificar si el conocimiento adquirido en la carrera del egresado es tema de desarrollo de comunidades generadoras de conocimiento en el marco nacional o internacional y nivel de profundización</p>	<p>Nivel de recomendación de los egresados a colegios, estudios posgraduales, niveles de profundización, educación continuada</p>	<p>25) ¿Recomendaría el programa Ingeniería comercial a un estudiante de último año de secundaria? (a) Si ___ (B) No ___ (c) ¿Por qué? ___ 26) ¿Ha realizado estudios de postgrado? (a) Si ___ (b) No ___ 27) Indique que estudio de postgrado: (a) Especialización ___ (b) Maestría: ___ (c) Doctorado (d) Otro(a) ___ 28) ¿Continuaría su proceso de formación profesional con la Universidad Libre? (a) si ___ (b) No ___</p>	<p>factor 4/ 9</p>
<p>Evaluación de la percepción de calidad del programa del egresado y aspectos de mejora</p>	<p>determinar el grado de satisfacción de los egresados con la calidad del programa y qué considera que debe mejorar para alcanzar mayor nivel de calidad</p>	<p>actividades necesarias para mejorar, asignaturas por reforzar, evaluación pruebas saber</p>	<p>29) ¿Qué actividades considera que serían necesarias para mejorar en la carrera? (a) Cambios en la metodología de enseñanza ___ (b) Agregar nuevos contenidos temáticos (c) Mejorar los servicios de la universidad (d) Otro ___ 30) ¿Qué asignaturas considera deberían reforzarse en la carrera para que los profesionales sean mejores? (a) Gestión tecnológica ___ (b) Gerencia Estratégica ___ (c) Laboratorios comerciales ___ (d) Comercio Exterior ___ (e) Otro ___ 31) ¿Considera que las pruebas SABER PRO anteriormente ECAES, evalúan temas que son expuestos en el contenido académico de la carrera? (a) Definitivamente si ___ (b) Probablemente si ___ (c) Indeciso ___ (d) Probablemente no (e) Definitivamente no ___</p>	<p>factor 7</p>

Apreciación de Egresados respecto a la correspondencia existente entre el perfil profesional ofrecido por el programa y el perfil laboral y ocupacional de los Egresados	Establecer el nivel de ocupación de los egresados, la satisfacción y los medios por los cuales encuentran ocupación laboral y productiva	Debilidades para ejercer la profesión, Nivel de importancia en que la universidad sea un puente entre las empresas y el egresado, medios de contacto laboral	32) ¿En qué aspectos ha sentido debilidades al ejercer su labor profesional? (a) Falta de experiencia__ (b) Conocimientos insuficientes__ (c) Poco manejo de herramientas para ejercer su labor (d) Otra 33) ¿Le parece importante que la universidad cuente con servicios que le permiten la búsqueda y gestión de empleo?(a) Si__ (b)____ 34) Si la universidad no fue el medio de contacto para obtener empleo, ¿cuál si le permitió obtener uno? (a) Clasificados (b) Contacto personal (c) Bolsa de empleo virtual (d) Bolsa de empleo de gobierno__ (e) Otra	factor 1
Apreciación de los estudiantes sobre la calidad de las actividades académicas, culturales, artísticas y deportivas distintas de la docencia a su formación integral	medir el nivel de participación y profundización de los egresados en actividades de formación integral	nivel participación en obras sociales, nivel deseado de profundización de conocimientos adicionales	35) ¿Apoya alguna obra social? (a) Si__ (b) No____ 36) ¿Estaría interesado en hacer parte de una asociación de egresados de ingeniería comercial? (a) Si__ (b) No____ 37) ¿A qué nivel de postgrado le gustaría llegar?(a) Especialista__ (b) Máster____ (c) Doctor__ (d) Ninguno____	factor 2, factor 9

El desarrollo de las anteriores matrices, permitirá que se obtenga como resultado el instrumento de medición, que estará orientado a los datos requeridos por los lineamientos establecidos en los factores que rigen al sistema de acreditación y por ende se enfocan en la recolección de datos que permiten conocer las diferentes apreciaciones en estudiantes y egresados del nivel de calidad de la formación impartida por la institución.

A continuación, se adjunta la encuesta que se efectuará en ambas secciones: estudiantes y egresados.



Análisis de la satisfacción de los estudiantes y el impacto de los egresados del programa de ingeniería comercial de la facultad de ingeniería.

Se desea evaluar la percepción de calidad en los estudiantes de la carrera de ingeniería comercial de la universidad libre seccional Pereira. Esta encuesta tendrá una duración de 10 min. Los datos serán reservados para fines académicos.

1) Código del estudiante: _____
2) ¿En qué rango de edad se encuentra? A.) __ 15-18 B.) __ 19-21 C.) __ 21-24 D.) __ 25 En Adelante
3) Estado civil: A.) __ Soltero (a) B.) __ Casado (a) C.) __ Separado (a) D.) __ Unión Libre:
4) Tiene hijos: A.) SI __ B.) NO __ Cuantos? __
5.) ¿Cómo conocio el programa de ingeniería comercial ? A.) Recomendación de estudiante o egresado __ B.) valla publicitaria __ C.) radio __ D.) Feria comercial __ E.) Familiar __
6.) ¿Conoce usted la Misión del programa? A.) SI __ B.) NO __ Si su respuesta es negativa, Indique por qué? A.) No lo ha leído __ B.) Me es indiferente __ C.) Nadie en la universidad ha hablado de la misión __
7.) ¿considera usted como estudiante el sentido de la misión y la comparte ? A.) SI __ B.) NO __ Si su respuesta es negativa, Indique por qué? _____ _____
8.) ¿conoce y comparte el sentido del proyecto educativo del programa? A.) SI __ B.) NO __ Si su respuesta es negativa, Indique por _____
9) ¿Considera que los conocimientos que usted esta adquiriendo en la carrera, son los adecuados para ponerlos en práctica en el desarrollo de su campo profesional? A.) SI _____ B.) NO _____ por qué? _____
10). Considera usted como estudiante que la relación entre el numero de docentes, los recursos academicos y los espacios fisicos disponibles son: a) __suficientes b) __insuficientes. si su respuesta es negativa indique por qué? _____
11.) De las siguientes actividades distintas a la docencia, que contribuyan a su formación intergal; pertenece usted a: A.) __ Semilleros de investigación B.) __ Actividades artísticas C.) __ Grupos deportivos, si ,su respuesta es negativa, Indique por qué? _____
12.) ¿Cuáles son los conocimientos que consideraria que deberían reforzarse para ser un mejor profesional? _____
13.) Considera usted que ha tenido un impacto positivo, el tener un representante de los estudiantes ante los diferentes comités institucionales? A.) SI __ B.) NO __ C.) __ No me encuentro informado
14.) ¿Considera que el reglamento garantiza los derechos de los estudiantes. A.) SI __ B.) NO __ C.) No lo conozco __ Si su respuesta es negativa, Indique por qué? _____
15.) Considera que la práctica empresarial que usted realizó o está realizando es acorde para la aplicación de su perfil profesional? A.) si __ B.) no __ C.) No la he realizado __ , si su respuesta es negativa indique por qué?

<p>16.) ¿Los Directivos del programa prestan el apoyo adecuado y brindan pronta solución a las inquietudes de los estudiantes? A.) SI__ B.) NO__ Si su respuesta es negativa, Indique por qué? _____</p>
<p>17.) Conoce usted los materiales de apoyo (artículos, libros, publicaciones, etc), producidos por los docentes del programa ? A.) SI__ B.) NO__</p>
<p>18.) ¿Considera usted como estudiante que los docentes que imparten las diferentes asignaturas, transmiten el conocimiento de forma apropiada? A.) SI_____ B.) NO_____, Si su respuesta es negativa, indique en qué o cómo deberían mejorar este aspecto _____</p>
<p>19.) ¿Considera usted que el sistema de evaluación docente contribuye al mejoramiento de la calidad de los profesores? si__ no____, si su respuesta es negativa indique por qué?</p>
<p>20.) ¿Cree usted que los docentes frecuentemente se están actualizando en la temática de las asignaturas que imparte? A.) SI__ B.) NO__ ,Si su respuesta es negativa, Indique por qué? _____</p>
<p>21.) ¿Emplean los docentes las tecnologías de información y comunicación como apoyo a las temáticas de sus clases? A.) Siempre_____ B.) Regularmente _____ C.) Algunas veces _____ D.) Nunca_____</p>
<p>22.) ¿Considera usted que el conocimiento recibido por parte de los docentes, le permite estar en capacidad de Identificar, plantear y resolver problemas en el campo profesional.? A.) SI__ B.) NO__, Si su respuesta es negativa, Indique por qué? _____</p>
<p>23.) ¿Cree usted que es correcto el método de enseñanza impartido por la univeraidad para dominar una segunda lengua (ingles)? A.) SI__ B.) NO__, Si su respuesta es negativa, Indique por qué? _____</p>
<p>24.) ¿Considera usted que el programa le brindo la capacitación y apoyo suficiente para presentar las pruebas saber pro? A.) SI__ B.) NO____ C.) No las he presentado __</p>
<p>25.) ¿Considera usted como estudiante, que el sistema que utilizan los docentes para evaluar las diferentes asignaturas es el adecuado? A.) SI_____ B.) NO_____, Si su respuesta es negativa, indique cuáles serían los medios adecuados _____</p>
<p>26.) ¿Qué asignaturas incorporaría al plan de estudios de su carrera porque considere importantes? _____</p>
<p>27.) ¿Qué acciones considera usted que deberían implementarse para agregar valor a la carrera? _____</p>
<p>28.) ¿Considera usted que la universidad está comprometida con los principios educativos? A.) SI__ B.) No__ Si su respuesta es negativa, Indique por qué? _____</p>
<p>29.) ¿Cree usted que el servicio que brinda el personal administrativo es eficaz. A.) SI__ B.) NO__ Si su respuesta es negativa, Indique por qué? _____</p>
<p>30.) ¿El material bibliográfico recomendado por los docentes, los encuentra en la biblioteca de la universidad o facilmente en internet? A.) SI__ B.) NO__</p>

31.) ¿Los servicios que ofrece la biblioteca corresponden con los requerimientos y expectativas de los estudiantes? A.) SI__ B.) NO__ Si __, su respuesta es negativa, Indique por qué? _____
32.) ¿El horario de la biblioteca se ajusta a las horas que los estudiantes disponen para acceder a sus servicios? A.) SI__ B.) NO__, su respuesta es negativa, Indique por qué? _____
33.) ¿Los medios audiovisuales de los cuales dispone la universidad son los adecuados? A.) SI__ B.) NO__ Si su respuesta es negativa, Indique por qué? _____
34.) ¿Se encuentra satisfecho con el laboratorio comercial y los software que allí se utilizan ? A.) SI__ B.) NO__, Si su respuesta es negativa, Indique por qué? _____
35.) ¿Considera usted como estudiante que el sistema de evaluación académica se aplica con transparencia y equidad ? A.) SI__ B.) NO__, Si su respuesta es negativa, Indique por qué? _____
36.) ¿Considera usted como estudiante que los sistemas de evaluación y autorregulación del programa, enriquecen la calidad del mismo? A.) SI__ B.) NO__, Si su respuesta es negativa, Indique por qué? _____
37.) ¿ Considera que las condiciones de acceso a los sistemas de comunicación e información, mediados por las TIC en la universidad son las adecuadas ? A.) SI__ B.) NO__, Si su respuesta es negativa, Indique por qué? _____
38.) ¿Cómo considera que fue su experiencia en la practica empresarial? A.) Buena__ B.) Regular__ C.) Mala__ D.) no la he realizado aun__. Si su respuesta es negativa, Indique por qué? _____
39.) ¿El programa le ha facilitado a usted el contacto o interacción con comunidades académicas tanto nacionales e internacionales a traves de pasantías, becas, congresos, etc ? A.) SI__ B.) NO__
40.) ¿ considera como estudiante que los servicios y actividades de bienestar han contribuido para su desarrollo personal ? A.) SI__ B.) NO__ C.) No lo conozco__, Si su respuesta es negativa, Indique por qué? _____
41.) ¿Considera usted como estudiante que las características de la planta física desde el punto de vista de su accesibilidad, diseño, capacidad, iluminación, ventilación y condiciones de seguridad e higiene, son las adecuadas para su funcionamiento? A.) SI__ B.) NO__, Si su respuesta es negativa, Indique por qué? _____



ENCUESTA EGRESADOS DEL PROGRAMA DE INGENIERÍA COMERCIAL DE LA FACULTAD DE INGENIERÍA

OBJETIVO: Evaluar la percepción de calidad en los egresados de la carrera de Ingeniería Comercial de la Universidad Libre Seccional Pereira. Los datos serán reservados para fines académicos.

- 1) ¿En qué rango de edad se encuentra? a) 20-30 b) 30-40 c) 40 a 50 d) más de 50
- 2) Estado civil: a) Soltero (a)____, b) Casado (a)____ c) Separado (a)____ d) Unión Libre _____
- 3) ¿Cuál es su país de residencia actual? _____
- 4) ¿En qué actividad económica ocupa la mayor parte de su tiempo? a) Trabajo tradicional ___ b) Independiente ___ c) Empresario ___ d) otro? e) ¿Cuál? _____ sí tiene empresa, ¿Cuál es el nombre de ésta?
- 5) ¿Ejerce su profesión en la actividad económica que desarrolla? a) Si ___ b) No ___ si su respuesta es afirmativa, por favor indique, ¿hace cuánto la ejerce? _____
- 6) ¿En qué sector se encuentra la empresa en la que labora o de la cual participa actualmente? A) Producción básica _____, b) Producción de bienes _____, c) Servicios _____ ¿Cuál?
- 7) ¿Qué cargo desempeña actualmente dentro de su actividad económica? _____
- 8) ¿Cuál es el ingreso neto por su actividad económica actual? a) De 1 a 3 SMLV ___ b) 4 a 6 SMLV ___ c) 7 a 9 SMLV ___ d) 10 a 12 SMLV ___ e) mas de 13 SMLV
- 9) ¿Considera pertinente el plan de estudio visto para la aplicación profesional en el campo que actualmente desempeña?
a) Si ___ b) No ___ (Si su respuesta es negativa) indique ¿Por qué?
- 10) ¿Considera que los escenarios y espacios de los que dispone el programa para el desarrollo de prácticas fueron los adecuados?
a) Si ___ b) No ___ si su respuesta es negativa indique: ¿por qué? _____
- 12) ¿Considera que las actividades ofrecidas por Bienestar Institucional contribuyeron a su formación integral en la carrera profesional? a) Si ___ b) No ___ No conoci estas actividades, si su respuesta es negativa, indique: ¿por qué?
- 13) ¿Tuvo participación de alguna de las siguientes actividades durante el curso de su carrera? a) proyectos de investigación ___ b) grupos de estudio ___ c) actividades artísticas ___ d) deportivas ___ e) culturales ___ f) otras Cuales
- 15) ¿Cuál fue su opción de grado? a) Semillero de investigación ___, b) Tesis ___, c) Pasantía internacional ___ d) Seminario ___ e) Emprendimiento ___ d) otro ___ ¿Cual? _____

16) ¿Conoce usted los cambios que ha tenido el programa desde que salió como egresado? a) Si ____ b) No ____, No me he informado ____
17) ¿ Participó de alguno de los procesos de acreditación del programa? a) si ____ b) No ____
18) ¿Considera que en el medio que actualmente se desempeña profesionalmente, el factor de acreditación de la carrera le ha favorecido para ser escogido? a) si ____ b) No ____ c) es indiferente ____
19) ¿Ha recibido algún reconocimiento especial durante su vida como profesional? a) Si __ b) No __ Si su respuesta es afirmativa indique ¿Cuál? ____
21) Pertenece a alguna comunidad científica, tecnológica, profesional, artística nacional o internacional? a) Si ____ b) No ____ ¿Cuál? ____
22) ¿Considera que el intercambio con comunidades académicas internacionales ha sido enriquecedor para la calidad del programa del que es egresado? a) Si ____ b) No ____
23) ¿El conocimiento adquirido durante la carrera le aportó para participar en la comunidad a la que pertenece? A) Si ____ b) No ____
24) Cuál fue el medio para llegar a dicha comunidad del tipo a la que pertenece? a) a través de la Universidad ____, b) sus propios medios ____, c) Entidad gubernamental ____ d) otro ¿Cuál?: ____
25) Indique el grado de satisfacción con la formación recibida durante el desarrollo del programa Ingeniería comercial: a) Alto ____ b) Medio __ c) Bajo ____ d) ¿Por qué? ____
26) ¿El conocimiento adquirido durante la carrera le aportó para desarrollar su proyecto de vida? a) Para crear su propia empresa? __ b) Para complementar un proyecto familiar __, c) Para conseguir el empleo que deseaba ____, d) para ser profesional en lo que deseaba ____ e) otro ____ f) ¿Cuál? ____
27) Pertenece a alguna comunidad científica, tecnológica, profesional, artística nacional o internacional? a) Si __ b) No __ c) ¿Cuál? _____
28) ¿Ha recibido algún reconocimiento especial durante su vida como profesional? a) Si __ b) No __ c) ¿Cuál? __
29) ¿Cómo evalúa sus posibilidades laborales como egresado del programa Ingeniería Comercial? a) Excelente ____ b) Bueno ____ c) Regular ____ d) Malo ____
30) ¿Recomendaría el programa Ingeniería comercial a un estudiante de ultimo año de secundaria? a) Si __ b) No __, (Si su respuesta es negativa), indique ¿Por qué? _____

31) ¿A realizado estudios de postgrado? A)si _____, B)No _____ en caso de respuesta afirmativa, indique A)Especialización _____, B)Maestría _____, C)Doctorado _____ d) Otro _____ Cual? _____
32) ¿Continuiría su proceso de formación profesional con la universidad Libre? A)Si __ b)No __,(Si su respuesta es negativa), indique ¿Por qué? _____
33) ¿Qué actividades considera que serían necesarias para mejorar en la carrera? A) Cambios en la metodología de enseñanza __, B)Agregar nuevos contenidos temáticos __, C) Mejorar los servicios de la universidad __, otro _____ ¿Cuál? _____
34) ¿Qué asignaturas considera deberían reforzarse en la carrera para que los profesionales sean mejores? _____
35) ¿Considera que la pruebas SABER PRO anteriormente ECAES, evalúan temas que son expuestos en el contenido académico de la carrera? a) Definitivamente si __ b)Probablemente si __ c)indeciso __ d)Probablemente no __ e)Definitivamente no _____
36) ¿En que aspectos ha sentido debilidades al ejercer su labor profesional?
37)¿Le parece importante que la universidad cuente con servicios que le permiten la búsqueda y gestión de empleo? a)Si __ b)No _____
38) Si la universidad no fue el medio de contacto para obtener empleo, cuál si le permitió obtener uno? a)Clasificados __ b)Contacto personal _____ c)Bolsa de empleo virtual _____ d) Bolsa de empleo de gobierno __ e)otra? _____ ¿Cual?
39) Al momento de obtener su título de pregrado, gestionó la tarjeta profesional? A)Si _____, b)No _____
40) ¿Apoya alguna obra social? A.) Si __ b.) No __ ¿Cuál? _____
41)¿Cuál fue su opción de grado? a) trabajo de grado __ b) seminario internacional __ c)Semillero de investigación __ d)Seminario __ e)otro _____ ¿Cuál? _____
42) ¿Estaría interesado en hacer parte de una asociación de egresados de ingeniería comercial? A) Si _____, B)No _____
43)¿ A qué nivel de postgrado le gustaría llegar? A) Especialista _____, B) Máster _____, C) Doctorado _____, Ninguno _____

6.1. Realizar la medición de las variables establecidas

Para realizar esta encuesta se realizó un diseño maestral que considera la participación de los alumnos del programa de ingeniería comercial con respecto al total de la población de los estudiantes que se encuentren dentro del rango de 5 hasta 10 semestres. El tamaño de muestral requerido para representar apropiadamente a los estudiantes es de 98 encuestas como lo indica a continuación la formula.

$$n = \frac{N (Z\varepsilon)^2 PQ}{\varepsilon^2 (N - 1) + Z^2 PQ}$$

N= Población 154

Ze= Valor critico Nivel de confianza del 95% ▶ Ze= 1.96

P= Probabilidad de éxito

Q= Probabilidad de fracaso

P= Q= 50%

E= 6%

$$n(6) = \frac{154 (1.96).(1.96) X (0.5).(0.5)}{153 (0.06).(0.06) + (1.96).(1.96) X (0.5).(0.5)} = 97,87 =$$

El total de la muestra de los egresados es calculado mediante el mismo ejercicio y el resultado es el siguiente con; con un nivel de confianza del 95% y un margen de error del 6% el número de encuestados será de 213 según su cálculo

$$n(6) = \frac{1049 (1.96).(1.96) X (0.5).(0.5)}{1048(0.06).(0.06) + (1.96).(1.96) x (0.5).(0.5)} = 213$$

A continuación, se empleará la siguiente encuesta al total de la muestra de los estudiantes de Ingeniería comercial de la universidad libre de Pereira junto y los resultados obtenidos de los estudiantes.

A continuación, se aplicará la siguiente encuesta para los estudiantes de la universidad libre de Pereira junto con los resultados obtenidos de los estudiantes de ingeniería comercial.

1. ¿En qué rango de edad se encuentra?

[Más detalles](#)

● 15-18	15
● 19-21	36
● 22-24	33
● 25 En Adelante	20



2. Estado civil

[Más detalles](#)

● Soltero	84
● Casado	11
● Separado	4
● Unión Libre	3
● Viudo	2



3. Tiene hijos?

[Más detalles](#)

● Si	22
● No	82



4. Cuantos?

[Más detalles](#)

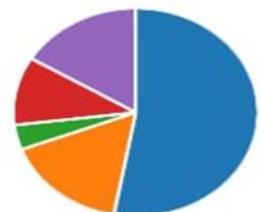
● 1	15
● 2	5
● 3	0
● 4	1
● 5 o más	1



5. ¿Cómo conoció el programa de ingeniería comercial ?

[Más detalles](#)

● Recomendación de estudiante...	55
● Valla publicitaria	17
● Radio	4
● Feria comercial	11
● Familiar	17



6. ¿Conoce usted la Misión del programa?

[Más detalles](#)

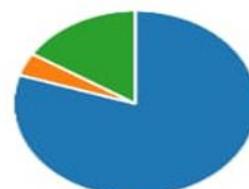
● Si	79
● No	25



7. Si su respuesta es negativa, Indique por qué?

[Más detalles](#)

● No la he leído	20
● Me es indiferente	1
● Nadie en la universidad ha ha...	4



8. ¿considera usted como estudiante el sentido de la misión y la comparte ?

[Más detalles](#)

● Si	88
● No	16



9. Si su respuesta es negativa, Indique por qué?

[Más detalles](#)

● No la conozco	11
● Me es indiferente	1
● Nadie en la universidad ha ha...	4



10. ¿conoce y comparte el sentido del proyecto educativo del programa?

[Más detalles](#)

● Si	95
● No	9



11. Si su respuesta es negativa, Indique por qué?

[Más detalles](#)

● No la conozco	5
● Me es indiferente	2
● Nadie en la universidad ha ha...	2



12. Considera usted como estudiante que la relación entre el número de docentes, los recursos académicos y los espacios físicos disponibles son:

[Más detalles](#)

● Suficientes	77
● Insuficientes	27



13. ¿Cuáles son los conocimientos que consideraría que deberían reforzarse para ser un mejor profesional?

104 Respuestas

Id. ↑	Nombre	Respuestas
1	anonymous	negocios internacionales
2	anonymous	Liderazgo
3	anonymous	Mas materias relacionadas con marketing, menos investigación, en algunas se veía lo mismo, más materias relacionadas con creación de estrategias comerciales, punto de venta.
4	anonymous	Ingles
5	anonymous	Prácticas
6	anonymous	TENER MAS INFORMACION PRACTICA Y NO SOLO TEORIA
7	anonymous	Hasta ahora, considero que la carrera debería reforzar la parte administrativa con el fin de que sus egresados tengan las herramientas también de no sólo asesorar comercialmente, sino crear su propia empresa.
8	anonymous	se debe reforzar la parte de logística, marketing y estrategias para cierres de ventas
9	anonymous	Investigación y desarrollo comercial
10	anonymous	Liderazgo, Gerencia, Desarrollo de proyectos, Oratoria
11	anonymous	Pues hasta el momento veo que todo va muy bien con las materias que estoy viendo pero si deberíamos enfocarnos en una materia que nos lleve mad alla de las ventas y saber llegar a los clientes y a el publico en general
12	anonymous	Más sobre logística es el auge hoy en día
13	anonymous	Ética en todas las materias, emprendimiento y algunas materias como ambiental (aplicarla), investigación (las primeras), etc
14	anonymous	Estadística inferencias, econometría, Excel avanzado
15	anonymous	ninguno
16	anonymous	Ingles
17	anonymous	temas de derecho comercial y despertar mas o hacer énfasis en la creatividad personal

14. Considera usted que ha tenido un impacto positivo, el tener un representante de los estudiantes ante los diferentes comités institucionales?

[Más detalles](#)

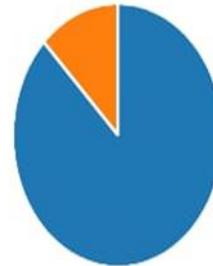
● Si	67
● No	16
● No me encuentro informado	21



15. ¿Considera que el reglamento garantiza los derechos de los estudiantes.

[Más detalles](#)

● Si	91
● No	13



16. Si su respuesta es negativa, Indique por qué?

[Más detalles](#)

● No la conozco	4
● Me es indiferente	1
● Nadie en la universidad ha ha...	8



17. ¿ Considera que la práctica empresarial que usted realizó o está realizando es acorde para la aplicación de su perfil profesional?

[Más detalles](#)

● Si	56
● No	11
● No la he realizado	37



18. ¿Los Directivos del programa prestan el apoyo adecuado y brindan pronta solución a las inquietudes de los estudiantes?

[Más detalles](#)

● Si	92
● No	12



19. Si su respuesta es negativa, Indique por qué?

[Más detalles](#)

● No me dieron solución	8
● Mala comunicación	4



20. ¿ Conoce usted los materiales de apoyo (artículos, libros, publicaciones, etc), producidos por los docentes del programa ?

[Más detalles](#)

● Si	76
● No	28



21. ¿Considera usted como estudiante que los docentes que imparten las diferentes asignaturas, transmiten el conocimiento de forma apropiada?

[Más detalles](#)

● Si	88
● No	16



22. Si su respuesta es negativa, cómo deberían mejorar este aspecto ?

[Más detalles](#)

● Más práctico	8
● Nuevas tendencias	4
● Nuevas metodologías	4



23. ¿Considera usted que el sistema de evaluación docente contribuye al mejoramiento de la calidad de los profesores?

[Más detalles](#)

● Si	70
● No	34



24. si su respuesta es negativa indique por qué?

[Más detalles](#)

● No se tiene en cuenta	24
● El sistema de evaluación es de...	10



25. ¿Cree usted que los docentes frecuentemente se están actualizando en la temática de las asignaturas que imparte?

[Más detalles](#)

● Si	93
● No	11



26. Si su respuesta es negativa, Indique por qué?_

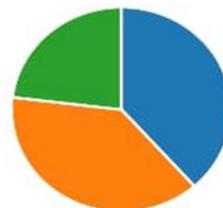
11 Respuestas

Id. ↑	Nombre	Respuestas
1	anonymous	Algunos no se actualizan y dan información de libros de hace muchos años, dan siempre la asignatura igual a todos los estudiantes, y a veces la metodología no es la adecuada
2	anonymous	Hay algunas materias en las que se siguen hablando los mismos temas del pasado, se evidencia falta de actualización en los temas enseñados, nuevas tendencias, nuevas tecnologías, nuevos modelos, que incluso se puede evaluar entre un profesor y otro al comparar los enseñado
3	anonymous	Porque todos los semestres es lo mismo, no hay innovacion, si usted tiene comunicacion con un estudiante que se graduo en el 2014 por x asignatura, él le puede comentar lo mismo que usted usted se encuentra desarrollando en este momento en la asignatura.
4	anonymous	Por que dan aún temas muy teóricos y desactualizados en cuanto a marketing y estrategias de ventas teniendo en cuenta que ahora el fuerte son las redes sociales y la tecnologia
5	anonymous	Improvisado
6	anonymous	Ninguna
7	anonymous	Porque los profesores utilizan las mismas temáticas, los mismos parciales de semestres anteriores. Lo que permite el plagio en evaluaciones y talleres
8	anonymous	Siempre dan las mismas clases de semestre
9	anonymous	Siempre manejan la misma metodología
10	anonymous	Porque muchas veces dictan la clase y no tienen en cuenta las tendencias de la actualidad sino que se quedan con la misma información de siempre. Por otro lado, algunos docentes quieren impartir la metodología de ellos y dicen que de la manera que uno realiza las cosas no es la más adecuada.
11	anonymous	Por qué hay temas que evolucionan y ellos se quedan en la teoría clásica

27. ¿Emplean los docentes las tecnologías de información y comunicación como apoyo a las temáticas de sus clases?

[Más detalles](#)

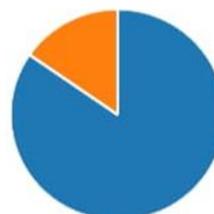
● Siempre	40
● Regularmente	40
● Algunas veces	24
● Nunca	0



28. ¿Considera usted que el conocimiento recibido por parte de los docentes, le permite estar en capacidad de Identificar, plantear y resolver problemas en el campo profesional.?

[Más detalles](#)

● Si	88
● No	16



29. Si su respuesta es negativa, Indique por qué?

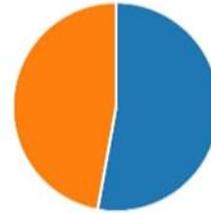
16 Respuestas

Id. ↑	Nombre	Respuestas
1	anonymous	El conocimiento recibido es básico
2	anonymous	El conocimiento recibido es básico
3	anonymous	El conocimiento recibido es básico
4	anonymous	El conocimiento recibido es básico
5	anonymous	Docentes se encuentran desactualizado
6	anonymous	Docentes se encuentran desactualizado
7	anonymous	El conocimiento recibido es básico
8	anonymous	Docentes se encuentran desactualizado
9	anonymous	Docentes se encuentran desactualizado
10	anonymous	El conocimiento recibido es básico
11	anonymous	Docentes se encuentran desactualizado
12	anonymous	No se encuentra en capacidad
13	anonymous	No se encuentra en capacidad
14	anonymous	Docentes se encuentran desactualizado
15	anonymous	El conocimiento recibido es básico
16	anonymous	Docentes se encuentran desactualizado

30. ¿Cree usted que es correcto el método de enseñanza impartido por la universidad para dominar una segunda lengua (ingles)?

[Más detalles](#)

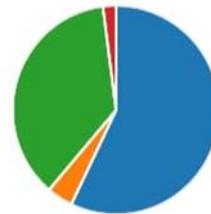
● Si	55
● No	49



31. Si su respuesta es negativa, Indique por qué?

[Más detalles](#)

● Metodología	28
● Docentes	2
● Tiempo	18
● Disponibilidad	1



32. ¿Considera usted que el programa le brindó la capacitación y apoyo suficiente para presentar las pruebas saber pro?

[Más detalles](#)

● Si	43
● No	18
● No las he presentado	43



33. ¿Considera usted como estudiante, que el sistema que utilizan los docentes para evaluar las diferentes asignaturas es el adecuado?

[Más detalles](#)

● Si	85
● No	19



34. ¿Qué asignaturas incorporaría al plan de estudios de su carrera porque considere importantes?

104 Respuestas

Id. ↑	Nombre	Respuestas
1	anonymous	marketing digital
2	anonymous	Comercio exterior 2: derecho laboral
3	anonymous	marketing, de todo tipo, e commerce, trade marketing pero como materia, más no como tema de una materia, parte de finanzas.
4	anonymous	Publicidad
5	anonymous	Métodos de optimización
6	anonymous	CLINICA DE VENTAS
7	anonymous	Historia económica y Marketing aplicado
8	anonymous	una asignatura que le ayude a un estudiante de Ingeniería Comercial al desarrollo de pensamiento lógico, estratégico, a ser ágiles y mente creativa para el emprendimiento.
9	anonymous	Electiva
10	anonymous	Liderazgo y Ventas
11	anonymous	Mas ingles ya que lo necesitamos para la vida
12	anonymous	Promodel y todas las simulaciones
13	anonymous	Neuromarketing, e-commerce
14	anonymous	Informática avanzada, Neuromarketing, Marketing digital, Macroeconomía, Políticas públicas.
15	anonymous	excel, estadística (profundización), ingles avanzado
16	anonymous	Operatorio del comercio exterior.
17	anonymous	afines a la antropología y psicología
18	anonymous	sociologia
19	anonymous	Mayor énfasis en las asignaturas de la carrera, empezando por cumplir horarios establecidos
20	anonymous	Comercio internacional
21	anonymous	Asignaturas en inglés
22	anonymous	E-commerce



35. ¿Qué acciones considera usted que deberían implementarse para agregar valor a la carrera?

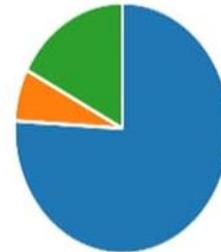
104 Respuestas

Id. ↑	Nombre	Respuestas
1	anonymous	Docentes de otros países
2	anonymous	Para estudiantes que no trabajamos se podría implementar un espacio donde se coloquen en práctica nuestros conocimientos
3	anonymous	más formación en campo
4	anonymous	Mas conferencias
5	anonymous	Visitas a empresas
6	anonymous	TENER MUY CLARO EL VALOR DIFERENCIAL CON RESPECTO A OTRAS CARRERAS SIMILARES
7	anonymous	Me parece importantísimo incorporar un inglés que sea enfocado en negocios, tengo entendido que hay un certificado otorgado por la Universidad de Cambridge llamado BEC, enfocado en negocios.
8	anonymous	calidad
9	anonymous	Más prácticas y dinámicas
10	anonymous	Tener un mejor plan de estudio, Eliminar materias "relleno" o siendo más enfáticos y centrados en los objetivos de algunas materias
11	anonymous	Mas temas y materias con comercio, venta y promoción de productos y servicios
12	anonymous	Un bloque para los comerciales con excelentes softwares
13	anonymous	Evaluación metodología y conocimientos del docente, más uso del laboratorio y de las tic's, hacer mayor uso de casos de estudio para aplicar y evaluar lo aprendido
14	anonymous	Publicación, en revistas indexadas, de investigaciones realizadas por los estudiantes.
15	anonymous	comité estudiantiles para escuchar las propuestas de los mismos
16	anonymous	Mas practica de la vida real en las clases.
17	anonymous	interacción con empresas para saber a lo que se enfrentara el ingeniero comercial

36. ¿Considera usted que la universidad está comprometida con los principios educativos?

[Más detalles](#)

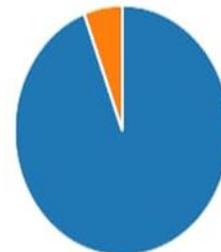
● Si	79
● No	7
● Nadie en la universidad ha ha...	18



37. ¿Cree usted que el servicio que brinda el personal administrativo es eficaz ?

[Más detalles](#)

● Si	98
● No	6



38. ¿El material bibliográfico recomendado por los docentes, los encuentra en la biblioteca de la universidad o fácilmente en Internet?

[Más detalles](#)

● Si	97
● No	7



39. ¿Los servicios que ofrece la biblioteca corresponden con los requerimientos y expectativas de los estudiantes?

[Más detalles](#)

● Si	99
● No	5



40. ¿El horario de la biblioteca se ajusta a las horas que los estudiantes disponen para acceder a sus servicios?

[Más detalles](#)

● Si	85
● No	19



41. ¿Los medios audiovisuales de los cuales dispone la universidad son los adecuados?

[Más detalles](#)

● Si	91
● No	13



42. ¿El horario de la biblioteca se ajusta a las horas que los estudiantes disponen para acceder a sus servicios?

[Más detalles](#)

● Si	88
● No	16



43. ¿Se encuentra satisfecho con el laboratorio comercial y los software que allí se utilizan ?

[Más detalles](#)

● Si	85
● No	19



44. ¿Considera usted como estudiante que el sistema de evaluación académica se aplica con transparencia y equidad ?

[Más detalles](#)

● Si	89
● No	15



45. ¿Considera usted como estudiante que los sistemas de evaluación y autorregulación del programa, enriquecen la calidad del miso?

[Más detalles](#)

● Si	92
● No	12



46. ¿Considera que las condiciones de acceso a los sistemas de comunicación e información, mediados por las TIC en la universidad son las adecuadas ?

[Más detalles](#)

● Si	84
● No	20



47. Si su respuesta es negativa, Indique por qué?

[Más detalles](#)

● Mal servicio	9
● No los utilizo	3
● No lo conozco	8



48. ¿El programa le ha facilitado a usted el contacto o interacción con comunidades académicas tanto nacionales e internacionales a través de pasantías, becas, congresos, etc ?

[Más detalles](#)

● Si	73
● No	31



49. ¿considera como estudiante que los servicios y actividades de bienestar han contribuido para su desarrollo personal ?

[Más detalles](#)

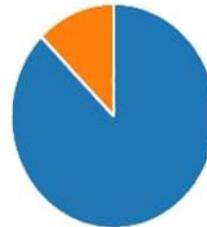
● Si	69
● No	17
● No lo conozco	18



50. ¿Considera usted como estudiante que las características de la planta física desde el punto de vista de su accesibilidad, diseño, capacidad, iluminación, ventilación y condiciones de seguridad e higiene, son las adecuadas para su funcionamiento?

[Más detalles](#)

● Si	91
● No	13



La Universidad Libre seccional Pereira en conjunto con el programa de ingeniería comercial se realizó una encuesta a los estudiantes para realizar un análisis y generar recomendaciones para un mejoramiento continuo en sus procesos y los procedimientos aplicados en cada uno de ellos en temas de infraestructura, personal administrativo, docentes, metodología de estudios y evaluaciones para así determinar la satisfacción de los alumnos.

Cifras para recalcar

- Resultados sociodemográficos

Los resultados del primer ítem permiten conocer el perfil sociodemográfico de los estudiantes del programa de ingeniería comercial.

- De los 104 estudiantes encuestados, el 14% están en la edad de 18 a 21 años, el 35% se encuentra en un rango de edad de 19 a 21 años, el 32% en la edad de 22 a 24 años y el resto con un 19% son mayores de 25 años.
- De los 104 encuestados el 81% indica ser soltero y el 11% casados. Y recalcar que el 79% cuentan con hijos, como mínimo 1 hijo.
- Resultados acerca del programa, metodología, evaluaciones, reglamento, biblioteca, infraestructura y docentes
- El 55% de los estudiantes conoció el programa de ingeniería comercial por medio de recomendación de estudiantes o egresados y el 32% por valla publicitaria o un familiar.
- El 76% de los estudiantes conocen la misión programa de ingeniería comercial y el 85% la comparten.
- El 91% de los estudiantes conocen y comparten el proyecto educativo del programa
- El 74% de los estudiantes consideran que la relación entre el número de docentes, los recursos académicos y los espacios físicos disponibles son suficientes.

- El 88% de los estudiantes consideran que el reglamento garantiza los derechos de los estudiantes.
- Los Directivos del programa prestan el apoyo adecuado y brindan pronta solución a las inquietudes de los estudiantes representado en un 88%.
- El 73% de los estudiantes conocen los materiales de apoyo como (artículos, libros, publicaciones, etc.), producidos por los docentes del programa.
- El 85% de los estudiantes consideran que los docentes imparten las diferentes asignaturas transmitiendo el conocimiento de la forma apropiada, así mismo recalcar que frecuentemente se están actualizando en la temática representando en un 89%.
- El 85% considera que el conocimiento recibido por parte de los docentes, le permite estar en capacidad de Identificar, plantear y resolver problemas en el campo profesional.
- El 82% de los estudiantes considera que el sistema que utilizan los docentes para evaluar las diferentes asignaturas es el adecuado
- El 76% de los estudiantes considera que la universidad está comprometida con los principios educativos
- 94% de los estudiantes creen que el servicio que brinda el personal administrativo es eficaz
- 93% de los estudiantes piensan que el material bibliográfico recomendado por los docentes, se encuentran en la biblioteca de la universidad o fácilmente en Internet y el 95% de los estudiantes dicen estar satisfechos con

los servicios que ofrece la biblioteca ya que corresponden con los requerimientos y expectativas de los estudiantes, así mismo recalcar que el 82% de los estudiantes respondieron estar conformes con el horario de la biblioteca ya que se ajusta a las horas correspondientes para acceder a sus servicio

- El 88% de los estudiantes opinan en estar de acuerdo con los medios audiovisuales de los cuales dispone la universidad y con un 82% Se encuentra satisfecho con el laboratorio comercial y el software que allí se utilizan para emplear las diferentes asignaturas.
- El 86% considera como estudiante que el sistema de evaluación académica se aplica con transparencia y equidad y el 88% de los estudiantes consideran que los sistemas de evaluación y autorregulación del programa, enriquecen la calidad del mismo.
- El 81% de los estudiantes considera que las condiciones de acceso a los sistemas de comunicación e información, mediados por las TIC en la universidad son las adecuadas
- El 70% de los estudiantes consideran que el programa le ha facilitado el contacto o interacción con comunidades académicas tanto nacionales e internacionales a través de pasantías, becas, congresos, etc.
- El 88% considera como estudiante que las características de la planta física desde el punto de vista de su accesibilidad, diseño, capacidad, iluminación,

ventilación y condiciones de seguridad e higiene, son las adecuadas para su funcionamiento.

Cifras para tener en cuenta

- Según los estudiantes de ingeniería comercial manifestaron su inconformidad acerca de los conocimientos que considerarían que deberían reforzarse para ser un mejor profesional. En su mayoría expresaron deficiencia en conocimientos básicos como Excel, liderazgo, estadística y inglés. También tener en cuenta que las metodologías que imparten los docentes es muy teórica.
- Los estudiantes consideran que la práctica empresarial que realizaron o están realizando es acorde para la aplicación de su perfil profesional representado en un 54%, mientras que el 11% indican estar inconformes con la práctica y por último el 36% no ha realizado dicha práctica.
- El 89% de los estudiantes indican que los docentes frecuentemente se están actualizando en la temática de las asignaturas, pero el 11% indica lo contrario puesto que manifiestan que dichos docentes imparten los mismos conocimientos, información desactualizada y fomentan al plagio en los parciales puesto que repiten los mismos cada semestre.
- El 38% de los estudiantes manifiestan que los docentes emplean las tecnologías de información y comunicación como apoyo a las temáticas de sus clases, el 38% regularmente y el 23% algunas veces emplean este tipo de herramienta.

- El 53% de los estudiantes consideran que el método de enseñanza impartido por la universidad para dominar una segunda lengua (inglés) es el correcto, y el 47% indica estar inconforme, puesto que indican el 57% de la metodología no es la correcta y el 37% no cuentan con el tiempo necesario para emplear un idioma.
- El 17% de los estudiantes considera que el programa no le brindó la capacitación y apoyo suficiente para presentar las pruebas saber pro y el 41% no lo ha presentado.
- Los estudiantes manifestaron acerca de qué asignaturas incorporaría al plan de estudios de su carrera porque considere importantes, y qué acciones consideran que deberían implementarse para agregar valor a la carrera, recalcar que la mayoría indican que deberían realizarse más visitas empresariales, emplear nuevos conocimientos en marketing, servicio al cliente, negocios internacionales, finanzas y logística.

Posteriormente al análisis anterior se aplica la encuesta a egresados y se anexa con su respectivo análisis.

1. ¿En qué rango de edad se encuentra?

[Más detalles](#)

● Entre 20 y 30 años	78
● Entre 30 y 40 años	115
● Entre 40 y 50 años	14
● Más de 50 años	6



2. ¿Cuál es su estado civil?

[Más detalles](#)

● Soltero	115
● Casado	60
● Separado	12
● Unión Libre	25
● Viudo	1



3. ¿Cuál es su país de residencia actual?

[Más detalles](#)

● Colombia	195
● Otro	18



4. ¿Cuál?

[Más detalles](#)

18

Respuestas

Respuestas más recientes

"Ecuador"

4. ¿Cuál?

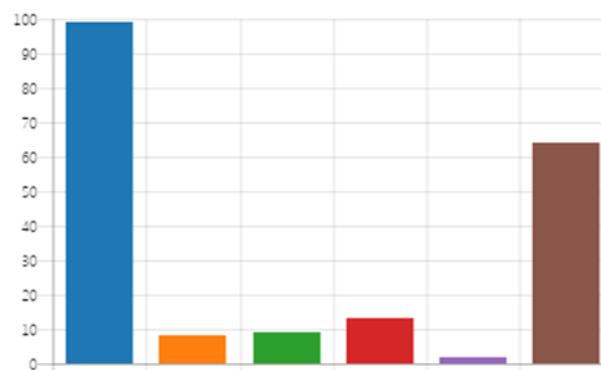
18 Respuestas

1	anonymous	Peru
2	anonymous	Suiza
3	anonymous	Italia
4	anonymous	Deutschland
5	anonymous	Estados unidos
6	anonymous	Vancouver, Canadá
7	anonymous	Hallandale Beach, Fl, USA
8	anonymous	Madrid
9	anonymous	Guadalajara México
10	anonymous	extranjero
11	anonymous	Chile
12	anonymous	Padova, Italia
13	anonymous	Hanover
14	anonymous	Estados Unidos

5. ¿Si su país de residencia es Colombia en qué ciudad se ubica?

[Más detalles](#)

● Pereira	99
● Cali	8
● Medellín	9
● Bogotá	13
● Bucaramanga	2
● Otra	64



6. ¿Cuál?

[Más detalles](#)

64
Respuestas

Respuestas más recientes
"Manizales"

6. ¿Cuál?

64 Respuestas

Id. ↑	Nombre	Respuestas
1	anonymous	Dosquebradas
2	anonymous	Dosquebradas
3	anonymous	Manizales
4	anonymous	Dosquebradas
5	anonymous	dosquebradas
6	anonymous	Dosquebradas
7	anonymous	Dosquebradas
8	anonymous	Armenia
9	anonymous	Cartago
10	anonymous	La virginia
11	anonymous	Barranquilla
12	anonymous	Manizalez
13	anonymous	Dosquebradas

8. ¿Cuál?

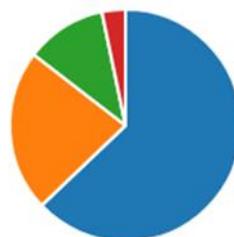
7 Respuestas

Id. ↑	Nombre	Respuestas
1	anonymous	Desempleado
2	anonymous	sin empleo
3	anonymous	sin ocupación
4	anonymous	desempleado
5	anonymous	desempleado
6	anonymous	Desempleado
7	anonymous	si actividad económica

7. ¿En qué actividad económica ocupa la mayor parte de su tiempo?

[Más detalles](#)

● Trabajo tradicional	134
● Independiente	48
● Empresario	24
● Otro	7



9. Si tiene empresa, ¿Cuál es el nombre de ésta?

31 Respuestas

Id. ↑	Nombre	Respuestas
1	anonymous	SERCON S.A.S
2	anonymous	Sombrearte
3	anonymous	TECNOAGRO DEL CAFÉ SAS
4	anonymous	Mr papa
5	anonymous	Aseguradora
6	anonymous	Action Clean
7	anonymous	Insumos y suministros
8	anonymous	Variedades e importaciones
9	anonymous	Maquila intermoda
10	anonymous	Cañaveral
11	anonymous	no
12	anonymous	franquicia
13	anonymous	C&W bussines

10. ¿Ejerce su profesión en la actividad económica que desarrolla?

[Más detalles](#)

● Si	156
● No	57



11. ¿Hace cuánto la ejerce?

[Más detalles](#)

156
Respuestas

Respuestas más recientes
"3 años"

11. ¿Hace cuánto la ejerce?

156 Respuestas

Id. ↑	Nombre	Respuestas
1	CLAUDIA MORALES SALAZAR	8 meses
2	JOSE FERNANDO FIGUEROA CHUFI	5 años
3	JESUS DAVID VALENCIA SALAZAR	15 años
4	CRISTIAN CAMILO GALLO CASTRO	1 año
5	MATEO LOPEZ CORTES	4 meses
6	Jaime Eduardo Uricoechea	5 años
7	anonymous	1 Año
8	anonymous	5 años
9	anonymous	10 años
10	anonymous	5
11	anonymous	4 años
12	anonymous	2

12. ¿A qué sector económico pertenece la empresa para la que labora o de la que es accionista o dueño?

[Más detalles](#)

● Agropecuario	5
● Industrial	25
● Servicios	183



13. ¿Qué cargo desempeña actualmente dentro de su actividad económica?

[Más detalles](#)

● Administrativo	27
● Comercial	69
● Operativo	66
● Gerencial	34
● Otro	17



14. ¿Cuál?

17 Respuestas

2	JESUS DAVID VALENCIA SALAZAR	Educación - Comercial
3	anonymous	Investigación
4	anonymous	docente investigadora
5	anonymous	Directivo
6	anonymous	Directivo
7	anonymous	coordinador
8	anonymous	director de operaciones
9	anonymous	Prestación de servicios
10	anonymous	director comercial
11	anonymous	transporte
12	anonymous	servidor público
13	anonymous	coordinador comercial
14	anonymous	ninguno
15	anonymous	directivo de distribución

15. ¿Cuál es el ingreso neto por su actividad económica actual?

[Más detalles](#)

De 1 a 3 SMLV	121
De 4 a 6 SMLV	68
De 7 a 9 SMLV	7
De 10 a 12 SMLV	6
más de 13 SMLV	0



16. ¿Considera pertinente el plan de estudio visto para la aplicación profesional en el campo que actualmente usted desempeña?

[Más detalles](#)

Si	166
No	47



17. ¿Por qué?

47 Respuestas

Id. ↑	Nombre	Respuestas
1	anonymous	Nos enseñan muchas herramientas pero no enfocan en que aplicarlas a la realidad del ejercicio profesional y falta conceptualizar más sobre la parte administrativa de las organizaciones para así potencializar el componente ingenieril
2	anonymous	Falto más énfasis en contabilidad y finanzas
3	anonymous	Hace falta estructurar el pensum con base en la aplicación de la teoría ya que una vez el ingeniero comercial se enfrenta a la vida real le hacen falta herramientas para desarrollar de manera óptima su labor
4	anonymous	Porque no he podido laborar en mi campo
5	anonymous	Limitado y obsoleto
6	anonymous	La mayoría de materias vistas son totalmente aplicables en la vida comercial y me han servido para el desarrollo de mi carrera.
7	anonymous	Me desempeñé en un área diferente al plan de estudio visto.
8	anonymous	Faltan muchos temas que serían más importantes que las electivas
9	anonymous	Mi cargo es administrativo

18. ¿Considera que los escenarios y espacios de los que dispone el programa para el desarrollo de prácticas fueron los adecuados?

[Más detalles](#)



19. ¿Por qué?

41 Respuestas

Id. ↑	Nombre	Respuestas
1	CRISTIAN CAMILO GALLO CASTRO	Falta de comunicación
2	anonymous	Los que estaban funcionaron pero faltaban más
3	anonymous	Considero que en ese tiempo la universidad no tenia una amplia disposicion de empresas en las cuales se pudiera aplicar lo aprendido en la universidad
4	anonymous	faltan
5	anonymous	Falta más salidas de campo y actividades prácticas
6	anonymous	No give practicaa
7	anonymous	No hay ningun laboratorio tecnico comercial
8	anonymous	En algunas materias falta más práctica y así poder conocer. Más el mercado laborat
9	anonymous	Obsoletos
10	anonymous	En su momento conseguir la práctica fue muy complejo no se contó con el apoyo suficiente de la Universidad

20. ¿Considera que las actividades ofrecidas por Bienestar Institucional contribuyeron a su formación integral en la carrera profesional?

[Más detalles](#)

● Si	97
● No	46
● No conocí las actividades ofre...	70



21. ¿Por qué?

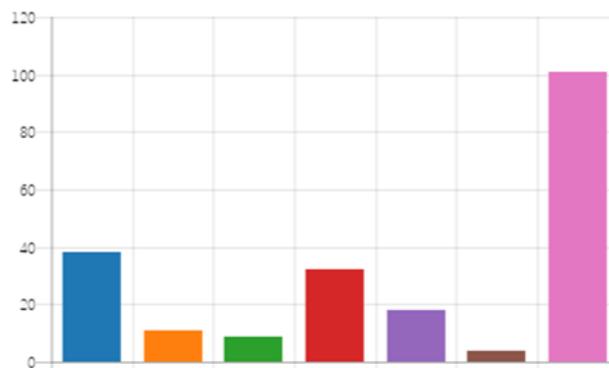
46 Respuestas

Id. ↑	Nombre	Respuestas
1	anonymous	No realice ningún actividad
2	anonymous	NO SON DIFUNDIDAS
3	anonymous	Los cursos que han dado son para pocas personas y no tuve la oportunidad de hacer ninguno.
4	anonymous	No se que ofreció bienestar institucional la práctica me tocó conseguirla por mi cuenta tanto social como laboral
5	anonymous	No interactúan con el estudiante
6	anonymous	se conocen pero no se usan
7	anonymous	no las percibí
8	anonymous	poco conocidas
9	anonymous	no son útiles en la noche
10	anonymous	solo para estudiantes de carreras diurnas
11	anonymous	no me sirvieron a mí en particular

22. ¿Tuvo participación de alguna de las siguientes actividades durante el curso de su carrera?

[Más detalles](#)

● Proyectos de investigación	38
● Grupos de estudio	11
● Actividades artísticas	9
● Deportivas	32
● Culturales	18
● Otra	4
● Ninguna de las anteriores	101



23. ¿Cuál?

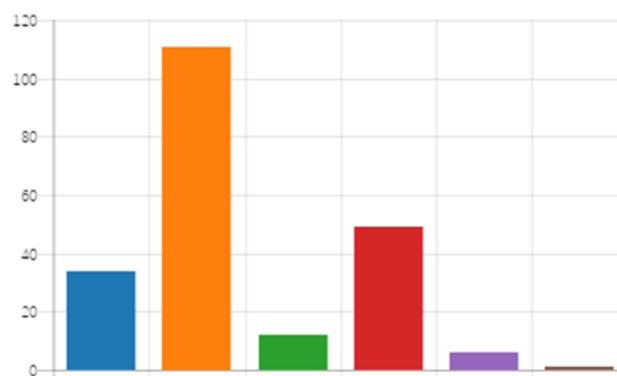
25 Respuestas

Id. ↑	Nombre	Respuestas
1	JOSE FERNANDO FIGUEROA CHUJFI	Ninguna
2	Jaime Eduardo Uricoechea	Ninguna
3	anonymous	Ninguna
4	anonymous	Ninguna
5	anonymous	ninguna
6	anonymous	Ninguna
7	anonymous	.
8	anonymous	Ninguna
9	anonymous	Pasantía
10	anonymous	NINGUNA
11	anonymous	Ninguna actividad
12	anonymous	Ninguna
13	anonymous	No participé

24. ¿Cuál fue su opción de grado?

[Más detalles](#)

● Semillero de investigación	34
● Tesis	111
● Pasantía internacional	12
● Seminario	49
● Emprendimiento	6
● Otro	1



25. ¿Cuál?

1 Respuestas

Id. ↑	Nombre	Respuestas
1	anonymous	Investigador auxiliar

26. ¿Conoce usted los cambios que ha tenido el programa desde que salió como egresado?

[Más detalles](#)

● Si	51
● No	82
● No me he informado	80



27. ¿Participó de alguno de los procesos de acreditación del programa?

[Más detalles](#)

● Si	92
● No	121



30. ¿Cuál?

33 Respuestas

Id. ↑	Nombre	Respuestas
1	JESUS DAVID VALENCIA SALAZAR	Investigación
2	MATEO LOPEZ CORTES	ser una persona integra, estratégico con capacidades de liderar y desempeñar lo aprendido en mi carrera en el entorno laboral
3	Jaime Eduardo Uricoechea	Placa de reconocimiento
4	anonymous	Felicitaciones por mi labor
5	anonymous	Mejor gerente de sede
6	anonymous	Ascenso y clasificación como mejor comercial
7	anonymous	Cartas de agradecimiento
8	anonymous	CONVENCIONISTA NACIONAL EN SURAMERICANA DE SEGUROS
9	anonymous	por mi desempeño como decente
10	anonymous	Control Project para el sector de hidrocarburos
11	anonymous	Logros de metas y presupuestos

31. Pertenece a alguna comunidad científica, tecnológica, profesional, artística nacional o internacional?

[Más detalles](#)



32. ¿Cuál?

6 Respuestas

Id. ↑	Nombre	Respuestas
1	JOSE FERNANDO FIGUEROA CHUJFI	Asocolflores
2	JESUS DAVID VALENCIA SALAZAR	Grupo de investigación
3	anonymous	nn
4	anonymous	RREDSI
5	anonymous	colciencias
6	anonymous	Scienti

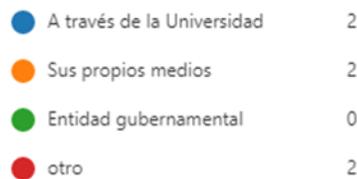
33. ¿El conocimiento adquirido durante la carrera le aportó para participar en la comunidad a la que pertenece?

[Más detalles](#)



34. ¿Cuál fue el medio para llegar a dicha comunidad del tipo a la que pertenece?

[Más detalles](#)



35. ¿Cuál?

2 Respuestas

Id. ↑	Nombre	Respuestas
1	anonymous	nn
2	anonymous	LA INSTITUCIÓN DONDE LABORO

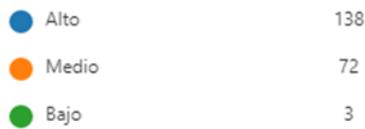
36. ¿Considera que el intercambio con comunidades académicas internacionales ha sido enriquecedor para la calidad del programa del que es egresado?

[Más detalles](#)



37. Indique el grado de satisfacción con la formación recibida durante el desarrollo del programa Ingeniería Comercial:

[Más detalles](#)



38. ¿Por qué?

75 Respuestas

2	anonymous	Como lo escribí en la pregunta 14, se debe ajustar más a la realidad el pensum
3	anonymous	Podría ser mejor
4	anonymous	Porque el programa académico es incompleto en cuanto a programas de aplicación de los conocimientos.
5	anonymous	Considero que muchos profesores no tenían las competencias para las materias asignadas
6	anonymous	0
7	anonymous	Falta más interés por parte del programa Para acercar a los estudiantes a la realidad
8	anonymous	Fuimos la primera promoción por lo tanto aún se podían hacer mejoras y ajustes al programa como se ha realizado
9	anonymous	no tengo con que compararlo
10	anonymous	No creo q el conocimiento brindado haya sido el mejor
11	anonymous	Falto más salidas de campo que permitieran ver los diferentes campos de acción

39. ¿El conocimiento adquirido durante la carrera le aportó para desarrollar su proyecto de vida?

Más detalles

- Para crear su propia empresa 25
- Para complementar un proyec... 26
- Para conseguir el empleo que ... 20
- para ser profesional en lo que ... 78
- Otro 64



40. ¿Cuál?

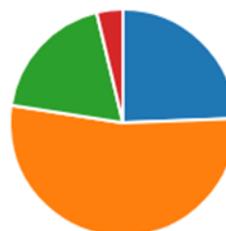
109 Respuestas

Id. ↑	Nombre	Respuestas
1	JESUS DAVID VALENCIA SALAZAR	Docente
2	anonymous	Pregunta repetida, SERCON S.A.S
3	anonymous	Sombrearte
4	anonymous	Creacion de empresa comercial
5	anonymous	Asesorías empresariales
6	anonymous	Gerente general y de marketing
7	anonymous	Propia empresa
8	anonymous	No me aporto
9	anonymous	Casvill&asociados S.A.S empresa logistica
10	anonymous	.
11	anonymous	Ninguna
12	anonymous	AGENCIA DE SEGUROS Y FINANCIAMIENTO

41. ¿Cómo evalúa sus posibilidades laborales como egresado del programa Ingeniería Comercial?

[Más detalles](#)

● Excelente	52
● Bueno	113
● Regular	40
● Malo	8



42. ¿Recomendaría el programa Ingeniería comercial a un estudiante de ultimo año de secundaria?

[Más detalles](#)

● Si	198
● No	15



43. ¿Por qué?

15 Respuestas

Id. ↑	Nombre	Respuestas
1	anonymous	Porque el mercado laboral esta lleno de carretas administrativas
2	anonymous	.
3	anonymous	Debe re estructurar el pensum para que sea sostenible a futuro
4	anonymous	Desconozco el pensul actual, tal vez lo haría después de revisarlo, supongo ha tenido nuevas mejoras.
5	anonymous	El contenido del programa me pareció muy debil
6	anonymous	porque siento que le falta mejoras al programa
7	anonymous	porque debería ser un programa mas fuerte en nivel académico
8	anonymous	no estoy en la ciudad de la sucursal de la universidad
9	anonymous	tal vez si
10	anonymous	porque no estoy satisfecho
11	anonymous	no hablo con muchas personas
12	anonymous	no fue satisfactorio el resultado

44. ¿Ha realizado estudios de postgrado?

[Más detalles](#)

● Si	68
● No	145



45. Indique que estudio de postgrado:

[Más detalles](#)

● Especialización	39
● Maestría	25
● Doctorado	0
● Otro	4



46. ¿Cuál es el nombre del título que obtuvo en el estudio de postgrado?

63 Respuestas

Id. ↑	Nombre	Respuestas
1	JESUS DAVID VALENCIA SALAZAR	Magister en Gestión
2	Jaime Eduardo Uricoechea	Magister en Administración Financiera
3	anonymous	especialista en alta gerencia
4	anonymous	Especialista
5	anonymous	Master en Mercadeo digital, Master en dirección comercial y de mercadeo
6	anonymous	MBA Dirección Internacional de empresas
7	anonymous	Alta Gerencia
8	anonymous	alta gerencia
9	anonymous	Master en finanzas y control de gestión
10	anonymous	Marketing
11	anonymous	Gerencia de Proyectos
12	anonymous	Especialista en dirección de operaciones y logística

47. ¿Cuál?

8 Respuestas

Id. ↑	Nombre	Respuestas
1	JESUS DAVID VALENCIA SALAZAR	Magister en Gestión
2	Jaime Eduardo Uricoechea	Administración Financiera
3	anonymous	u.libre
4	anonymous	Negocios
5	anonymous	DIPLOMADO
6	anonymous	Diplomado
7	anonymous	Diplomado
8	anonymous	Diplomado digital marketing y redes sociales

48. ¿Continuaría su proceso de formación profesional con la Universidad Libre?

[Más detalles](#)



49. ¿Por qué?

[Más detalles](#)

57
Respuestas

Respuestas más recientes

"creo que no tiene doctorados"

"no estoy en el país"

"no aún"

49. ¿Por qué?

57 Respuestas

Id. ↑	Nombre	Respuestas
1	CRISTIAN CAMILO GALLO CASTRO	Seria interesante realizar dichos estudios en otras universidades reconocidas a nivel nacional e internacional
2	anonymous	ya me especialice
3	anonymous	Encuentro otras ofertas que se adaptan mas a mis expectativas
4	anonymous	no vivo en Pereira, me gustan las opciones internacionales como las de muchas universidades de la unio europea
5	anonymous	Porque no vivo en colombia
6	anonymous	Tiempo
7	anonymous	La Universidad no tiene buen nombre
8	anonymous	NO HAY TEMAS DE MI INTERÉS
9	anonymous	Hay mejores opciones
10	anonymous	La formación académica es muy básica
11	anonymous	Deseo continuarlo en el exterior

50. ¿Qué actividades considera que serían necesarias para mejorar en la carrera?

[Más detalles](#)

- Cambios en la metodología d... 52
- Agregar nuevos contenidos te... 114
- Mejorar los servicios de la uni... 29
- Otro 18



51. ¿Cuál?

18 Respuestas

Id. ↑	Nombre	Respuestas
1	CLAUDIA MORALES SALAZAR	cambiar algunos contenidos por otros que los estudiantes consideren necesarios
2	anonymous	Docentes capacitados
3	anonymous	Ampliar el conocimiento hacia el panorama internacional
4	anonymous	Que la reacreditación mejore los aspectos que no han estado bien
5	anonymous	las prácticas a nivel comercial
6	anonymous	Mejorar la tecnología en la universidad
7	anonymous	estar en constante actualización de los temas
8	anonymous	estar en constante actualización de los temas
9	anonymous	Quitar las materias que no hagan aporte al perfil del ingeniero comercial
10	anonymous	Estructurar proyectos funcionales que los estudiantes construyan durante el tiempo de estudio

53. ¿Cuál?

19 Respuestas

Id. ↑	Nombre	Respuestas
1	anonymous	Logística. En la parte teórica y práctica
2	anonymous	Marketing
3	anonymous	Básicas de ingeniería
4	anonymous	Logística
5	anonymous	Mercadeo, ingeniería económica, servicio al cliente, comercio exterior, gerencia estratégica
6	anonymous	Matemática financiera
7	anonymous	inglés
8	anonymous	estadística
9	anonymous	habilitar materias como excel avanzado
10	anonymous	tecnología
11	anonymous	estadística
12	anonymous	gestión de la calidad

54. ¿Considera que las pruebas SABER PRO anteriormente ECAES, evalúan temas que son expuestos en el contenido académico de la carrera?

[Más detalles](#)

● Definitivamente si	5
● Probablemente si	37
● Indeciso	86
● Probablemente no	59
● Definitivamente no	25



55. ¿En qué aspectos ha sentido debilidades al ejercer su labor profesional?

[Más detalles](#)

● Falta de experiencia	91
● Conocimientos insuficientes	34
● Poco manejo de herramientas...	54
● Otra	33



56. ¿Cuál?

[Más detalles](#)

33

Respuestas

Respuestas más recientes

57. ¿Le parece importante que la universidad cuente con servicios que le permiten la búsqueda y gestión de empleo?

[Más detalles](#)

● Si	205
● No	7



58. Si la universidad no fue el medio de contacto para obtener empleo, ¿cuál si le permitió obtener uno?

[Más detalles](#)

● Clasificados	9
● Contacto personal	101
● Bolsa de empleo virtual	37
● Bolsa de empleo de gobierno	14
● Otra	51



59. ¿Cuál?

51 Respuestas

Id. ↑	Nombre	Respuestas
1	anonymous	Vos a vos
2	anonymous	SI FUE LA UNIVERSIDAD EL MEDIO PARA CONSEGUIR EL EMPLEO.
3	anonymous	Propio
4	anonymous	La universidad
5	anonymous	soy independiente
6	anonymous	Por recomendación
7	anonymous	no funciona para mi
8	anonymous	Contactos en empresas
9	anonymous	ejerzo independiente mi profesión
10	anonymous	no busco empleo
11	anonymous	sistema de empleos de Canadá
12	anonymous	independiente

60. ¿Al momento de obtener su título de pregrado, gestionó la tarjeta profesional?

[Más detalles](#)



61. ¿Apoya alguna obra social?

[Más detalles](#)



62. ¿Cuál?

29 Respuestas

Id. ↑	Nombre	Respuestas
1	anonymous	Unicef
2	anonymous	Fundación para jóvenes vulnerables (casa de los sueños)
3	anonymous	cualquiera
4	anonymous	es privado
5	anonymous	LLAMAS DE MARÍA
6	anonymous	CAUSAS SOCIALES PARA NIÑOS
7	anonymous	Hogar de ancianos Santa María De Veracruz
8	anonymous	Ayuda a familia de escasos recursos
9	anonymous	Fundación Ecovida (rescate de fauna urbana)
10	anonymous	Fundaciones de animales
11	anonymous	Albergues de animales callejeros
12	anonymous	particular
13	anonymous	ICRF

63. ¿Estaría interesado en hacer parte de una asociación de egresados de ingeniería comercial?

[Más detalles](#)

● Si	183
● No	29



64. ¿A qué nivel de postgrado le gustaría llegar?

[Más detalles](#)

● Especialista	33
● Máster	74
● Doctor	76
● Ninguno	29



Con la participación de los egresados a través de contacto telefónico, correos electrónicos y redes sociales se pudo realizar la encuesta y conocer su percepción sobre los servicios y proceso educativo además de obtener datos acerca de sus actividades económicas actuales y los estudios de pregrado que han realizado y sus expectativas sobre el nivel de posgrado que desearía obtener.

Datos obtenidos en la encuesta

- Resultados sociodemográficos
- Nos permite conocer el perfil de los egresados del programa de ingeniería comercial en los siguientes aspectos.
- De los 213 egresados encuestados, el 54% están en el rango de edad entre 30 a 40 y el segundo mayor porcentaje, siendo el 37% se encuentra en un rango de edad de 20 a 30 años.
- el 54% indica ser soltero y el 28% casados.
- El 92% de los egresados se encuentran en el país y tan solo el 18% se encuentran en el extranjero y la mayoría de éstos se encuentran en Europa y Estados Unidos unos pocos se encuentran en países latinoamericanos.
- De la muestra de egresados que se encuentran en Colombia, el 46% se ubican en la ciudad de Pereira, el 30% que se ubicaron en otra localidad, están en su mayoría como residentes en departamentos cercanos a Risaralda y el 24% restantes se ubican en las ciudades principales en orden del mayor porcentaje al menor de la siguiente manera en primer lugar Bogotá, Medellín, Cali y por último Bucaramanga.

- La actividad económica principal de los egresados siendo el 63% de éstos, es el empleo tradicional, el 23% son Independientes, y el 11% son emprendedores o empresarios y tan solo el 3% se encuentran desempleados.
- Y el 83% se ubican en el sector económico “servicios” seguido del 12% que están ubicados en el sector industrial.
- Los ingresos mensuales del egresado de ingeniería comercial están dados en un porcentaje del 60% en la escala de 1 a 3 salarios mínimos y el 34% entre 4 y 6 salarios.

Datos relacionados con la percepción de los servicios y calidad del programa.

- El 78% de los egresados consideran pertinente el plan de estudios en el campo en el que actualmente se desempeñan.
- El 81% de los mismos consideran que los espacios y escenarios son adecuados para las prácticas.
- El 46% reconocen las actividades de bienestar como complemento integral de la formación del ingeniero comercial, pero el 44% restante no lo reconocen así o no participaron de dichas actividades.
- El 47% de los egresados de ingeniería no participaron en actividades propuestas adicionales al plan de estudios y los que sí lo hicieron, las dos más destacadas fueron deportes e investigación.
- Las opciones de grado más comunes entre los egresados son: Tesis, el seminario y el semillero de investigación. Que tienen los porcentajes

correspondiente al 52%, 23% y 15%. Las demás muestran una tendencia menor al 15%

- El 76% de los egresados no están informados o no conocen los cambios que ha tenido el programa después de graduarse.
- El 43% han participado de los procesos de acreditación de la carrera y el 52% consideran que ésta si es favorable al momento de escogencia del egresado en empresas.
- El 81% de los egresados estiman que el intercambio con comunidades académicas internacionales, han enriquecido al programa.
- El 65% consideran que tienen un alto nivel de satisfacción, con la formación recibida. El 35% de los egresados que estiman éste es medio o malo, se refieren al bajo nivel académico y necesidad de profundización en conocimientos y mayor oportunidad de práctica en la formación profesional.
- El 37% consideran que ser ingenieros comerciales es el aporte que el programa les hizo a su proyecto de vida y el 30% dieron a conocer los aportes que la carrera les dio a sus vidas.
- El 53% de los egresados consideran que las posibilidades laborales son buenas, el 24% que son excelentes y el 23% restante entre regulares y malas.
- El 93% estarían en interesados o si, recomendarían el programa a los chicos de secundaria
- El 73% estarían dispuestos a continuar con el proceso de formación con la Universidad Libre

- Los egresados consideran que los aspectos más relevantes de cambios en la carrera son: agregar nuevos contenidos temáticos al programa y generar cambios en la metodología con un 54% y 25% respectivamente.
- El 88% de los estudiantes opinan en estar de acuerdo con los medios audiovisuales de los cuales dispone la universidad y con un 82% Se encuentra satisfecho con el laboratorio comercial y el software que allí se utilizan para emplear las diferentes asignaturas.
- El 97% están de acuerdo en que la universidad esté al servicio de los egresados para la búsqueda y gestión de empleo.
- Finalmente, el 86% de los egresados estarían interesados en participar en una asociación de egresados del programa.

7. Recomendaciones

- Se recomienda al programa de ingeniería comercial, generar planes de mejora teniendo en cuenta los resultados obtenidos en las encuestas realizadas a estudiantes y egresados, generando soluciones permanentes que se frecuentan continuamente.
- Crear un comité en conjunto con los estudiantes, egresados, docentes y director del programa en conjunto para evaluar, asesorar y divulgar de manera constante, información acerca de las necesidades que se presentan en el diario laboral, tecnológico, educativo, entre otros que sean de gran importancia y mejoramiento continuo al programa de ingeniería comercial.
- Se sugiere al programa de ingeniería comercial realizar capacitaciones y evaluaciones constantes acerca de las metodologías y conocimientos que imparten a los estudiantes.
- Realizar convenios con empresas puesto que faciliten la movilización de los estudiantes y puedan adquirir experiencia acerca de los procesos y conocimientos que se manejan en dichas organizaciones.
- Se sugiere al director del programa de ingeniería comercial continuar con los cursos a final de semestre, puesto que enriquecen el conocimiento de cada uno de los estudiantes y egresados en temas actuales y conocimientos básicos de Excel.

- Estudiar de manera detallada a los estudiantes que presenten frecuentemente problemas de comunicación, puesto que es importante desarrollar esta habilidad durante cualquier momento.
- La universidad requiere ampliar los canales de comunicación entre el programa y los estudiantes del mismo ya que no están disponibles de manera efectiva o tangible y esto hace que el estudiante y egresado no perciban calidad en la formación recibida y que constantemente se refieran a una mala prestación del servicio por parte de la universidad.
- Es importante establecer un diagnóstico y un plan de acción efectivos para que incrementen los niveles de satisfacción del estudiante y el egresado, ya que en la información analizada en el presente proyecto muestran un excelente potencial de crecimiento del programa en la sede de Pereira ya que los resultados obtenidos son alentadores y son ventaja para la promoción del mismo.

8. Conclusiones

Se logró satisfactoriamente a través de la aplicación de las metodologías, integrar el análisis de las variables con los antecedentes de la investigación para obtener los instrumentos de medición que conllevaron a ejecutar el proyecto.

Se obtuvo de manera efectiva los resultados esperados con respecto a la medición de los indicadores requeridos en la matriz de recolección de información, relacionada con los factores del proceso de autoevaluación con fines de acreditación.

En paralelo al tipo de la investigación, se obtuvo datos de tipo cualitativo en donde se evidencian las razones por las cuales se genera la percepción de los servicios prestados a estudiantes y egresados, con los cuales es factible generar las recomendaciones pertinentes a la investigación.

9. Referencias Bibliográficas

- ABS, D. (s.f.). *Definición ABS*. Recuperado el 21 de Septiembre de 2017, de
(<https://www.definicionabc.com/general/estudiante.php>)
- ACREDITACIÓN, C. N. (s.f.). *Lineamientos para la acreditación de programas de pregrado*.
- Acreditación, C. N. (s.f.). *Sistema Nacional de Acreditación en Colombia*.
- BARREDA COLÁN, B. I. (2007 Pag 114). *La calidad académica y su relación con la gestión académica en la facultad de educación de la universidad nacional de Cajamarca*.
- Barrios, J. G. (s.f.). *Breve análisis del concepto de Educación Superior*.
- Bedoya Hernández , J., & Chávez, B. (2010). “*Evaluación de la pertinencia de la formación de pregrado en el programa de Ingeniería Industrial de la Universidad Tecnológica de Pereira y su articulación con el medio laboral*.”
- Caro Sanchez, Y. V. (2010). *caracterización de los estudiantes de pregrado de la facultad de medicina de la universidad de Antioquia de las cohortes 2003-I a 2009-II*.
- Colombiano, E. (01 de Abril de 2017). Colombia apuesta a excelencia de la educación superior.
- Crosby, P. B. (2017). *Calidad*. Obtenido de <https://www.gestiopolis.com/calidad-concepto-y-filosofias-deming-juran-ishikawa-y-crosby/#concepto-de-calidad>
- CULTURAL, D. D. (2006 - 2010). *Estudio de seguimiento de egresados DES economía internacional*.

Deming, W. E. (2017). *Calidad*. Obtenido de <https://www.gestiopolis.com/calidad-concepto-y-filosofias-deming-juran-ishikawa-y-crosby/#concepto-de-calidad>

dictionary, T. f. (s.f.). *The free dictionary* . Recuperado el 15 de Agosto de 2017, de The free dictionary : <http://es.thefreedictionary.com/statu+quo>

educación, M. d. (2016). *Educación superior en cifras*.

Hernandez sampieri, R. c. (2010). *Metodología de la Investigación*. México : Edicion 5. Mc Graw Hill. Pág. 211.

Hurtado ochoa, C. (2007). *Impacto Social de los Programas de Pregrado*. Medellín.

JAVERIANA, P. U. (2012). *Estudio de seguimiento a recién egresados de programas académicos de pregrado de la Sede Central*.

JAVERIANA., P. U. (2014, Pág 22). *Encuesta de satisfacción de estudiantes de programas académicos de pregrado*.

Kotler, P. (2011). *Satisfacción del cliente*. Obtenido de http://calidad-gestion.com.ar/boletin/edicion_66.html

Libre, U. (s.f.). *PERFIL PROFESIONAL*. Recuperado el 10 de julio de 2017, de <https://ingenieriacomercialsc.wordpress.com/historia-de-la-grafica>

Mineducación. (2010). *Sistema Educativo Colombiano*. Obtenido de <https://www.mineducacion.gov.co/1759/w3-article-231235.html>

MINEDUCACIÓN. (s.f.). *El futuro del sistema de aseguramiento de la calidad de la educación superior en Colombia*.

MINEDUCACIÓN. (s.f.). *Evaluar y promover el mejoramiento*.

normas, C. y. (s.f.). *Conceptos y normas*. Recuperado el 21 de Septiembre de 2017, de <http://admission.ucsc.cl/egresados/egreso-y-titulacion/>

NOVA, S. (1999). El papel de la educación superior en el crecimiento y desarrollo de los países iberoamericanos.

(s.f.). *OBSERVATORIO LABORAL PARA LA EDUCACIÓN “Quiénes somos”*.

Pallán figueroa, c. (s.f.). *Calidad, evaluación y acreditación en México*.

PEREIRA, U. L. (s.f.). *Perfil profesional y ocupacional*. Recuperado el 10 de julio de 2017, de <http://unilibrepereira.edu.co/portal/index.php/oferta-academica/pregrado/programa-ingenieriacomercial>

SEMANA, R. (2013). Educación, a repetir el año. *La semana Bogotá*, 1.

SUPERIOR, M. D. (s.f.). *El sistema de educación superior en Colombia*.

SUPERIOR, M. D. (s.f.). *El sistema de educación superior en Colombia*.

TIEMPO, E. (06 de Diciembre de 2016). Colombia avanzó en pruebas Pisa, pero sigue lejos de los mejores . *EL TIEMPO*.

Valenzuela Rettig, A. C., & Magallanes, R. (2006 Pag 22). *Grado de satisfacción de los estudiantes de pregrado*.