



**ESTUDIO CUALITATIVO DE LA PERCEPCIÓN DE LOS ESTUDIANTES DE
ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS DE LA PONTIFICIA UNIVERSIDAD
JAVERIANA BOGOTÁ, SOBRE FACTORES DE CALIDAD DE LA CARRERA**

**MARISOL PINTO BERNAL
SANDRA MARÍA MARÍN SÁNCHEZ**

PONTIFICIA UNIVERSIDAD JAVERIANA

ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

BOGOTÁ D.C.

2011





**ESTUDIO CUALITATIVO DE LA PERCEPCIÓN DE LOS ESTUDIANTES DE
ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS DE LA PONTIFICIA UNIVERSIDAD
JAVERIANA BOGOTÁ, SOBRE FACTORES DE CALIDAD DE LA CARRERA**

MARISOL PINTO BERNAL

SANDRA MARÍA MARÍN SÁNCHEZ

Trabajo de Grado para optar al título de Administradora de Empresas

**Directora
América Castiblanco
Ingeniera Industrial**

**PONTIFICIA UNIVERSIDAD JAVERIANA
ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS
BOGOTÁ D.C.
2011**

AGRADECIMIENTOS

Las autoras expresan su agradecimiento a:

Doctora Margarita Castillo y doctor Sergio Torres por el tiempo y los aportes de sus entrevistas.

Profesora Yazmín Molina por el tiempo y valiosos aportes a nuestro trabajo ya que con ellos nos brindó una nueva perspectiva.

Profesora Silvia Giraldo por su tiempo, aportes y el enseñarnos el valor de las entrevistas cualitativas, sin las cuales no hubiera sido posible esta investigación.

Profesora Dora Leonor Acosta por su tiempo y enseñarnos el valor del servicio al cliente.

Profesor Mauricio Sanabria por esa primera entrevista que nos abrió la mente a nuevas inquietudes y nos incentivó a realizar la investigación.

Doctora Mónica Ballesteros por sus aportes y consejos.

América Castiblanco, nuestra directora de tesis, por el compromiso, dedicación, apoyo y paciencia para la realización de esta investigación.

A nuestros compañeros por sus valiosos aportes y el tiempo que dedicaron a responder nuestras inquietudes.

A nuestras familias por su apoyo.

A todos los que apoyaron nuestra idea, pero sobre todo gracias a la Pontificia Universidad Javeriana por habernos permitido crecer en su recinto.

TABLA DE CONTENIDO

I.	INTRODUCCIÓN	7
II.	DESARROLLO DE LA INVESTIGACIÓN	9
	A. Estructura curricular.....	9
	B. Cuerpo docente.....	13
	C. Factor investigativo.....	16
	D. Uso de herramientas tecnológicas para la enseñanza.....	19
	E. Vinculación del currículo con el sector productivo	20
III.	APORTES PROPIOS	21
	A. Reactivos malla curricular.....	23
	B. Imagen de las áreas específicas de la malla curricular.....	24
	C. Reactivos relacionados con la relación estudiantes – directivos de la carrera	24
	D. Reactivos relacionados con los docentes	25
IV.	ANÁLISIS CRÍTICO DEL MARCO TEÓRICO.....	26
V.	DESARROLLO DE LA METODOLOGÍA.....	29
	A. PROCEDIMIENTOS PARA LA RECOLECCION DE INFORMACIÓN:30	
	1. Entrevistas individuales de profundidad (semiestructuradas)	30
	2. Discusiones de grupos de enfoque (focus group).....	31
VI.	RESULTADOS Y CONCLUSIONES	32
	A. Resultados	32
	B. Conclusiones	35
VII.	RECOMENDACIONES	36
VIII.	BIBLIOGRAFIA	37

LISTA DE TABLAS

Tabla 1 – Estructura curricular.....	11
Tabla 2 – Cuerpo docente	14
Tabla 3 – Factor investigativo.....	18
Tabla 4 – Uso de herramientas tecnológicas para la enseñanza.....	19
Tabla 5 – Vinculación del currículo con el sector productivo	21
Tabla 6 – Reactivos malla curricular	23
Tabla 7 - Imagen de las áreas específicas de la malla curricular	24
Tabla 8 - Reactivos relacionados con la relación estudiantes – directivos de la carrera	24
Tabla 9 - Reactivos relacionados con los docentes.....	25
Tabla 10 - Entrevistas.....	30
Tabla 11 - Focus Group.....	31
Tabla 12 – Pasos de análisis de la información obtenida en los focus group	32
Tabla 13 - Resultados.....	33

LISTA DE ANEXOS

Anexo A – Entrevista doctora Margarita Castillo.....	41
Anexo B – Entrevista profesora Yasmín Molina.....	48
Anexo C – Entrevista doctor Sergio Torres.....	52
Anexo D – Guía de discusión de focus group.....	59
Anexo E – Sesión de focus group realizada el 26 de septiembre de 2011.....	61
Anexo F – Sesión de focus group realizada el 8 de octubre de 2011.....	70
Anexo G – Sesión de focus group realizada el 19 de octubre de 2011.....	84

**ESTUDIO CUALITATIVO DE LA PERCEPCIÓN DE LOS ESTUDIANTES
DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS DE LA PONTIFICIA
UNIVERSIDAD JAVERIANA BOGOTÁ, SOBRE FACTORES DE CALIDAD
DE LA CARRERA**

“El alumno es la razón de la existencia de la institución educativa su principio y su fin, el alumno es el cliente de la educación y hacia donde se orientan todos los servicios institucionales. Esto implica una interacción de intereses...”

Instituto San Juan Bautista¹

I. INTRODUCCIÓN

En la formulación del proyecto de la presente investigación (trabajo previo a esta investigación), se desarrolló un análisis de la carrera de Administración de Empresas de la Pontificia Universidad Javeriana, de acuerdo con los criterios de calidad que para este tipo de programas educativos, han sido establecidos y considerados por las asociaciones de escuelas de negocios más importantes del mundo los cuales se encuentran contenidos en cinco de los lineamientos establecidos por el Consejo Nacional de Acreditación CNA² para la acreditación de programas de Educación Superior, estos son: i) Estructura curricular; ii) Cuerpo de profesores; iii) Factor investigativo; iv) Uso de herramientas tecnológicas para la enseñanza y v) Vinculación del currículo con el sector productivo.

¹ El Instituto San Juan Bautista es un instituto de educación en los niveles de primaria y secundaria que adicionalmente cuenta con jardín de infantes y jardín maternal, establecido en la ciudad de Buenos Aires – Argentina. <http://www.san-juan-bautista.com.ar/cliente.html>.

² En Colombia la autoridad para acreditación de programas de educación, recae en el Consejo Nacional de Acreditación. Organismo dependiente del Consejo Nacional de Educación Superior, que trabaja por la promoción y ejecución de la política de acreditación y se encarga de dirigir todo el proceso con las instituciones, revisa, organiza, fiscaliza y finalmente recomienda al Ministerio de Educación Nacional la acreditación de programas e instituciones.

A nivel internacional, los referentes para el caso de los programas de Administración de Empresas, son las asociaciones de escuelas de negocios más importantes, que están reunidas en organizaciones como la Association to Advance Collegiate Schools of Business y la European Foundation for Management Development. Estas organizaciones a su vez, tienen establecidos criterios por medio de los cuales otorgan acreditación internacional a los programas de administración.

Adicionalmente, y con el fin de determinar las fortalezas y debilidades del Programa de Administración de Empresas de la Pontificia Universidad Javeriana (PUJ), se propuso una comparación con el mismo programa desarrollado por la Universidad de los Andes, sin embargo en el transcurso de la presente investigación se determinó que dicha comparación no brindaría respuestas relevantes para el programa de Administración de Empresas Javeriano, debido a que las ofertas de valor de ambas universidades son diferentes “*No hay punto de comparación, son totalmente diferentes por el enfoque y por lo que quiere cada universidad hacer*” (Molina, 2011). Los resultados de una comparación con los Andes, sólo evidenciarían diferencias entre la oferta de valor de las dos instituciones y no permitiría determinar las fortalezas y debilidades de la carrera de Administración de Empresas en la PUJ en cuanto a los criterios que se pretenden evaluar.

En lugar de ello y tomando como referente lo expuesto por Caetano Alves (2005) cuando hace énfasis en que “*se debe satisfacer la necesidad y las expectativas del alumno*” (Alves & Nuno, 2005), se determinó que una forma de encontrar debilidades y fortalezas del programa era analizando las percepciones que los alumnos tienen sobre la calidad del servicio, enfocada en los cinco criterios de calidad ya mencionados. Esto es importante, dado que al estudiar la percepción de los estudiantes, se pueden establecer las diferencias entre dicha percepción y la oferta de valor de manera que se pueda valorar el nivel de aprovechamiento de esa oferta.

Para tal efecto, se desarrolló una investigación de corte cualitativo³ que analiza aspectos importantes de la percepción de los alumnos sobre la oferta de valor que la Universidad tiene en cuanto a los siguientes criterios de calidad: i) Estructura curricular; ii) Cuerpo docente; iii) Factor investigativo; iv) Uso de herramientas tecnológicas para la enseñanza y v) Vinculación del currículo con el sector productivo.

³ Los estudios cualitativos se hacen con el propósito de crear instrumentos o herramientas que puedan ser útiles para hacer validaciones estadísticas.

Luego de analizar la investigación cualitativa, y con el propósito de lograr una integración eficiente de los resultados obtenidos, se propone un estudio cuantitativo mediante un instrumento estadístico de medición de percepción y actitudes⁴ de los estudiantes sobre aspectos identificados como susceptibles de mejora al interior de la carrera: imagen de la malla curricular, relación alumnos/directivos de la carrera y aspectos fundamentales del cuerpo docente, en dónde el análisis se plantea con respecto a las competencias de los profesores.

La investigación se propone de esta manera debido a que la evaluación de la percepción de los clientes del servicio educativo (estudiantes) permitiría lograr mejoras sustanciales si se combinan los requerimientos de acreditación con las necesidades propias del usuario último del proceso educativo. Este análisis indica las brechas (si las hubiere) entre la oferta de la institución educativa y la percepción de los estudiantes.

II. DESARROLLO DE LA INVESTIGACIÓN

A. Estructura curricular

“El currículo es lo suficientemente flexible para mantenerse actualizado y pertinente, y para optimizar el tránsito de los estudiantes por el programa y la institución” (Consejo Nacional de Acreditación, 2006)

La flexibilidad curricular es una de las características asociadas a los procesos académicos, que tiene en cuenta el Consejo Nacional de Acreditación (CNA)², dentro de sus lineamientos para la acreditación de todos los programas académicos de Educación Superior. Adicionalmente, es un factor que ha sido identificado por las asociaciones de escuelas de negocios² más importantes del mundo, como un criterio

⁴ Las actitudes son estados mentales que los individuos utilizan para estructurar la forma en que perciben su entorno para guiar la manera en que responden a él. (Aaker, Kumar, & Day, 2006)

de calidad a tener en cuenta en el momento de evaluar un programa de Administración de Empresas:

“Schools should assume great flexibility in fashioning curricula to meet their missions and to fit with the specific circumstances of particular programs.”
(AACSB International - The Association to Advance Collegiate Schools of Business, 2011)

De acuerdo con lo anterior, la flexibilidad curricular se entiende como estar alejado de programas rígidos que no respondan a las exigencias y cambios del entorno, que estén acordes con el objetivo del programa y además, que brinden al estudiante la posibilidad de escoger todas aquellas materias que complementan su formación de acuerdo con sus intereses y necesidades.

El currículum de Administración de Empresas de la Javeriana responde a los criterios relacionados con la flexibilidad curricular ya que vincula el objetivo de la carrera⁵, es *“flexible, interdisciplinario y autónomo”*⁶ y responde a las necesidades de formación integral del estudiante (Pontificia Universidad Javeriana, 2011). Lo anterior se evidencia en la conformación del programa: 75% corresponde al núcleo de formación fundamental y el 35% restante, se conforma así:

- Dieciséis (16) créditos en electivas (son una especie de *“cheque girado por un valor para ser gastado en lo que quiera (el estudiante)”* (Castillo, 2011));
- Veinticuatro (24) créditos de énfasis en áreas como mercadeo, finanzas, gestión humana, etc.,
- Dieciséis (16) créditos en áreas complementarias a la administración (Pontificia Universidad Javeriana, 2011)

5 "Formar Administradores de Empresas integrales con visión global y vocación de servicio, competentes para desempeñarse en las áreas de la administración con una perspectiva estratégica que los habilite para contribuir al desarrollo de organizaciones competitivas en el ámbito nacional e internacional" (Pontificia Universidad Javeriana, 2011)

6 De acuerdo con los lineamientos del Consejo Nacional de Acreditación, la flexibilidad curricular, la interdisciplinariedad, entre otros, son características asociadas a los procesos académicos, las cuales son tenidas en cuenta en el momento de evaluar los programas para su acreditación. (Consejo Nacional de Acreditación, 2006)

La posibilidad de tener el programa diseñado de esta manera, ofrece al estudiante la oportunidad de ver todas aquellas materias que le facilitan la realización de la doble carrera en áreas afines con la administración⁷. Esto se constituye en una ventaja competitiva de la PUJ, con relación a otras universidades, ya que no en todas las instituciones se tiene disponibilidad de cerca de cuarenta programas educativos, para lograr hacer una doble carrera (Castillo, 2011).

Con el propósito de saber si los estudiantes de Administración de Empresas perciben las ventajas del diseño del programa, conocer su percepción sobre la malla curricular y saber si utilizan los mecanismos de direccionamiento con los que cuenta la carrera para lograr un mejor aprovechamiento de los créditos, se emplearon herramientas cualitativas⁸ para explorar estos aspectos. La siguiente tabla resume los hallazgos del trabajo de campo realizado:

Tabla 1 – Estructura curricular

CRITERIO	OFERTA DE LA UNIVERSIDAD	PROPOSITO	HALLAZGOS
Diseño del programa	¹ La malla curricular ofrecida está compuesta por 160 créditos divididos en un grupo de materias obligatorias (104 créditos), electivas (16 créditos), énfasis (24 créditos) complementarias a la administración (16 créditos) (Pontificia Universidad Javeriana, 2011)	¹ Doble carrera Formación integral Diferencial frente a otras universidades (Castillo, 2011)	No se percibe que el diseño del programa sea para doble carrera Se percibe como medio para formación integral y desarrollo de habilidades El elemento de diferenciación que se percibe en el diseño del programa está en la interdisciplinaridad de las materias.
	² La carrera cuenta con Consejerías Académicas.	² Para facilitar y direccionar el entendimiento de esta oferta, la carrera ofrece el servicio de Consejerías.	No hay un conocimiento suficiente y adecuado del servicio de Consejería Académica. Existen materias percibidas como innecesarias, de parte de los estudiantes como: Teología, Lectores y Lecturas y Filosofía de la Ciencia. Se percibe entre los estudiantes la necesidad de profundizar en las líneas de Economía, Finanzas y

⁷ La PUJ ofrece 18 programas de pregrado complementarios a la administración, como por ejemplo: contaduría, derecho, economía, psicología, entre otros. (Castillo, 2011)

⁸ Ver metodología en el apartado que lleva este nombre en el presente documento

Mercadeo.

Los exámenes de clasificación para las clases de inglés no se perciben como acordes a la realidad.

Es una buena práctica el contar con clases en inglés dentro del programa académico, pero se percibe como un problema el bajo nivel de exigencia de este idioma.

ANALISIS

Si bien se entiende que la malla curricular es flexible y que es un medio para una formación integral, no se encuentra que los estudiantes perciban esto como un mecanismo para una doble carrera o para especializarse en áreas específicas.

Esto sería más claro si se utilizaran los espacios de las Consejerías Académicas pero se aprecia que este recurso podría estar siendo subutilizado por los estudiantes de las dos jornadas (sólo uno de los consultados lo ha utilizado y refirió no haber sido efectivo ya que no se discutió nada del currículo) y además no se tiene información suficiente sobre el particular.

De acuerdo con lo anterior, los mecanismos de direccionamiento no están siendo efectivos y/o debidamente utilizados, debido a que no existe una adecuada disseminación de la información relacionada con las Consejerías y además no se utilizan alternativas para llegar a todos los estudiantes, como lo podrían ser las herramientas virtuales, como el *blackboard*.

Desde el lado del estudiante existen materias que hacen parte del programa, que no son consideradas relevantes debido a la repetición de los temas y al enfoque considerado como desligado con la administración. Adicionalmente, los estudiantes demandan profundizar en materias del núcleo fundamental ya que debido a lo extenso de los temas y la densidad de los contenidos en contraste con el poco tiempo que se dispone para estas materias, no permite un aprendizaje adecuado ni el desarrollo completo de las habilidades ligadas a estas áreas.

Por último, el estudiante no desconoce la importancia de la lengua extranjera en la formación académica del administrador, pero el nivel de inglés de los estudiantes, está limitando la posibilidad de enfrentar clases en este idioma.

Fuente: Elaboración propia con base en el trabajo de focus groups

B. Cuerpo docente

“Uno de los objetivos más importantes de los docentes consiste en lograr una verdadera dirección científica del proceso pedagógico, para lo cual deben contar con una sólida preparación a nivel pedagógico y de aquellas ciencias afines a la educación como las nuevas tecnologías, la filosofía y la psicología, entre otras”. (Camargo Escobar & Pardo Adames, 2009)

De acuerdo con Escobar y Pardo 2009, la Universidad es un conjunto complejo y multidimensional en el que la docencia juega el papel más importante ya que son los protagonistas de la enseñanza y con su trabajo contribuyen a la formación de ciudadanos integrales y honestos en los que se confluye el saber, saber hacer, saber emprender y saber trabajar (Camargo Escobar & Pardo Adames, 2009, p. 444).

El tema docente entonces, se convierte en el eje central en el cual giran elementos importantes de preparación y competencias que se deben tener para responder a los estándares de la Universidad y a las exigencias de los estudiantes. El Consejo Nacional de Acreditación y las asociaciones de escuelas de Negocios^{Error! Bookmark not defined.} más importantes, concuerdan en tener dentro de sus lineamientos de acreditación aspectos relacionados con el cuerpo de docentes como: número de horas de dedicación (relación profesores de cátedra/profesores de planta), preparación, competencias, capacidad para vincular la teoría con la práctica e investigación, entre otros.

Por otra parte, los estándares de acreditación, nacionales e internacionales⁹, identifican las siguientes características como las más relevantes de un docente: i) formación de alto nivel (doctorado); ii) el hecho de que desarrolle investigación con

9 Como ya se mencionó, en Colombia la autoridad para acreditación de programas de educación, recae en el Consejo Nacional de Acreditación. En la página 67 del documento: Lineamientos para la Acreditación de Programas, se mencionan las características asociadas a los profesores en el momento de evaluar un programa para acreditación y específicamente la característica 12 menciona aspectos relacionados con el número, la dedicación y el nivel de formación de los profesores (Consejo Nacional de Acreditación, 2006).

A nivel internacional, organizaciones como la Association to Advance Collegiate Schools of Business y la European Foundation for Management Development, tienen establecidos criterios por medio de los cuales otorgan acreditación internacional a los programas de administración. Estos criterios hablan de las mismas características que debe reunir un profesor, en cierta medida de una manera un poco más exigente, pero en esencia, los requerimientos de dedicación de los profesores, nivel de preparación y número de docentes, son los mismos. Se propende por elevar el número de profesores de planta, la importancia de la experiencia laboral, el nivel de doctorado, el desarrollo de investigación y publicación, entre otros. (European Quality Improvement System, 2011) - (AACSB International - The Association to Advance Collegiate Schools of Business, 2011)

conocimiento empírico; iii) que publique documentos; iv) que desarrolle y cree conocimiento al tiempo que sepa transmitir éste a sus alumnos; v) que sea inquisitivo; vi) que tenga vocación docente y pedagogía, entre otras. De manera adicional, es importante tener en cuenta las competencias del docente y su relación con los alumnos ya que el docente actual no se puede limitar sólo a transmitir conocimiento, sino que debe saber escuchar, motivar a los alumnos a través de su experiencia docente y laboral, actualizarse en nuevos temas y tecnologías, investigar y propender por una mejor enseñanza (Camargo Escobar & Pardo Adames, 2009).

Por todo lo anterior, no se puede desconocer la complejidad que encierra el tema docente en la formación de los estudiantes, en el tema de acreditación de calidad y en la imagen de la Universidad, pero además, hay que destacar un elemento adicional relacionado con el marketing educativo y es que el docente es responsable de la subjetividad y de la característica de heterogeneidad que encierra esta rama del mercadeo, en el momento de evaluar calidad educativa (Martinez, 2001). Esto último se da porque no es posible igualar las características de calidad, contenido y efectividad del servicio educativo, debido a que por más que se cuente con programas idénticos, los encargados de transmitir conocimiento (profesores), son personas completamente diferentes, con metodologías y trayectorias diferentes, lo que hace que al final exista cierto grado de disparidad en el momento de verificar la calidad del servicio.

Por la relevancia del tema docente y su importancia en la construcción del conocimiento del futuro administrador Javeriano, se exploró la percepción que los estudiantes de esta carrera tienen sobre sus profesores. Los resultados de la investigación cualitativa, se resumen a continuación:

Tabla 2 – Cuerpo docente

CRITERIOS	OFERTA DE LA PUJ	PROPOSITO	HALLAZGOS
Número de profesores	¹ Veinticuatro profesores de planta (Pontificia Universidad Javeriana, 2011)	(24) ¹ Ofrecer experiencia académica, producción intelectual,	Se valoran los conocimientos teóricos del docente, sin embargo se requiere que estos vayan más allá de la explicación de la teoría y la vinculen con la práctica y con su experiencia laboral y real del mundo de los
Horas de dedicación			
Nivel de	² Ciento ocho	(108)	

formación	profesores de cátedra (Pontificia Universidad Javeriana, 2011)	trayectoria investigativa ² Transmitir conocimientos a través de la experiencia laboral	negocios. Se percibe que el alumno identifica y valora la experiencia laboral de los docentes de cátedra, sin embargo se percibe mayor compromiso con los estudiantes por parte de los profesores de planta. Ese compromiso es entendido por parte de los estudiantes no sólo con el cumplimiento del horario, sino el verdadero interés que puede demostrar un docente al hacer retroalimentación sobre todos los aspectos de la materia, escuchar al estudiante e interesarse por el aprendizaje de sus alumnos.
Pedagogía	Formación de los docentes de planta en pedagogía: <i>“nosotros como universidad estamos dándole apoyo a los profesores para que desarrollen sus capacidades pedagógicas y las metodologías.</i> (Torres S. , 2011)	Lograr la adecuada transmisión de conocimientos por parte del docente al alumno.	No se percibe estandarización en la manera como se imparten las clases. Se percibe inconformidad de parte de los alumnos debido al bajo nivel de retroalimentación de los docentes, en aspectos como las evaluaciones, herramientas usadas en clase, etc. En algunos casos no existe buena relación alumno – profesor.
Metodología	Clases magistrales, clases prácticas, tutorías, monitorias, evaluaciones, estudios de caso, simuladores y aprendizaje basado en problemas. (Torres S. , 2011)	Empleo de diversos mecanismos para transmitir conocimiento	De acuerdo con la percepción de los alumnos, algunos docentes basan su clase en la exposición de contenidos. Existe una inconformidad manifiesta con los métodos de evaluación, ya que algunas veces los temas evaluados difieren de lo visto en clase. Se percibe inconformidad con las monitorias y seguimiento a talleres de parte de los profesores del área de Economía. Los estudiantes manifiestan falta de entrenamiento, acompañamiento y retroalimentación en el manejo de simuladores y estudios de caso

ANALISIS

La Universidad cuenta con un amplio número de docentes de cátedra (82%), lo que enriquece la formación práctica del estudiante, sin embargo, se percibe que no en todos los casos existe una adecuada articulación de la experiencia laboral con los conocimientos teóricos. En otros casos se percibe dificultad de parte del docente para transmitir su conocimiento, esta situación se puede minimizar si la Universidad insiste en la formación pedagógica de su profesorado, y si estos aprovechan mejor esas herramientas que la Universidad les brinda.

Existe una gran inclinación hacia las clases magistrales dejando de lado el componente práctico el cual se debe vincular a la teoría para tener una visión integral de la práctica administrativa.

Los alumnos expresan su inconformidad debido a la falta de coherencia entre los contenidos y los conceptos evaluados en algunas materias y a la escasa resolución de inquietudes de parte de los profesores respecto a esas evaluaciones.

Si bien las metodologías de estudio de caso y simuladores son apropiadas, se debe hacer un refuerzo en áreas

C. Factor investigativo

“... en Colombia, en los últimos años, la investigación en administración ha evidenciado una gran transformación, ya no está concentrada, no es individual ni aislada” Florentino Malaver, 2006 en (Asociación Colombiana de Facultades de Administración - ASCOLFA, 2010)

Otro de los criterios que tiene en cuenta el CNA para la acreditación de programas de educación superior es la formación para la investigación. En este, se evalúan aspectos que van desde las estrategias que se usan en el salón de clases para acercar a los alumnos con el tema, hasta la vinculación de los estudiantes como auxiliares de investigación (Consejo Nacional de Acreditación, 2006). Este tema también se encuentra inmerso en los lineamientos de las Asociaciones más importantes de escuelas de negocios.

Particularmente, sobre el área de Administración, en el “Marco de Referencia de las pruebas Saber Pro” se destacan dos aspectos importantes relacionados con la investigación:

- La investigación se presenta como un reto para las escuelas que integran las asociaciones más importantes de escuelas de negocios² debido en parte, a la falta de pertinencia de los temas que se investigan. (Asociación Colombiana de Facultades de Administración - ASCOLFA, 2010).
- En Colombia, la investigación en administración siempre ha sido una debilidad debido a diversos factores, en especial a la concentración de ésta en esfuerzos individuales y la concentración en pocas universidades. (Asociación Colombiana de Facultades de Administración - ASCOLFA, 2010)

La investigación en Administración cobra importancia debido a que con ésta se pueden empezar a determinar necesidades del mercado, modelos de innovación

empresariales, nuevas prácticas de emprendimiento, formas novedosas de apoyo a pequeña y mediana empresa, modelos innovadores para estrategias empresariales en entornos cada vez más competitivos, etc. Por esto es necesario incentivar los grupos de investigación y la vinculación de los alumnos a los mismos en la disciplina administrativa y por la misma razón, los entes encargados de acreditar programas de administración han incluido criterios relacionados con este tema.

La Javeriana es una de las Universidades que congrega un alto número de grupos de investigación¹⁰ en diferentes áreas y en Administración de Empresas cuenta con tres grupos, los cuales representan el 2.33% del total de la Universidad y el 37.50% de la Facultad de Ciencias Económicas y Administrativas En cuanto a la clasificación¹¹ de los grupos de Administración, se tiene que, de acuerdo con la medición de Colciencias, el 5.26% es B; el 2.56% es C y el 2.94% es D (Pontificia Universidad Javeriana, 2011).

Las acciones que desarrollan los grupos de la carrera de administración están principalmente en las áreas de Conocimiento, Innovación y Competitividad; Dirección Estratégica y Organizaciones y Riesgos Financieros y Métodos de Valoración de Empresas. De manera adicional, la carrera publica los “Cuadernos de Administración”, que es una revista dedicada a divulgar artículos de investigación de la disciplina administrativa y que se encuentra bien posicionada en el ámbito internacional: es la primera revista colombiana, que no es del área de la salud, admitida en Scielo¹² y que ha obtenido la categoría A2.¹³ (Pontificia Universidad Javeriana, 2011)

10 De acuerdo con el sitio WEB de la Universidad, la Institución cuenta con 129 grupos de investigación de los cuales tres pertenecen a la carrera de administración de empresas. De esos grupos, 16 han sido clasificados por Colciencias en la categoría A, 12 en la A1, 19 en la B, 39 en la C, 34 en la D y 9 aún no cumplen con los requisitos para ser categorizados.

¹¹ Esta calificación se da por el índice ScientiCol, el cual mide el grado de desarrollo alcanzado por un grupo de investigadores, en términos de los resultados alcanzados en el periodo de tiempo especificado para la medición. A1 es la categoría más alta y es decreciente siendo la más baja D (Universidad de Caldas, 2006)

¹² Scielo o Scientific Electronic Library Online, es una biblioteca virtual para Latinoamérica, el Caribe, España y Portugal. Cubre una colección selecta de revistas científicas y en Colombia busca mejorar la calidad y visibilidad de las publicaciones colombianas. (Scientific Electronic Library Online - Scielo)

Dada la importancia de este tema, se determinó consultar a los estudiantes sobre el conocimiento que tienen acerca de los grupos, su vinculación a los mismos y el interés por participar en investigación. Adicionalmente se consultó sobre el conocimiento sobre los Cuadernos de Administración. Los resultados a continuación:

Tabla 3 – Factor investigativo

CRITERIOS	OFERTA DE LA PUJ	PROPOSITO	HALLAZGOS
Conocimiento y Difusión	Tres Grupos de investigación: CINNCO, GEDEO y RISVAL	CINNCO - Conocimiento, Innovación y Competitividad: dentro de los productos destacados de este grupo se cuentan proyectos de investigación, desarrollo de consultorías, libros, y publicación de artículos nacionales e internacionales (Pontificia Universidad Javeriana). GEDEO - Grupo de Estudios sobre Dirección Estratégica y Organizaciones: ha publicado libros y artículos en revistas científicas, también ha participado en proyectos de investigación (Pontificia Universidad Javeriana). RISVAL – Grupo de Investigación de Riesgos Financieros y Métodos de Valoración de Empresas: Ha publicado en revistas científicas, desarrollado dos proyectos de investigación y ha publicado dos libros (Pontificia Universidad Javeriana)	No hay conocimiento sobre los grupos de investigación No hay participación en los grupos de investigación
	Cuadernos de Administración	Divulgar artículos de investigación de la disciplina administrativa	Se percibe un total desconocimiento del propósito de la publicación

ANALISIS

La poca o nula participación de los estudiantes en los grupos de investigación, podría atribuirse a la falta de difusión de los mismos al interior de la comunidad estudiantil ya que existe un total desconocimiento de los mismos y de las áreas en las que trabajan.

Se puede percibir un grado de interés de los estudiantes por conocer algo de los grupos para determinar si se está o no interesado en participar en uno de ellos, ese interés debería ser aprovechado para motivar la participación. Se debe destacar el hecho de que trece (13) de los profesores de planta de la carrera, están participando en estos grupos y que esta debería ser la conexión natural de los estudiantes con los diferentes grupos con el propósito de desarrollar semilleros de investigación. Se debe aprovechar el hecho de contar con una publicación de la calidad de los Cuadernos de Investigación, para diferentes propósitos: i) fuente de información y referencia bibliográfica y

¹³Existen cuatro categorías a nivel internacional A1, A2, B y C. La categoría A2 corresponde a las revistas que hacen parte de índices bibliográficos generalistas de citas SCI o SSCI, que se encuentran en el 75% inferior del conjunto de la especialidad a la que pertenece. (Instituto Colombiano para el Desarrollo de la Ciencia y la Tecnología "Francisco José de Caldas" COLCIENCIAS)

D. Uso de herramientas tecnológicas para la enseñanza

“Los futuros administradores también deben ser hábiles en el uso de las nuevas tecnologías de la información y las telecomunicaciones.”. (Asociación Colombiana de Facultades de Administración - ASCOLFA, 2010)

Tecnologías para la enseñanza se refiere a toda suerte de recursos informáticos de los que disponen profesores y estudiantes para el desarrollo del aprendizaje. De acuerdo con el CNA, estos recursos deben ser actualizados y adecuados a la naturaleza del programa (Consejo Nacional de Acreditación, 2006). Para las asociaciones de escuelas de negocios², el criterio es el mismo y va ligado a los procesos de innovación y desarrollo porque son parte de las nuevas formas de aprender (AACSB International - The Association to Advance Collegiate Schools of Business, 2011).

Con respecto al uso de tecnologías para enseñanza, la universidad invierte en herramientas modernas para facilitar los procesos de aprendizaje, de las cuales disfrutan alumnos y profesores. Por esto, es importante revisar la percepción de los alumnos sobre estas herramientas y si éstas son aprovechadas o no. Los resultados de la investigación se resumen a continuación.

Tabla 4 – Uso de herramientas tecnológicas para la enseñanza

CRITERIOS	OFERTA DE LA PUJ	PROPOSITO	HALLAZGOS
Conocimiento y utilización	Blackboard	Plataforma virtual para profesores y estudiantes que se propone como un salón de clases extendido (Pontificia Universidad Javeriana, 2010)	No se percibe como un salón de clases extendido Se ha utilizado sólo para la presentación de parciales y la experiencia con este tipo de actividad se considera negativa ya que se encuentran quejas frecuentes sobre el mal funcionamiento de la plataforma
	Tell me more	Herramienta para el auto aprendizaje de idiomas, disponible	No se conoce la herramienta

	en los computadores de las salas virtuales de la Biblioteca General.	
Bases de datos electrónicas	Facilitar la búsqueda de bibliografía y profundización de conocimientos en diferentes áreas, las cuales están disponibles dentro y fuera del campus de la universidad.	Se percibe un mínimo conocimiento de las bases No se considera que la inducción sobre la herramienta sea suficiente No se percibe que los profesores promuevan su utilización
Simuladores	BCG-Online, Gesim	Los estudiantes de grados avanzados los conocen, se perciben como buenos pero se requiere mayor acompañamiento y entrenamiento en estas herramientas

ANALISIS

La Universidad cuenta con herramientas tecnológicas que facilitan el proceso de aprendizaje dentro y fuera del campus universitario; sin embargo, la utilización de estas no corresponde con el propósito para el cual fueron creadas. De manera particular, el *blackboard* se presenta como una extensión de un salón de clases pero solo se utiliza para la presentación de parciales o descarga de documentos, desaprovechando las ventajas que una plataforma como esta puede presentar: promoción de actividades educativas, sesiones de *webinar* con profesores de universidades del exterior, consejerías académicas, foros sobre temas de interés general para los estudiantes de administración e incluso clases de idiomas.

Por otro lado, la escasa comunicación y promoción de las bases de datos bibliográficas y una adecuada inducción sobre este tema, no permite ampliar el espectro de búsqueda de parte de los estudiantes, quienes generalmente recurren a sitios y literatura comunes, sin permitirse profundizar en el conocimiento que ofrece la bibliografía especializada.

Una herramienta que se destaca, son los simuladores que utilizan estudiantes de grados avanzados, son útiles para ambientar entornos reales pero es necesario que se dé más acompañamiento al estudiante para un mejor uso de este tipo de instrumento ya que muchas veces el estudiante se enfrenta sólo a la herramienta con la explicación del manual. Aquí se destaca el hecho de que no todos los estudiantes tienen un conocimiento estandarizado de las variables que se trabajan en este tipo de simuladores, por lo que es importante el apoyo del docente en estos temas. De otra parte, en el transcurso de la investigación sale a relucir la necesidad que sienten los estudiantes por aprender a utilizar recursos informáticos de áreas contables como el programa Helisa o programas de estadística y mayor énfasis en el manejo de Excel para las finanzas.

Fuente: Elaboración propia con base en el trabajo de focus groups

E. Vinculación del currículo con el sector productivo

“...estamos en un mundo cada vez más globalizado y en un mercado cada vez más interconectado y en el cual la interacción de personas de diferentes culturas es más evidente. En ese sentido el plan de estudios debe responder a

la formación de administradores EN EL MUNDO, no en Colombia...”.
(Torres S. , 2011)

El último factor a analizar es la respuesta que los egresados de los programas deben dar al entorno de acuerdo con la formación recibida. De acuerdo con la oferta de la Universidad, se están orientando los esfuerzos hacia la formación de profesionales capaces de desempeñarse en cualquier entorno y cargo.

Para determinar el grado en que los estudiantes se sienten preparados para salir a un mercado competitivo y globalizado, se incluyó este factor dentro de la investigación, el resultado se resume a continuación:

Tabla 5 – Vinculación del currículo con el sector productivo

CRITERIOS	OFERTA DE LA PUJ	PROPOSITO	HALLAZGOS DEL FOCUS GROUP
Perfil de Egreso	“Formar Administradores de Empresas integrales con visión global y vocación de servicio, competentes para desempeñarse en las áreas de la administración con una perspectiva estratégica que los habilite para contribuir al desarrollo de organizaciones competitivas en el ámbito nacional e internacional” (Pontificia Universidad Javeriana).	La Universidad está orientando sus esfuerzos hacia la formación de profesionales capaces de desempeñarse en un entorno nacional e internacional. (Torres S. , 2011)	Los estudiantes perciben que no están suficientemente capacitados para enfrentar el entorno y el mundo actual de negocios en las áreas de Finanzas, Economía y Mercadeo. Se comenta que muchas cosas que se debieron haber aprendido en la universidad, relacionadas con la carrera, tuvieron que ser aprendidas de manera empírica. Sobre el material bibliográfico, se percibe que es necesario organizar más los temas y tratar de tomar los mejores capítulos de libros especializados, menciona que se requiere elevar el nivel de inglés de la carrera porque la mejor literatura está en ese idioma.

ANALISIS

Aun cuando la carrera tiene como objetivo formar profesionales capaces de desempeñarse en contextos nacionales e internacionales, no se hace el énfasis necesario en el dominio de inglés como segunda lengua. Se percibe en los estudiantes cierto interés en tener acceso a más experiencias prácticas para fortalecer su formación, así como una preparación más profunda en áreas como Finanzas, Economía y Mercadeo.

Fuente: Elaboración propia con base en el trabajo de focus groups

III. APORTES PROPIOS

El análisis de percepción desarrollado en el Capítulo II, arroja hallazgos importantes en aspectos relacionados con: i) desconocimiento por parte de los estudiantes de las ventajas que ofrece la malla curricular; ii) insatisfacción con el cuerpo docente y iii) fallas en la comunicación que se presenta entre la carrera y los estudiantes.

De lo anterior surge la necesidad de integrar los aspectos evaluados con el propósito de ahondar en los hallazgos encontrados en el ejercicio de medición cualitativa (técnica de *focus group*¹⁴) y por tal motivo se propone un instrumento que busca medir la percepción del estudiante sobre tres temas: i) currículo y la metodología utilizada; ii) relación estudiantes y directivos de la carrera y iii) competencias de los docentes y la relación de estos con los alumnos.

Para seleccionar la escala de medición se ha tenido en cuenta que el objetivo del instrumento es medir la percepción y actitud⁴ de los alumnos hacia los aspectos relevantes de la investigación y que hablan del conocimiento sobre la malla, la insatisfacción con el cuerpo docente y las fallas de comunicación. La escala más apropiada para este instrumento es la Escala de Likert¹⁵ ya que representa pertinencia, confiabilidad, sensibilidad y validez debido a que permite medir el grado de acuerdo o desacuerdo que un estudiante puede tener con respecto a una serie de afirmaciones.

De manera adicional, se diseñó una tabla de escala asociativa¹⁶ para medir la imagen de las áreas específicas de conocimiento, dentro de las cuales, en el ejercicio cualitativo se encontraron temas críticos, como la necesidad de prestar mayor atención a la metodología y docentes en Mercadeo, Finanzas y Economía.

¹⁴ Método de investigación cualitativa en la que se realizan entrevistas a profundidad con grupo de involucrados en el tema y que tiene como propósito "registrar cómo los participantes elaboran grupalmente su realidad y experiencia" (Centro de Estudios de Opinión - Universidad de Antioquia, 2002).

¹⁵ Escalas de Likert se conocen como escalas sumadas debido a que cada una de las puntuaciones se suman para obtener una puntuación total para un encuestado en particular. Generalmente consta de dos partes: un reactivo (afirmación) y una evaluación que generalmente es una lista de categorías que van desde "fuertemente de acuerdo" a "fuertemente en desacuerdo". (Aaker, Kumar, & Day, 2006)

¹⁶ Escala Asociativa: está diseñada para superar las limitaciones que presentan otras escalas de medición de imagen, ya que se pide asociar una alternativa con cada pregunta. (Aaker, Kumar, & Day, 2006)

Por último, en el diseño de las preguntas para medir la actitud con respecto a los docentes se tienen en cuenta algunas competencias básicas de todo profesional de la educación como son: utilización adecuada del diseño metodológico, interacción adecuada con estudiantes, planificación curricular, comunicación, entre otras¹⁷.

La graduación numérica de las categorías de respuesta va desde +2 hasta -2, como se aprecia en cada tabla.

Para el caso de la tabla de imagen, se asignan valores de respuesta del 1 al 11 y se suma el total de veces que se señaló cada categoría.

A. Reactivos malla curricular

A continuación se presentan los reactivos identificados para medir la actitud de los estudiantes sobre la malla curricular. En esta plantilla cada encuestado debe seleccionar sólo una opción.

Tabla 6 – Reactivos malla curricular

	Fuertemente de acuerdo	Un poco de acuerdo	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	Un poco en desacuerdo	Fuertemente en desacuerdo
La malla curricular me permite escoger y tomar materias que complementan mi formación de acuerdo con mis intereses	+2	+1	0	-1	-2
El diseño de la actual malla curricular me permite profundizar de manera adecuada en áreas críticas de mi formación como Finanzas, Mercadeo y Economía	+2	+1	0	-1	-2
La metodología de Estudios de Caso y el uso de Simuladores me permite acercarme de manera adecuada a la realidad de negocios actual.	+2	+1	0	-1	-2
El diseño de los parciales permite evaluar de manera adecuada el conocimiento que he adquirido	+2	+1	0	-1	-2
La carga horaria de cada materia es suficiente para cubrir los contenidos de las mismas	+2	+1	0	-1	-2
El diseño de la malla actual me permite hacer una doble carrera	+2	+1	0	-1	-2

17 Para la realización del instrumento se tomó como base lo descrito por Ítala Camargo en "Competencias docentes de profesores de pregrado: diseño y evaluación de un instrumento de evaluación" (Camargo Escobar & Pardo Adames, Competencias docentes de profesores de pregrado: diseño y validación de un instrumento de evaluación, 2009). El instrumento producto de la investigación de Camargo, fue validado mediante la aplicación a veinte docentes de la Universidad Católica de Colombia y luego de la revisión del mismo se extrajeron preguntas para poder diseñar la encuesta del presente trabajo.

El acompañamiento de parte del docente para trabajar Estudios de Caso y Simuladores, es el apropiado	+2	+1	0	-1	-2
Me interesa ver materias 100% en inglés	+2	+1	0	-1	-2

Fuente: Elaboración propia

B. Imagen de las áreas específicas de la malla curricular

Con el objetivo de medir la imagen de las diferentes áreas que componen la malla curricular, se establecen una serie de preguntas dirigidas a determinar temas críticos de las mismas. El encuestado debe asociar cada alternativa con una pregunta.

Tabla 7 - Imagen de las áreas específicas de la malla curricular

En esta área...	Derecho y Ciencias Políticas	Filosofía y ética	Producción	Estadística y Matemáticas	Gestión Humana	Economía	Mercadeo	Admón. y Organizaciones	Finanzas	Informática	NINGUNA
Se debe fortalecer la metodología	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11
Se requiere una mayor carga horaria	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11
Se necesita docentes con mayor experiencia pedagógica	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11
Tiene los mejores docentes	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11
Tiene la mejor metodología	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11
Algunas materias son innecesarias	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11
Se debe dar un mayor enfoque administrativo	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11
Es necesario profundizar más en temas de estas áreas	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11

Fuente: Elaboración propia

C. Reactivos relacionados con la relación estudiantes – directivos de la carrera

Los reactivos identificados en esta parte, buscan medir la actitud de los estudiantes en cuanto a su relación con los directivos de la carrera, teniendo en cuenta que ésta es un elemento articulador y de respaldo a la comunidad estudiantil. El encuestado debe contestar una opción de las siguientes:

Tabla 8 - Reactivos relacionados con la relación estudiantes – directivos de la carrera

	Fuertemente de acuerdo	Un poco de acuerdo	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	Un poco en desacuerdo	Fuertemente en desacuerdo
Las Directivas de la carrera se preocupan por mis inquietudes y se esmeran por dar una respuesta a mis problemas	+2	+1	0	-1	-2
Para las directivas de la carrera, mi opinión de estudiante cuenta	+2	+1	0	-1	-2
Existe una comunicación efectiva entre las directivas de la carrera y los estudiantes	+2	+1	0	-1	-2
Siento que la carrera me ofrece, a través de las consejerías académicas, una excelente orientación con respecto a la elección y organización de mi plan de estudios (electivas, complementarias y énfasis).	+2	+1	0	-1	-2
Recomiendo la carrera de Administración de Empresas de la Javeriana	+2	+1	0	-1	-2

Fuente: Elaboración propia

D. Reactivos relacionados con los docentes

Para la elaboración de los reactivos relacionados con los docentes, se tienen en cuenta las diferentes competencias con las que estos deben contar. El encuestado debe contestar una sola opción y se recomienda aplicar por áreas específicas.

Tabla 9 - Reactivos relacionados con los docentes

	Fuertemente de acuerdo	Un poco de acuerdo	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	Un poco en desacuerdo	Fuertemente en desacuerdo
A. Planificación curricular (el quehacer) y utilización adecuada del diseño metodológico (el hacer)					
El docente desarrolla el programa de manera organizada y clara lo cual facilita mi aprendizaje	+2	+1	0	-1	-2
Con respecto al uso de simuladores, estudios de caso y aprendizaje basado en problemas, el docente muestra dominio y me guía de manera que se logran los objetivos de aprendizaje.	+2	+1	0	-1	-2
B. Competencia científica-tecnológica (el saber)					
El docente tiene completo dominio de la materia y usa los recursos tecnológicos de una manera eficiente.	+2	+1	0	-1	-2
El docente incentiva el uso de herramientas tecnológicas, como medio para lograr los objetivos de aprendizaje	+2	+1	0	-1	-2
El docente realiza actividades que generan interés y aprendizaje	+2	+1	0	-1	-2
El docente utiliza estrategias didácticas que motivan y	+2	+1	0	-1	-2

facilitan el aprendizaje					
El docente planea su clase de acuerdo con las necesidades del grupo	+2	+1	0	-1	-2
C. Interacción adecuada con estudiantes					
El docente ha sido siempre respetuoso en su trato	+2	+1	0	-1	-2
La experiencia laboral compartida por el docente, ha motivado mi aprendizaje de la materia	+2	+1	0	-1	-2
Me siento motivado(a) por la actitud con la que el docente explica la teoría de su clase	+2	+1	0	-1	-2
D. Competencia para evaluar					
Las evaluaciones que el docente aplica sobre su materia, son adecuadas y miden lo aprendido en clase	+2	+1	0	-1	-2
Existe una adecuada retroalimentación de parte del docente luego de las evaluaciones	+2	+1	0	-1	-2
El docente implementa acciones correctivas después de las evaluaciones	+2	+1	0	-1	-2
E. Competencia para realizar tutoría					
El docente atiende las inquietudes del estudiante y apoya su desarrollo	+2	+1	0	-1	-2
Las dificultades que se presentan en el desarrollo de la materia son abordadas por el docente y resueltas con rapidez	+2	+1	0	-1	-2
El docente crea un ambiente favorable para el aprendizaje	+2	+1	0	-1	-2
El docente se apega al horario y programa determinado por la carrera y no realiza actividades diferentes en búsqueda de la motivación del estudiante	+2	+1	0	-1	-2

Fuente: Elaboración propia

IV. ANÁLISIS CRÍTICO DEL MARCO TEÓRICO

De acuerdo con el Consejo Nacional de Acreditación (CNA), un estándar de calidad es un patrón o un indicador de desempeño que debe ser alcanzado para legitimar un programa académico (Consejo Nacional de Acreditación, 2006). Los patrones de calidad establecidos por entidades como el CNA o las asociaciones de escuelas de negocios², no difieren entre sí unos de otros y se establecen sólo como condiciones mínimas que se deben cumplir para garantizar a la sociedad que un programa educativo está dentro de los estándares que aseguran que éste responde a su naturaleza y que puede ser un referente para otros programas o instituciones.

En este orden de ideas, en el desarrollo del presente trabajo se encuentra que el programa de administración de la Javeriana no solamente responde a los estándares

establecidos por el CNA (el programa está acreditado desde 2009 y por seis (6) años), sino que además se ha podido comprobar que los criterios relacionados con la estructura curricular, el cuerpo docente, el factor investigativo, las herramientas tecnológicas y la vinculación del currículo con el sector productivo, soportes del presente trabajo, se muestran como elementos fundamentales del programa de administración de la Javeriana y que los mismos están encaminados a cumplir con los criterios que exigen las asociaciones de escuelas de negocios, en vía a lograr una certificación internacional.

Sin embargo, se debe tener en cuenta que como menciona Senlle y Gutierrez (2006) en su libro “Calidad en los servicios educativos”, la calidad en la educación y la formación son criterios que *“están enfocados a crear una dinámica racional de trabajo que aporte satisfacción y beneficios para todos”* (Senlle & Gutiérrez , 2006). Esto quiere decir que además de cumplir con los parámetros establecidos para acreditar un programa, se debe tener en cuenta la sociedad a la que está llegando el servicio y de manera primordial al cliente del mismo.

Por lo anterior, la investigación desarrollada cobra valor ya que en los hallazgos del trabajo de campo realizado se destaca el gap¹⁸ que existe entre la oferta de la universidad y lo que los estudiantes perciben acerca del servicio: si bien la universidad cumple con los criterios de acreditación, el cliente del servicio educativo no está percibiendo las bondades del mismo, ni se están aprovechando los recursos en toda su magnitud.

Por otro lado, se debe tener en cuenta que la educación es un servicio complejo, porque en éste el ser humano se convierte en sujeto y objeto del mismo (Martinez, 2001), es decir que el ser humano resulta ser el mismo producto del servicio. Por esto, más allá de los estándares de calidad, se debe tener en cuenta que el alumno es un elemento primordial al cual no sólo hay que moldear y suplirle sus necesidades, sino

¹⁸ La traducción habla de brecha, discrepancia o laguna. En el libro de Caetano Alves hablan de la generalización de este término en las investigaciones de calidad percibida de los servicios (expectativa/experiencia) el cual ha sido puesto en práctica desde principios de los años 80s. Grönnoos 1988; Lewis y Booms 1983; Parasuraman et al. 1985, 1988b, 1991. {Caetano Alves, 2005 #2}

además cuidar como cliente cumpliendo con sus expectativas y verificando que haya coincidencia entre el servicio que se ofrece y su percepción sobre lo que recibe.

Alves y Nuno (2005) dicen que el servicio educativo “*requiere de una gestión bastante cuidadosa y rigurosa*” (Alves & Nuno, 2005), esto se debe básicamente a que el servicio consiste en la transformación de un ser humano en servidor de la sociedad, la cual se constituye en el “Mercado Final” (Martinez, 2001) de las instituciones educativas.

Todo lo anterior hace que la educación como servicio, sea un trabajo de cuidado mucho más si se tiene en cuenta que por las características intrínsecas del mismo¹⁹ los clientes no siempre están satisfechos con la calidad del servicio. Por otro lado, también se debe tener en cuenta que en el mercado ya existe mucha competencia lo que agudiza la necesidad de brindar un servicio de calidad, diferenciado y que sea percibido por el cliente como de muy alta calidad en todos los sentidos. Es decir, esos parámetros de calidad que están establecidos por las entidades que acreditan programas, deben ser una fuente de valor para el cliente y se debe lograr que éste perciba cada uno de esos elementos, con todas las bondades que la institución educativa ofrece.

Ahora bien, la percepción es importante porque tal como lo describe Martha Mendoza, ésta es “*la visión personal de la realidad y la interpretación única que cada persona hace de esta*” Torres (Torres M. R., 2001) De acuerdo con esta definición se puede decir que cada persona logra interpretar de maneras distintas una misma cosa, producto o situación y va construyendo realidades alrededor de esas interpretaciones. Por esto, es que más allá de analizar si el programa cumple con los parámetros que definen su calidad, se hizo necesario involucrar elementos de marketing educativo²⁰ para constatar si, además de brindar una oferta de valor

¹⁹De acuerdo con Martinez (2011) el servicio educativo se caracteriza por ser: i) intangible y se percibe cuando se recibe; ii) inseparable es decir que no se puede separar de la Institución y de las personas que producen el servicio; iii) heterogéneo ya que es imposible igualar las características de calidad, contenido y efectividad; iv) variable, perecedero y fluctuante porque si las enseñanzas y recursos no se aprovechan o las sillas están vacías el servicio ya se pierde, además en los ciclos de vacaciones es nulo.

²⁰Se refiere a un enfoque concreto del mercadeo hacia el sistema educativo e incluye fundamentos generales del marketing pero se diferencia de este por la complejidad (Martinez, 2001). El término es relativamente nuevo debido a que anteriormente las instituciones

ajustada a las necesidades de los estudiantes, ésta está siendo percibida y valorada en su totalidad por los clientes del servicio, quienes en este caso son los estudiantes del programa de Administración de Empresas de la Javeriana.

V. DESARROLLO DE LA METODOLOGÍA

Por medio de este trabajo se realizó una exploración de la percepción de los estudiantes de Administración de Empresas de la Pontificia Universidad Javeriana, sobre algunos de los factores ya explicados ampliamente en el documento y con los cuales las entidades que acreditan programas de educación superior y particularmente de administración, miden la calidad de los mismos.

La investigación se desarrolló por medio de la utilización de métodos exploratorios de investigación cualitativa como: i) entrevistas individuales y de profundidad y ii) discusiones de grupos de enfoque o focus group¹⁴.

Las entrevistas individuales de profundidad tuvieron un enfoque semiestructurado ya que se pretendía cubrir una lista específica de temas relacionados con los criterios de calidad de la carrera de administración.

La discusión de los grupos de enfoque o *focus group*¹⁴ giró sobre la misma temática y se tomó este método por ser el que permite una mejor interacción con los participantes, obteniendo una mayor espontaneidad en las respuestas y franqueza ya que como menciona Aaker, Kuma & Day (2006) la discusión de los grupos de enfoque puede dar la seguridad de ser parte de un grupo lo que motiva a los participantes a dar su opinión (Aaker, Kumar, & Day, 2006).

educativas no veían la necesidad de promocionar su producto o servicio en razón a que por lo general la demanda superaba la oferta en cuanto a cubrimiento de necesidades educativas, sin embargo con el correr de los años esta situación se ha ido invirtiendo de tal forma que actualmente se cuenta con una amplia oferta de programas educativos, lo cual obliga a las instituciones a agregar valor a su oferta, a crear una identidad y una diferenciación en su producto. Al respecto Lynton Gray (Guerrero, 2007) señala "Una organización Educativa orientada al mercadeo, es aquella en la cual los clientes y necesidades de los estudiantes son tenidas en cuenta". Sin embargo diseñar una oferta de valor ajustada a las necesidades de un mercado específico no es suficiente es necesario dar a conocer al cliente todas las bondades de dicha oferta y asegurarse de que todos o por lo menos la gran mayoría de los esfuerzos realizados sean percibidos por el cliente.

Se tomó la alternativa del método cualitativo, debido a que este es el más apropiado para lograr un acercamiento a lo que piensa cada consumidor sobre el servicio y se puede observar de mejor manera la experiencia, vivencia, sentimientos, pensamientos, intenciones y comportamientos del usuario.

Dada la necesidad de definir el problema con precisión, se dio a la investigación un enfoque exploratorio y descriptivo.

A continuación se detalla el trabajo realizado.

A. PROCEDIMIENTOS PARA LA RECOLECCIÓN DE INFORMACIÓN:

1. Entrevistas individuales de profundidad (semiestructuradas)

Tabla 10 - Entrevistas

Entrevistado	Fecha	Duración	Propósito	Herramienta	Producto
Margarita Castillo Ex - directora de la carrera de Administración de Empresas – Pontificia Universidad Javeriana	May. 6 de 2011	2 horas	Obtener información relacionada con: i) estructura de la carrera; ii) factores de calidad de la carrera; iii) vínculos del programa con el Sector Productivo; iv) tecnologías como herramientas de enseñanza; v) factores de competitividad del programa javeriano y sus factores diferenciales; vi) aspectos relacionados con el cuerpo docente.	Guía que contenía preguntas sobre la temática que se deseaba abordar.	Transcripción fiel de la cinta grabada durante la entrevista. (Anexo A)
Yasmín Molina Rojas Coordinadora de asuntos de acreditación e internacionalización – Departamento de Administración – Pontificia Universidad Javeriana	Sep. 1° de 2011	1 hora	Presentar la guía diseñada para la discusión con los grupos de enfoque, al tiempo que se necesita conocer su opinión sobre la realización de una posible comparación entre el programa de la Javeriana con la Universidad de los Andes. En esta entrevista se ahondó en temas importantes que no se habían previsto al inicio de la investigación y que	Guía que contenía preguntas sobre la temática que se deseaba abordar.	Transcripción fiel de la cinta grabada durante la entrevista. (Anexo B)

				fueron valiosos para el desarrollo de la misma (ej.: consejería académica).
Sergio Torres, Director del Departamento de Administración Pontificia Universidad Javeriana	Sep. 5 de 2011	1 hora	Obtener información del Departamento sobre: i) malla curricular; ii) cuerpo docente; iii) la razón de tener dos jornadas en esta carrera y iv) los grupos de investigación de la carrera.	Guía que contenía preguntas sobre la temática que se deseaba abordar. Transcripción fiel de la cinta grabada durante la entrevista. (Anexo C)

Fuente: Elaboración propia

2. Discusiones de grupos de enfoque (focus group)

La riqueza del trabajo con grupos focales radica en que la discusión permite trabajar muchas dimensiones de una misma temática y se alimenta directamente de la experiencia de los participantes para obtener lo que de acuerdo con Miguel Aigner se denomina una “*opinión grupal*” (Centro de Estudios de Opinión - Universidad de Antioquia, 2002), la cual sería difícil de obtener con un análisis cuantitativo.

Con el propósito de obtener la percepción de los estudiantes y esa “opinión grupal” sobre temas relacionados con la estructura curricular, el cuerpo docente, el factor de investigación, el uso de herramientas tecnológicas para la enseñanza y la vinculación del currículo con el sector productivo, se diseñó una guía con preguntas para dirigir la sesión. El trabajo con los grupos se llevó a cabo de la siguiente manera:

Tabla 11 - Focus Group

Jornada	Participantes	Semestres	Fecha	Duración	Producto*
Nocturna	Ocho estudiantes: Siete de la jornada nocturna, uno transferido de la jornada diurna.	Cinco estudiantes de cuarto semestre, uno de sexto, uno séptimo y una de octavo.	Septiembre 26 de 2011	1 hora	Transcripción fiel de la cinta grabada durante la sesión. (Anexo E)
Nocturna	Diez estudiantes: Nueve de la jornada nocturna, uno transferido de la jornada diurna.	Nueve estudiantes de cuarto semestre y uno de sexto	Octubre 8 de 2011	54m34s	Transcripción fiel de la cinta grabada durante la sesión. (Anexo F)

Diurna	Ocho estudiantes	Cuatro estudiantes de séptimo semestre y cuatro de octavo	Octubre 19 de 2011	1 hora	Transcripción fiel de la cinta grabada durante la sesión. (Anexo G)
---------------	------------------	---	--------------------	--------	---

Fuente: Elaboración propia

**Los nombres de estudiantes, docentes y funcionarios de la Universidad, mencionados en las sesiones, han sido omitidos de la transcripción para mantener la confidencialidad de las reuniones.*

La información recopilada de este trabajo fue analizada de acuerdo con la descripción de la tabla 12.

Tabla 12 – Pasos de análisis de la información obtenida en los focus group

Pasos	Descripción
1	Se transcribió literalmente en medios electrónicos las respuestas de las entrevistas y de los focus
2	Se organizaron las respuestas por factor de calidad (estructura curricular, cuerpo docente, etc) para poder hacer un análisis de cada temática
3	Se elaboró una síntesis de las percepciones esenciales de cada tema
4	Se verificó en la literatura existente, todos los temas relacionados con la calidad de la educación de los programas de administración, para confrontarlos a su vez con la oferta de la Universidad
5	A partir de esto se encontraron conexiones y similitudes entre la literatura y la oferta de la Universidad
6	Se retomó el análisis de las percepciones de los estudiantes y se contrastaron los datos con la oferta de la Universidad y se encontraron relaciones (correspondencias y diferencias)
7	Este análisis permitió realizar una interpretación cualitativa de la información recopilada, la cual da origen a: i) una propuesta de instrumento cuantitativo para medir la actitud de los estudiantes sobre tres aspectos fundamentales (malla curricular, relación estudiantes/directivos de la carrera y cuerpo docente); ii) los resultados y iii) posibles conclusiones.

Fuente: Elaboración propia

VI. RESULTADOS Y CONCLUSIONES

A. Resultados

Del análisis de la información recopilada durante las entrevistas individuales a funcionarios de la Universidad, se desprende que la carrera de Administración de Empresas de la Javeriana, además de contar con una acreditación de Alta Calidad del CNA está trabajando con el propósito de lograr la acreditación internacional, la cual es otorgada por las asociaciones de escuelas de negocios más importantes del mundo².

En este momento la carrera cuenta con: i) una estructura curricular flexible y en su diseño se aprecia una fuerte vinculación del currículo con el sector productivo; ii) un cuerpo docente preparado y se está en vía de fortalecer el cuerpo de profesores de planta; iii) herramientas tecnológicas apropiadas para la enseñanza y iv) grupos de investigación en áreas estratégicas de la Administración. Estos criterios no difieren de los parámetros internacionales y aún cuando estos últimos son más estrictos, la Universidad está desarrollando diferentes estrategias para alcanzar esos estándares: incluye en la metodología estudios de caso, trabajo con simuladores, busca ampliar el número de profesores de planta e incentiva el doctorado de los mismos, trabaja en el fortalecimiento de las herramientas pedagógicas de los profesores, etc. (Torres S. , 2011).

Sin embargo, de la presente investigación también se infiere que los estudiantes no están percibiendo - valorando en su totalidad, los esfuerzos de la carrera y por lo que no están siendo debidamente aprovechados los recursos que ofrece la Universidad. La tabla 10 resume los resultados obtenidos frente a cada criterio:

Tabla 13 - Resultados

Frente a la estructura curricular
<p>Si bien el diseño de la malla curricular es percibido como una oportunidad para la formación integral de los estudiantes y estos a su vez valoran el hecho de poder desarrollar sus habilidades en áreas específicas de la Administración, ninguno de los consultados se refirió a la ventaja que ofrece la Universidad de obtener una doble carrera. Tampoco se hizo mención a que la estructuración de la malla permitía ver materias para adelantar una especialización en administración o una maestría en alguna de sus áreas afines.</p> <p>De otra parte, los alumnos consultados conceptúan que existen materias que no son relevantes debido a la falta de enfoque de las mismas con la Administración de Empresas (Tabla 1) y que en cambio, en áreas de formación primordial para el administrador, no se está haciendo el suficiente énfasis (Tabla 1) por lo que los estudiantes no sienten que estén lo suficientemente preparados en áreas como finanzas, economía y mercadeo.</p> <p>De otra parte, la carrera cuenta con el servicio de Consejerías Académicas, servicio que se ofrece a los estudiantes para asesorarlos en la planificación de su currículum. Se encuentra que este servicio está siendo subutilizado debido, básicamente, al desconocimiento de la utilidad de la consejería: la única persona que aseveró haber asistido a las consejerías, relacionó esto con una sesión en la que sólo le consultaron por los problemas personales que podía tener.</p> <p>Por último, los estudiantes conocen la importancia de asistir a clases que se dictan en inglés ya que es bien sabido que en un mundo globalizado, los negocios y las herramientas están en esa segunda lengua. Sin</p>

embargo, reconocen que el nivel de idioma que manejan no es suficiente para enfrentar un curso completo en otra lengua.

Frente al cuerpo docente

Se valora el conocimiento y experiencia laboral de los profesores pero se percibe disparidad en la forma como ese conocimiento llega a los estudiantes. Sobre este aspecto existen dos escenarios: uno favorable en que los estudiantes reconocen tener profesores preparados, que saben transmitir su conocimiento y que pueden articular en una clase, la parte teórica con la práctica y otro escenario menos favorable en el que si bien cuentan con un profesor preparado, éste no necesariamente articula la teoría con la práctica.

Se percibe inconformidad de los alumnos debido al bajo nivel de retroalimentación, los métodos de evaluación y en algunos casos la falta de entrenamiento para enfrentarse a la metodología de casos y simuladores. Se percibe, que si bien se cuenta con un programa para el semestre, no hay estandarización en el conocimiento impartido.

Esto último puede ser una de las razones por las cuales las evaluaciones, en algunos casos, no corresponden con lo aprendido en clase, ya que si el examen es estandarizado para todos los grupos pero no todos los profesores llegan a sus alumnos de la misma manera, se encuentra que en el momento de evaluar hay disparidad porque no todos han aprendido lo mismo.

En aquellas clases en las que se hace necesario el acompañamiento de un monitor (micro y macroeconomía), se percibe un alto grado de inconformidad por la calidad de las mismas y la falta de supervisión al monitor, de parte del profesor.

Por último, se establece que algunos docentes se inclinan hacia una clase magistral que se limita a la descripción de conceptos teóricos, sin llegar a la aplicación de los mismos lo cual restringe la posibilidad de tener una visión integral de los temas tratados en clase.

Frente al factor investigativo

Existe un desconocimiento de parte de los estudiantes, sobre los grupos de investigación y las áreas que trabajan. Lo anterior da como resultado que no haya participación en los mismos. No se podría llegar a generalizar que la falta de participación se debe al bajo interés de parte de la comunidad estudiantil en la investigación, hasta no constatar si el problema radica en la falta de divulgación de las actividades que se realizan.

Frente al uso de herramientas tecnológicas para la enseñanza

La universidad cuenta con herramientas tecnológicas apropiadas para la enseñanza (Tabla 4), pero las mismas no están siendo aprovechadas en toda su capacidad (*blackboard* como medio para la presentación de parciales y/o publicación de talleres) y en otros casos aplicaciones como las herramientas de auto aprendizaje de idiomas están siendo subutilizadas por la falta de conocimiento sobre su existencia. Lo mismo ocurre con las bases de datos.

Se percibe que no hay una adecuada divulgación y entrenamiento sobre el manejo de estas facilidades tecnológicas.

Frente a la vinculación del currículo con el sector productivo

Aun cuando la malla curricular responde a las necesidades del mercado (Castillo, 2011) los estudiantes expresan su preocupación por la falta de profundización en áreas de economía, mercadeo y finanzas. Se percibe que los alumnos sienten que los temas tratados en esas áreas son densos, para ser vistos en pocas

horas de clase, ejemplo: tres horas a la semana para ver temas de teoría microeconómica, no son consideradas suficientes dada la complejidad de la materia.

De la misma manera se expresa preocupación por la falta de profundidad en materias como finanzas, ya que algunos mencionan que temas que debieron aprender en materias de esta área, han terminado conociéndolo de manera empírica.

Fuente: Elaboración propia

B. Conclusiones

Mediante la investigación se concluye que un punto a fortalecer son los canales de comunicación entre la carrera y los estudiantes, sobre aspectos importantes que están relacionados directamente con los criterios de calidad. De manera puntual, se presentan debilidades en la promoción y divulgación de herramientas con las que cuenta la carrera no solo para el desarrollo del conocimiento (tecnológicas) sino en las establecidas para dirigir a los estudiantes (Consejerías) y que estos aprovechen las ventajas que ofrece la malla curricular.

Esta debilidad se acentúa si se tiene en cuenta que existe cierto grado de inconformismo con aspectos relacionados con el cuerpo docente y la preocupación existente sobre la falta de profundización en materias del núcleo de formación fundamental del administrador, esto se presenta como una dicotomía si se tiene en cuenta que el programa responde a altos estándares de calidad y se hacen esfuerzos para su mejoramiento continuo.

Por otro lado, es relevante destacar que el cuerpo estudiantil, a pesar de detectar fallas, considera que el sentido de pertenencia desarrollado hacia la universidad, es un elemento valioso que se ha desarrollado a lo largo de la carrera y que eso es lo que hace pensar que a pesar de los aspectos a mejorar no hay otro sitio como la PUJ.

Para concluir, es importante mencionar que los resultados de este trabajo podrían ser tomados como un punto de partida para una reflexión más profunda que lleve a tomar

medidas que permitan cambiar la percepción de los estudiantes sobre algunos temas. No se debe olvidar que para algunos la percepción va construyendo la realidad.

VII. RECOMENDACIONES

Dadas las debilidades encontradas en la comunicación con los estudiantes se sugiere abrir estos canales de la siguiente manera:

- Promover entre los profesores una función de consejería, ya que ellos basados en la percepción del desarrollo de sus estudiantes en clase, pueden identificar fortalezas de sus alumnos y direccionarlos hacia áreas específicas de interés.
- Se aconseja que los profesores utilicen e integren las herramientas tecnológicas a sus clases, como por ejemplo la búsqueda de bibliografía en las bases de datos, la utilización del *blackboard* para la discusión de temas relevantes de la materia, la utilización de los recursos de idiomas, entre otros.

Por otro lado, es aconsejable revisar los hallazgos de las áreas que se consideran críticas, ya que estas se constituyen en base fundamental para la competitividad del futuro administrador.

También es importante que se amplíen los mecanismos de comunicación y el acercamiento de la carrera con el alumno, ya que esto va en beneficio de la imagen y la relación entre la Universidad y la comunidad estudiantil. Una opción para esto, sería la de analizar la posibilidad de utilizar la plataforma tecnológica para crear una red de la carrera, en donde exista la posibilidad de interactuar entre directivos y estudiantes con el propósito de hacer seguimiento a sus necesidades, inquietudes y problemática, al tiempo que se recibiría una retroalimentación del servicio educativo.

Se sugiere hacer una mayor promoción de las Consejerías Académicas, para tal efecto se podría hacer uso del *blackboard* e incluso de la red propuesta para la carrera.

Por último, con el propósito de profundizar en los aspectos evaluados, se recomienda a los directivos de la carrera la aplicación del instrumento de medición de percepción

incluido en el presente trabajo, luego de realizar la correspondiente validación por medio de análisis psicométrico.

VIII. BIBLIOGRAFIA

- AACSB International - The Association to Advance Collegiate Schools of Business. (2011, January 31). *aacsb.edu*. Retrieved octubre 2011, 14, from AACSB International - The Association to Advance Collegiate Schools of Business: <http://www.aacsb.edu/accreditation/>
- Aaker, D. A., Kumar, V., & Day, G. S. (2006). *Investigación de Mercados*. México: Limusa S.A. de C.V.
- Alves, C., & Nuno, C. (2005). *Marketing en los servicios de educación: modelos de percepción de calidad*. España: Universidad Complutense de Madrid.
- Asociación Colombiana de Facultades de Administración - ASCOLFA. (2010). *Marco de Referencia del Examen de Estado de Calidad de la Educación Superior Saber PRO (ECAES)*. BOGOTA: Instituto Colombiano para la Evaluación de la Educación - ICFES.
- Camargo Escobar, I., & Pardo Adames, C. (2009). *Competencias docentes de profesores de pregrado: diseño y validación de un instrumento de evaluación*. Bogotá: Pontificia Universidad Javeriana.
- Castillo, M. (2011, mayo 6). Directora de la Carrera de Administración de Empresas. (S. Marín, & M. Pinto , Interviewers)
- Centro de Estudios de Opinión - Universidad de Antioquia. (2002). *Revista Electrónica La Sociología en sus Escenarios*. Retrieved Octubre 17, 2011, from [Aprende en línea: http://aprendeenlinea.udea.edu.co/revistas/index.php/ceo/article/view/1611/1264](http://aprendeenlinea.udea.edu.co/revistas/index.php/ceo/article/view/1611/1264)
- Consejo Nacional de Acreditación. (2006). *Lineamientos para la acreditación de programas* . Bogotá: CORCAS Editores Ltda.
- European Quality Improvement System. (2011, January). *Equis standards & criteria*. Retrieved Octubre 14, 2011, from EFMD.org: <http://www.efmd.org/EQUIS>
- Guerrero, E. (2007). *Mercedeo Educativo - Estrategias para promover Instituciones y Programas*. Tunja: Universidad Pedagógica y Tecnológica de Colombia.
- Instituto Colombiano para el Desarrollo de la Ciencia y la Tecnología "Francisco José de Caldas" COLCIENCIAS. (n.d.). *Colciencias*. Retrieved mayo 18, 2011, from www.colciencias.gov.co

ftp://ftp.colciencias.gov.co/web/convocatorias/Resultado_homologacion_2002-2003.pdf

Martinez, F. E. (2001). *Introducción al marketing educativo*. Barranquilla: Ediciones Uninorte.

Molina, Y. (2011, Septiembre 01). (M. Pinto, Interviewer)

Pontificia Universidad Javeriana. (2010). *Plataforma de Cursos Virtuales*. Retrieved Octubre 29, 2011, from Pontificia Universidad Javeriana: <http://uvirtual2.javeriana.edu.co/webapps/login/>

Pontificia Universidad Javeriana. (2011). *Consulta Grupos de Investigación*. Retrieved mayo 22, 2011, from [www.javeriana.edu.co:](http://portal2.javeriana.edu.co:www.javeriana.edu.co:) http://portal2.javeriana.edu.co/psp/eppro/OFI/PSFT_EP/c/UJG_CONSULTAS_INFORMES.UJG_CON_GRUP_INV.GBL?FolderPath=PORTAL_ROOT_OBJECT.UJ_OFIWEB_GRUPOS&IsFolder=false&IgnoreParamTempl=FolderPath%2cIsFolder

Pontificia Universidad Javeriana. (2011). *Currículo - Plan de Estudios*. Retrieved mayo 22, 2011, from www.javeriana.edu.co: http://puj-portal.javeriana.edu.co/portal/page/portal/Facultad%20de%20Ciencias%20Economicas%20y%20Administrativas/pla_admon_empresas/Curr%EDculo

Pontificia Universidad Javeriana. (2011). *Facultad de Ciencias Económicas y Administrativas*. Retrieved Marzo 30, 2011, from Departamento de Administración: http://puj-portal.javeriana.edu.co/portal/page/portal/Facultad%20de%20Ciencias%20Economicas%20y%20Administrativas/depto_admon_presentacion

Pontificia Universidad Javeriana. (2011). *Facultad de Ciencias Económicas y Administrativas - Administración de Empresas*. Retrieved Octubre 30, 2011, from Pontificia Universidad Javeriana: http://www.javeriana.edu.co/fcea/area_administracion/presentacion_admon.htm

Pontificia Universidad Javeriana. (n.d.). *Consulta Grupos de Investigación*. Retrieved mayo 22, 2011, from www.javeriana.edu.co: http://portal2.javeriana.edu.co/psp/eppro/OFI/PSFT_EP/c/UJG_CONSULTAS_INFORMES.UJG_CON_GRUP_INV.GBL?FolderPath=PORTAL_ROOT_OBJECT.UJ_OFIWEB_GRUPOS&IsFolder=false&IgnoreParamTempl=FolderPath%2cIsFolder

- Scientific Electronic Library Online - Scielo. (n.d.). *Scielo*. Retrieved mayo 18, 2011, from www.scielo.org: <http://www.scielo.org.co/scielo.php>
- Senlle, A., & Gutiérrez, N. (2006). *Calidad en los servicios educativos*. España: Ediciones Díaz de Santos.
- Torres, M. R. (2001). *Gestión de Mercados*. Bogotá: Escuela de Administración de Negocios.
- Torres, S. (2011, Septiembre 5). Director del Departamento de Administración. (M. P. Bernal, Interviewer)
- Universidad de Caldas. (2006). *Universidad de Caldas*. Retrieved marzo 30, 2011, from ucaldas.edu: vip.ucaldas.edu.co/downloads/Presentacion_grupos.ppt

Anexo A

Entrevista doctora Margarita Castillo

Mayo 06 de 2011

Ex Directora Carrera de Administración de Empresas PUJ

1. ¿Podría por favor describirnos la estructura de la carrera de Administración de Empresas de la PUJ?

Bueno las facultades tienen un decano; cada facultad agrupa varios programas; cada programa tiene dos directores: director de carrera y director de departamento. Los departamentos son los que agrupan el conocimiento y dirigen los profesores tanto de planta como de cátedra, los profesores deben prestar servicios de docencia, investigación y consultoría. Los directores deben velar por el funcionamiento de la carrera, este encierra tres componentes: i) Administrativo (notas, grados, matriculas, etc.) la directora de carrera es veedora de la calidad del programa y lo hace en equipo con el director del dpto. Trabaja además de la mano con el medio universitario, ii) Académico a cargo del director de departamento y el medio universitario. Están los profesores de planta y cátedra, los dirige el director de departamento, investigación, docencia y servicio. Además hacen servicios de consultoría. Los recursos del dpto. son para toda la universidad porque reparten conocimiento a toda la U. iii) Medio universitario

2. ¿Cuáles son los factores de calidad de nuestra carrera?

Los factores de calidad de nuestra carrera están enmarcados dentro del Proyecto Educativo Institucional de la Javeriana y la oferta de valor que se hace a los estudiantes, estos factores de calidad y competitividad están dados por dos factores muy importantes:

Formación integral: desarrollo armónico de todas las dimensiones del ser humano, ética, estética y creativa. El administrador de empresas javeriano debe ser muy bueno en habilidades aptitudes y destrezas para conseguir la excelencia académica pero al tiempo debe saber encontrar el sentido social.

Flexibilidad curricular: el fuerte importante está relacionado con el tamaño de la U: el 35% del currículum es flexible, puede escoger en ese margen lo q le guste. Por ejemplo las electivas. Complementario:

complementarias a la administración, hay es fortaleza el doble programa. El Administrador javeriano puede hacer dos carreras. Énfasis: asignaturas directamente con el conocimiento y la carrera de Administración de empresas.

El concepto de calidad es muy difícil de medir porque tiene muchas variables, el concepto de calidad lo podemos sacar por analogía con una fruta si esta manzana es de calidad porque?, por el color, por el sabor, por la textura, por el peso, entonces así mismo la educación, porque es de calidad entonces hay muchos aspectos en los que el ministerio ha tratado de definir calidad, pero **desde mi punto de vista los ECAES no definen un profesional de calidad**, los ECAES definen un mínimo que deben tener los profesionales y aun así el hecho de que ellos quieran medir competencias, si muy buena la intención pero cuando vamos a ver el método, con preguntas de selección ¿cómo van a medir a un profesional así? y menos de administración, entonces en el fondo que terminan midiendo conocimiento ¿y conocimientos en qué? en conceptos básicos, pero con un agravante y es que la memoria es muy volátil, es por esto que nosotros hacemos el repaso de ECAES, porque no es lo mismo que ustedes presenten el ECAES con cero preparación así hayan hecho la carrera porque es que a uno se le olvida, claro cuando ya va a la empresa y empieza a practicar, pues no se va a acordar del concepto al pie de la letra, pero ya tiene unas bases y empieza a entender cómo funciona la dinámica organizacional y las herramientas que le permiten enfrentarse a ese cargo. Entonces el trabajo que hemos hecho es algo para ayudarles a los estudiantes y son los

énfasis con su descripción y las complementarias.

3. ¿El programa responde a la necesidad del mercado? Si pertinente, siempre q se va a definir un currículum. ¿Qué vínculos tiene el programa con el sector productivo?

Claro que el programa responde a las necesidades del mercado, cuando se va a definir un currículum, recuerden que currículum viene de camino, el camino que un estudiante recorre para formarse, para formar un profesional competente. Cuando uno diseña un currículum lo primero que tiene que tener en cuenta es que responda a una necesidad. Entonces las carreras que deben existir en este país son las carreras que respondan a las necesidades que tenemos en el país, porque por ejemplo en un pueblito no hay ingeniería de sistemas, porque allá por ejemplo no existe esa necesidad. En ese sentido la carrera de Administración de Empresas de la Javeriana responde a las necesidades de la sociedad colombiana y bogotana, porque si ustedes se dan cuenta los egresados nuestros generalmente van trabajar a empresas del sector financiero, empresas de alimentos de servicios etc. y esto es lo que se mueve en la economía colombiana y bogotana sobretodo, entonces estamos formando profesionales para lo que es, no es que estemos formando profesionales para cosas que no son. De modo que si satisfacemos lo que requiere la

estructura económica que tiene nuestro país.

4. ¿Se ha pensado utilizar el uso de tecnologías para el aprovechamiento de cursos no presenciales con universidades del exterior?

Cada vez más estamos trayendo profesores extranjeros para dictar clases, por ejemplo para estrategia se traen profesores que la dictan en inglés lo que pasa es que a los estudiantes les da miedo, pero los que la ven es espectacular. Entonces cada vez más estamos trayendo profesores extranjeros tanto para los pregrados como para los postgrados en administración, ya online como tal no tenemos ninguna asignatura dentro de nuestro programa, en ese sentido la universidad es muy tradicional, y creo que en general en el país nos hace falta entrar en esa cultura. Lo que si tenemos son apoyos en tecnologías como *blackboard*.

5. ¿Cuáles son los factores de competitividad de nuestra carrera?

La competitividad hace referencia a un lenguaje estratégico, al lenguaje de la estrategia, cuando hablamos de competitividad pues competitividad viene de competencia, entonces cuando hablamos de que alguien es competitivo es que es capaz de competir y es capaz de competir cuando tiene un factor diferencial, entonces el administrador javeriano es competente versus el factor diferencial que es lo que no tienen los otros.

6. ¿Cuál es el factor diferencial de nuestro programa frente a los demás programas de Administración?

Aquí en la universidad ustedes van a encontrar a muchas personas incluso al director del departamento porque él es Andino de pronto para él el punto de comparación son los Andes, todo el mundo mira en administración los andes y eso nadie lo desconoce. Pero para mí, en mi posición personal como directora de carrera, la pauta no son los Andes porque para mí lo importante, no es el tipo de educación que ellos le están dando a sus estudiantes y si muy bueno, yo no niego que eso sea importante para competir, pero si a mí me preguntan yo salí del colegio y por mi puntaje en el ICFES pase en los Andes, pero yo no quise estudiar en los Andes, por la tradición de mi familia y por la formación integral que ofrece la Javeriana, uno al comienzo no lo entiende, pero luego con el tiempo cuando fui profesora y ahora como directora de carrera uno entiende de que se trata, **es una formación integral que no se queda en el papel**, porque es que ahora todas las universidades hablan de formación integral. Los profesores dicen que debemos ser mucho más riguroso en el proceso de selección y por su puesto nos queremos quedar con los mejores, pero si tú haces la comparación de quien entra a los Andes y quien entra a la Javeriana, **el reto de nosotros es coger estos muchachos y hacer de ellos lo mejor, como el alfarero coger**

un barro de la mejor calidad y poder hacer de ello lo mejor para la sociedad y hacer lo mejor para la sociedad no significa formar un profesional competitivo, pero que no tenga relaciones interpersonales, formar un profesional que pasa por encima de los demás para el sobresalir, sean cuales son los ambientes laborales de las empresas en el país, y quienes son los que lo dirigen, y ustedes mismas lo viven las guerras no están en el monte, las guerras están en las empresas y este ambiente viene de jefes que han sido formados en esta concepción competitiva. **La formación integral tiene dos aspectos:** que ese profesional sea muy bueno en cuanto sus habilidades, aptitudes y destrezas profesionales y que encamine todos sus esfuerzos a conseguir la excelencia académica, pero por el otro lado que a todo eso que está aprendiendo e investigando sepa encontrarle el sentido que tiene, “para que yo estoy estudiando eso”, y en ese sentido queremos que desarrolle una visión social, queremos profesionales que no sigan haciendo del ser humano un instrumento más, una mercancía más, entonces es un enfoque muy diferente al de las otras dos universidades que ustedes están investigando. Por el lado de flexibilidad curricular tenemos un fuerte muy importante que está relacionado con el tamaño de la universidad, no es lo mismo estudiar en una universidad que tiene cinco carreras a estudiar en una universidad

que tiene 40 programas de pregrado, 158 posgrados como la universidad Javeriana y más de 30 institutos de investigación entonces **la flexibilidad curricular se convierte en una ventaja competitiva muy importante para el administrador de empresas en el sentido en que gran parte de su currículum es flexible** estamos hablando de un 35% esto es más o menos 15 o 20 asignaturas que el va a poder escoger. Además tenemos varios componentes tenemos un primer componente que son las electivas y es que ustedes de cualquier parte de la universidad, ustedes pueden escoger cualquier asignatura que quieran cursar siempre y cuando no tenga prerrequisitos o que ustedes cumplan con los prerrequisitos de la materia (medicina, ingeniería, música, formación deportiva, lo que quieran) entonces ahí tienen 16 créditos para gastárselos en lo que quieran es como un cheque girado por un valor para que usted se lo gaste en lo que quiera. El componente de complementarias, tiene otra lógica, son materias complementarias a la administración, entonces por eso no pueden ser materias de todas las carreras, hay 18 programas que son complementarios a los nuestros ejemplo(contaduría, economía, derecho psicología) no artes visuales, no música no medicina pues estas quedan dentro de las electivas **ahí es donde hay otra fortaleza importante y es que los estudiantes pueden hacer doble programa esto es una ventaja que**

tiene el administrador de empresas de la Javeriana, no de los Andes porque ellos no tienen 40 carreras como nosotros y mucho menos el CESA, entonces un administrador que logre hacer estas dos carreras se dispara y va a tener claramente un diferencial sobre otro administrador, así no haga el doble programa con que haya aprovechado este componente se dispara, nosotros hemos hecho un trabajo ahorita que es para algo de emprendimiento estábamos en el CESA, porque como la Javeriana quedo de primeras en innovación, entonces ahora ellos quieren desarrollar un proyecto con varias universidades. Bueno el ultimo componente tiene otra lógica y son asignaturas que tengan que ver directamente con el conocimiento o asignaturas de administración de empresas entonces ya es lo que ustedes conocen como mercadeo, finanzas, gestión humana etc. **Que es lo que pasa que si el estudiante sabe escoger sale con un factor diferencial increíble, frente al de los Andes y frente al que quieran, más la formación integral, más el manejo del inglés, más el sello Javeriano que por sí mismo ya es una garantía, eso abre puertas.** En cualquier lugar de Colombia conocen la Javeriana incluso más que los Andes así en administración ellos sean los mejores en eso (bueno claro que mejores en que, mejores en ECAES y porque hemos recibido información acerca de los muchos simulacros que ellos

realizan para preparar a sus estudiantes y bueno por lo que pueden poner a los egresados en las mejores empresas).

7. ¿Cómo se ve reflejada esa competitividad en los egresados?

Los empleadores nos han dicho “cuando nosotros tenemos que contratar a un empleado que sea muy hábil, muy técnico, contratamos al de los Andes, pero para que trabaje solo, pero cuando tenemos que contratar a un profesional que sepa trabajar en equipo contratamos a alguien de la Javeriana”. Y eso porque en la Javeriana preferimos personas éticas, equilibradas en su forma afectiva y personal, personas con sensibilidad social, el ambiente de los Andes es una presión social muy fuerte, la competitividad es la competencia por la nota, la gente de los Andes viene de las mejores familias, y tiene los mejores contactos de modo que se puede ubicar a la gente en las mejores empresas. ASCOLFA dice: que hay una relación directa entre los ICFES y los ECAES, quienes tienen buenos ICFES normalmente tienen buenos ECAES. Los mejores ICFES son los que entran a los Andes, entran los que tienen más dinero pero también los que tienen los mejores puntajes en los ICFES es una cadena, además si le añades profesores con doctorado, pues ya con eso tienes no es mucho el esfuerzo, pero si tu recibes un muchacho que no viene de estrato 5 o 6 sino que viene del estrato 3 o 4 que no viene de colegio bilingüe, pues es

más el trabajo que tenemos que hacer nosotros para poder equilibrarnos y estar en ese nivel. En cuanto al CESA al CESA llegan los hijos de los empresarios del país ellos siguen mucho el camino de los Andes.

8. ¿El programa de Administración tiene enfoque internacional? ¿En qué se ve reflejado?

El director de departamento de administración está liderando un proyecto nuevo precisamente para hacerle competencia a los Andes, entonces ahora estamos buscando la triple corona pero es un proyecto a mediano plazo tenemos contemplado 8 años, es un camino largo debido a toda la metodología que se requiere.

9. ¿Cómo se promocionan los programas de investigación al interior de la carrera?

Tenemos cinco grupos de investigación, pero la debilidad que tenemos es que el producto de las investigaciones que realizan estos grupos no se está reflejando en la docencia que es donde claramente se debería reflejar. El departamento viene en una reformatión muy grande, hemos tenido un relevo generacional muy grande. Se están haciendo varias cosas para que dentro de unos años la metodología sea de estudio de casos., compramos base de datos de Harvard.

10. Qué ventajas ha tenido el cambio del programa a SIU y qué factores originaron ese cambio? Se podría

considerar esto como una flexibilización del currículum?

Claro que si en el plan de estudios anterior el currículum era rígido, ahora tenemos un currículum flexible.

11. En su concepto, qué factores determinan la calidad y competitividad de un docente

Es muy difícil encontrar buenos profesores con la calidad que la universidad requiere, profesores jóvenes, con doctorado, que hayan publicado, que tengan trayectoria investigativa y más en administración, pero una vez se llenen todas las vacantes vamos a tener más profesores de planta.

12. ¿Nos podría decir cuál es el salario promedio de un docente de administración?

En los profesores hay escalafones un escalafón en la máxima categoría se gana máximo \$10.000.000. Hay cuatro categorías.

13. Como influye en la calidad del programa el hecho de tener más profesores de cátedra que de planta.

Entre las debilidades de la carrera yo les diría que donde tenemos que atacar es aquí: la carrera es muy grande y tenemos muy poquitos profesores de planta solo tenemos 25 profesores de planta para más o menos 1800 alumnos. Entonces es muy difícil encontrar 15 profesores que dicten una sola materia, que sean buenos, que no sean perezosos que expliquen todos los

temas, que sean respetuosos con los alumnos etc. Entonces con el fin de lograr la estandarización, hemos diseñado los exámenes conjuntos, pero eso trae pros y contras porque son 15 cursos y toca buscar salones para todos para poder hacerlos al mismo tiempo.

14. ¿Qué requisitos debe cumplir un docente para poder ejercer en su institución?

Requisitos para un docente hace tres meses cambiaron se volvieron más exigentes, ahora le piden mínimo maestría y la universidad lo forma en pedagogía.

15. ¿La universidad provee cursos de capacitación a docentes?

Si la universidad forma a los docentes en pedagogía pero ese es otro punto grande por mejorar, porque se dan los cursos pero los profesores no van

terminan yendo los de cátedra esto también es un problema cultural.

16. En su concepto, ¿cómo un administrador de empresas agrega valor a las organizaciones? ¿Qué lo hace diferente de otras profesiones?

El principal valor que un administrador de empresas le puede agregar a una organización, es el liderazgo, la capacidad de iniciativa, propositiva, la capacidad de ver problemas donde otros no los ven, el administrador de la javeriana tiene que ser propositivo, tiene que dolerle la gente, no pasar por alto los problemas, generar cambio, generar transformación.

17. Que concepto tiene usted de los alumnos:

Yo soy enamorada de los alumnos, yo me considero ante todo formadora, yo pienso que uno puede transformar a un ser humano a través de la educación.

Anexo B

Entrevista profesora Yasmín Molina Rojas **Septiembre 1° de 2011**
Coordinadora Asuntos de acreditación e internacionalización Departamento de Administración

El propósito de la entrevista es el de presentar a la profesora Yasmín Molina, la guía diseñada por las investigadoras para el focus group que se realizará con estudiantes de la jornada nocturna, en el cual se espera conocer la percepción de los estudiantes de dicha jornada sobre aspectos fundamentales de calidad de la carrera de Administración de Empresas de la Pontificia Universidad Javeriana. Adicionalmente, se espera conocer su opinión sobre algunos aspectos importantes de la investigación.

1. Comparación entre Universidad Javeriana Andes: No hay punto de comparación, los enfoques son totalmente diferentes por el enfoque y por lo que quiere cada universidad hacer. Estos factores de calidad que ustedes buscan analizar son importantes pero también hay que tener en cuenta que responden a un planteamiento estratégico que tiene cada Institución, a una misión o a un querer hacer algo y es ahí donde se va a diferenciar un estudiante de los Andes y uno de la Javeriana. Estamos (la Javeriana) dirigidos a otro sector de la sociedad, a impactar otro sector de la sociedad que claro, indiscutiblemente esto ayuda al desarrollo del país. Es importante que tengan en cuenta los parámetros de

misión que tiene la Universidad, así como entender como se ha gestado el desarrollo curricular de la carrera. Cuando uno compara las mallas de las universidades se da cuenta que son similares, pero hay que entenderlas en el contexto de la misión de cada Institución.

2. ¿Ese planteamiento estratégico es de la Carrera o de la Universidad? En este momento la carrera no tiene esa formulación estratégica y la estamos haciendo, es un proyecto el plantearnos una misión. Responde entonces a los objetivos y misión de la Universidad y cuando se tenga la misión del área de negocios va a responder a los objetivos de la Universidad. Básicamente por eso también la carrera es diferente a la de los Andes, porque las misiones y objetivos de las dos instituciones es diferente. Se busca que con el tiempo todo, hasta los perfiles de los profesores, responda a esa misión de la carrera.

3. Una de las grandes diferencias que tiene el programa de la Javeriana con los Andes, es el cuerpo de profesores. ¿Entendemos que en este momento están tratando de fortalecer el cuerpo

de profesores? Si, además de hacer una misión propia, se está trabajando en cualificar a los profesores existentes y en aumentar la planta. Esa es otra actividad estratégica que se desarrolla ahora.

Adicionalmente, se piensa en la vinculación con sectores de la industria, es desarrollar esa alianza universidad – industria.

4. ¿Sería directamente vinculación con el sector productivo? ¿Se trata de traer gente de la industria? Si es vinculación, y se trata de traer docentes muy cualificados, con doctorados que estén trabajando en sectores en los cuales se esté necesitando nuevas ideas: innovación, industrias creativas, energético. Traer también personas que estén haciendo investigación. Se busca articular academia e investigación para que respondan a necesidades de los dos ámbitos. También que fortalezcan los grupos de investigación. El grupo de competitividad e innovación es muy fuerte y se busca que se fortalezca porque a la Universidad le interesa mucho el tema de investigación.

5. La universidad cuenta con cuatro grupos de investigación: ¿Los estudiantes se pueden vincular a esos grupos? Si, son cuatro grupos y los estudiantes se pueden vincular a través de semilleros de investigación. Lo que se está haciendo es que en los talleres de grado se cambió un poco la idea de intervención empresarial o casos empresariales. Se estimula la

investigación y muchas de esas investigaciones son las que llevan a cabo los grupos de investigación para que los niños *tesistas* puedan hacer investigación como asistentes de investigación. Es una nueva modalidad que salió a partir del actual taller de grado.

6. ¿Participa igual el estudiante diurno que el nocturno? Si, lo que pasa es que quien se vincula a este tipo de trabajo sabe que es de tiempo y es más dispendioso, hay que escribir bastante y depende del perfil de los niños que se midan a eso. Hay buena respuesta para ese trabajo pero también depende del perfil de los estudiantes y de los cupos que hay en cuanto a investigaciones. Se seleccionan los perfiles y el ánimo que tengan los estudiantes. Las investigaciones que hacen son para publicación de los grupos.

7. Existe alguna medición del impacto que tuvo el cambio de RAI a SIU? No, yo creería que aún no se tienen estadísticas de eso y digamos que se está midiendo por los ECAES, también por el Observatorio Laboral del Ministerio. Se analizan los resultados de los ECAES.

8. ¿A qué responde el diseño de esa malla? La verdad se está hablando mucho de eso. Para hacer cambios en esa malla hay que consultarlos con el Ministerio y esos cambios no se pueden hacer de manera fácil, así se tengan

fallas. Pero hay cambios que no son sustanciales que se pueden

hacer dentro de las mallas: actualización de asignaturas, cambio en el nombre de asignaturas, no se pueden cambiar créditos. Pero cuando entra un director nuevo también hay cambios y mejoramientos. La Universidad y el Departamento de Administración tienen una trayectoria de mucha pasividad, pero el nuevo director está formulando cambios a mil por hora, cambios muy buenos porque es una persona muy estratégica y en ese ritmo la Universidad no es tan acelerada y por otro lado pues son 19 facultades y pues es complicado que sólo administración esté en la cabeza de la universidad. Por eso se generan cosas que buscan hacer los cambios de una manera más expedita, por ejemplo lo de las asignaturas que se dictan en inglés, responden a la cultura de internacionalización y es un cambio rápido que se puede hacer y que no tienen que esperar a que se dé el tema de los cambios estratégicos de la carrera. Se busca también que se hagan más casos y se analicen. Todo eso es pedagogía y se puede implementar desde ya. Otro tema son las tecnologías virtuales, que no todo el mundo las utiliza y se busca que lo hagan. Todo esto va ligado a una cultura de innovación, de internacionalización, con eso se busca que los muchachos lean y desarrollen el pensamiento analítico, que no se queden sólo con la teoría.

9. ¿Quisieras que se incluyera algún tema adicional para indagar en el focus group? Me gustaría preguntar el estado actual de las consejerías académicas. Cuando acá hablamos de un currículo flexible y de los criterios para seleccionar electivas, énfasis y complementarias, sale el tema de las consejerías y toma mucha importancia. Cuando alguien llega desde los 16 y 17 años se necesita un guía, un orientador. Sería bueno saber cómo sienten el tema de consejería. Cómo la entienden y cómo la ven. En este punto se destaca que también es un tema que sucede con los estudiantes de la jornada nocturna dado que la investigación se centrará en esa población. Es importante y apropiado ver desde el punto de vista de los estudiantes qué está pasando con la consejería.

10. Con relación a la bibliografía. Notamos que no es muy actual, ha ido actualizando, pero hay otras cosas que no son muy nuevas. ¿A qué responde esto? Hay teorías que si se comparan con literatura 2010 pues no tienen nada que hacer con respecto a temas ya investigados y que simplemente ponen en otros términos más digeribles pero es lo mismo. No en todos los casos indiscutiblemente y los profesores deberíamos tener la capacidad de hacer saber eso a los alumnos, las razones por las cuales cobra vigencia en la actualidad un texto de hace mucho tiempo.

11. ¿La visión del estudiante es importante para el departamento y la carrera? Es muy importante porque como decías tú al inicio, desde el ámbito del mercadeo ellos son nuestros clientes y nosotros estamos entregando un servicio. Los muchachos están desarrollándose en un mundo con unas expectativas y nosotros como profesores con otra, hay que llegar a un punto común sin apartarse del objetivo de la carrera y entregando las cosas que los académicos entienden que hay que brindar para el desarrollo de la persona

12. De acuerdo con lo que dices, ¿te parecería pertinente hacer la investigación con las dos jornadas, teniendo en cuenta que el nivel de crítica de un estudiante de la jornada diurna no es necesariamente el mismo de la jornada nocturna? Sería importante porque definitivamente la Carrera se presenta como una sola que llega a dos jornadas. Ustedes tienen la posibilidad de que vean en las dos jornadas y cada vez se cruzan más en las clases, por lo tanto sería importante que miraran todo el público para que no se queden cortos y para tener resultados más exactos.

Anexo C

Entrevista Septiembre 5 de 2011 Director del Departamento de Administración	Sergio	Torres
<p>1. Malla curricular, cómo se diseña, qué tienen en cuenta para el contenido de los cursos y básicamente qué se tiene en cuenta en el momento de diseñar esa malla.</p> <p>La malla actual se diseñó en 2004 – 2005 y no tengo idea como se diseñó ya que yo no era el Director del Dpto, no sé qué criterios se utilizaron. En este momento estamos pensando e impulsando el diseño de un nuevo plan de estudio y si tengo claro qué hay que tener en cuenta para diseñar ese plan de estudios:</p> <p>Lo primero es que la formación de un administrador de empresas no es simplemente la formación de alguien que va a trabajar en una empresa para maximizar el valor de esa empresa, ese es solamente un medio de formar, pero la esencia es que se debe formar un profesional que aporte al desarrollo de un país.</p> <p>En segundo lugar estamos en un mundo cada vez más globalizado y en un mercado cada vez más interconectado y en el cual la interacción de personas de diferentes culturas es más evidente. En ese sentido el plan de estudios debe responder a la formación de administradores EN EL MUNDO, no</p>		<p>en Colombia. Ese plan de estudios no es lo que haga Los Andes, La Sabana o cualquier otra, ni es lo que piense o lo que debe saber el presidente de Carvajal o de Bavaria, es lo que debe saber un profesional para poder competir internacionalmente y en cualquier nivel.</p> <p>En tercer lugar, para diseñar un plan de estudios en Administración de Empresas, en la universidad Javeriana, tenemos que tener claro que se trata de la formación de gerentes, entendidos como personas que tienen la capacidad de liderazgo en un país en donde el individualismo prima, mucho más que en países que los calificamos de individualistas, como lo puede ser la cultura anglosajona. A mi parecer somos más individualistas y depredadores que ellos pero mucho más necesitados de la cooperación porque nuestros recursos tecnológicos y de conocimiento son menores. Entonces respecto a la formación de la Universidad Javeriana, tenemos que formar líderes que aporten al desarrollo y que aporten al desarrollo no incentivando la competencia acérrima sino incentivando la cooperación, lo cual los colombianos no sabemos hacer. Entonces ese es un asunto importante en la formación.</p>

En cuarto lugar diría: excelencia académica y no como algo irrelevante sino como algo real, si bien los diferenciales de la universidad Javeriana no están en lo que la gente sepa de mercadeo, finanzas o gestión humana, **pero tiene que ser una persona que tiene que ser buena y excelente en esos temas. Solamente** hay un camino para llegar a ser bueno en algo y es trabajando y exigiendo. Aquí no hablo ni de diurno, ni de nocturno porque la Universidad no tiene carreras de diurno ni de nocturno, la universidad tiene una Carrera de Administración de Empresas que se ofrece en dos jornadas pero no hay dos carreras diferentes, ni hay dos agendas diferentes ni planes de estudio diferentes. Hay una sola carrera con los mismos planes, mismos profesores, mismas agendas y con los mismos principios y valores. La oferta de valor es exactamente la misma para las dos jornadas, por eso es que cuando alguien del nocturno viene a decirme que no tiene tiempo de estudiar pues la respuesta es: nada puedo hacer, tome menos asignaturas. El nivel de exigencia es el mismo, es más se puede decir que hay mejores profesores en nocturno que en diurno y es por una razón sencilla: hay más profesores en nocturno que trabajan en el mundo empresarial que no tienen tiempo ni a las 9 am ni a las 3 pm porque están trabajando en sus empresas, entonces esa persona que tiene interés en dictar una materia por crecimiento personal, puede de 6 a 8

pm y vienen para estudiantes de la jornada nocturna, entonces eso hace que en algunos casos la calidad de los profesores de nocturno sea mejor. Hay que diseñar planes de estudio de calidad internacional no nacional, para los estándares las normas de calidad nacional no nos dice nada y hay que pensar en las acreditaciones internacionales eso es importante por lo menos para una universidad como esta. De otro lado, la formación integral es un referente para la Universidad.

2. El currículum de nosotros cumple con los criterios de flexibilidad porque tenemos créditos en electivas, énfasis y complementarias. Una preocupación que nos surge es que no necesariamente los estudiantes saben la razón de ser de esas materias, no se hace mucho uso de las consejerías académicas y no hay conciencia entre los estudiantes para saber a qué se refiere esa formación integral, qué mecanismos creería usted que son los más apropiados para llegarle a los estudiantes con esa información y que ellos aprovechen mejor las ventajas del currículum?

Difícil responder, pero qué se puede hacer? Creo que lo primero es que los procesos de comunicación deben ser más fluidos con los estudiantes, lo segundo es que debe haber una disposición mayor a escuchar lo que se dice, entonces es un asunto de doble

vía. Es tan sencillo como eso. Me explico: hoy por hoy, la jornada de trabajo de los profesores de administración y de la mayoría de los departamentos que le prestan servicios a Administración es diurna, los profesores trabajan de día, los directivos igual y bueno, habría que tener un porcentaje de profesores que trabajaran de noche y no estoy muy seguro que sirviese de algo, porque no estoy muy seguro que un estudiante que tiene clase de 6 a 8 y de 8 a 10 vaya a pasar por la oficina de los profesores que estudian a las 930 de la noche, entonces no sé si eso solucionaría en algo el problema. Digamos que esa interacción no sé si se solucionaría con eso y son problemas estructurales de la estructura de formación nocturna. Jornadas laborales largas y luego jornadas de estudio que no dejan espacio para que se dé espacio de mayores interacciones adicionales de lo que implica la formación integral.

3. Volviendo al tema de los profesores, sabemos que todos los esfuerzos de la carrera están dirigidos a buscar la acreditación internacional. En ese orden de ideas, cuáles son los criterios para la selección de los profesores?

Bueno, hoy en día los criterios para la selección de profesores son: unos dados por la Universidad, como la formación mínima que debe ser maestría y hoy en día cualquier

profesor debe tener un nivel de inglés mínimo de B2 o equivalente a B2. Esas son las mínimas. Criterios adicionales: que tenga producción intelectual en revistas indexadas académicas o científicas. Hasta ahí la norma de la Universidad. De ahí en adelante, que tengan doctorado y asuntos más específicos: respecto a la experiencia profesional, hay como dos caminos: uno que tenga experiencia en investigación y dos que tenga experiencia profesional en empresas y esta experiencia, si son profesores de cátedra pues su vida profesional se la dará y si son de planta pues esa experiencia esperamos que esté avalada en: participación en juntas directivas (colaboración) y que tengan contacto directo con consultorías. También en la medida de lo posible experiencia internacional docente y laboral.

4. Hablemos un poco de los grupos de investigación, con calificación en A y C. Cómo es la vinculación de los estudiantes con esos grupos de investigación? Y si no es mucha, cómo se podría incentivar la participación en esos grupos.

Primero decir que es mínima, no cero pero casi. Las razones en administración en particular, van más allá de la Universidad, incentivar una mayor participación de estudiantes se podría pero la característica central de un estudiante de administración de empresas es que lo último, último,

último que se le pasa por la cabeza es investigar. Le pueden pasar mil cosas por la cabeza pero no la investigación y cuando le hablan de investigación lo único que le llega a su cabeza es investigación de mercados y la investigación de mercados no es investigación académica, entonces normalmente un estudiante de administración de empresas no le interesa la investigación, contrario a un estudiante de economía, antropología o sociales. Entonces a un estudiante de administración eso no le interesa. Un dato: el semestre pasado estuve en convocatorias de COLFUTURO para asignar becas crédito y tal vez había 400 proponentes de estudios diversos en administración y de esas propuestas sólo había seis para estudios doctorales, es decir el 1.5%. Eso pasa en administración, en otras áreas los porcentajes de personas que aspiran a doctorados es mucho más alto. En Colombia no hay casi interés por hacer estudios académicos en administración, entonces que a un estudiante le ofrezcan eso, lo primero que dice es QUE HAY PARA CREAR EMPRESA O ME VA A DAR TRABAJO. Pues bien, así es la vida. Se puede hacer la pregunta pero como universidad no pretendo que los estudiantes asistan de manera masiva a una convocatoria de investigación en administración, sería ir contra la corriente. Por eso mismo ocurre que hay personas que se gradúan de Admon, no son los más interesados en ser profesores de un programa. La

mayoría de los profesores de administración en Colombia y en el mundo son de todo menos administradores, es más si se quiere los grandes aportantes al desarrollo de la teoría de administración, casi que ninguno es administrador de empresas: Taylor y Fayol no eran administradores, empezando porque en esa época la carrera no existía y así, los grandes nombres han sido sociólogos, ingenieros, economistas, etc. Pero administradores no se encuentran, porque los administradores no estudian para ser profesores, su finalidad es transformar la realidad a través de prácticas y ese es el fin de estudiar administración.

5. Volviendo al tema de los profesores un momento, aprovechando que menciona ese punto, los profesores que se seleccionan tienen alguna formación en pedagogía?

Diríamos dos cosas. 1. Uno de los posgrados que la universidad valora en el escalafón de profesores es el de tener posgrados en educación, sin embargo eso no hace a un educador como lo diríamos de un administrador: un administrador estudia para gerente pero los gerentes de este país no son administradores, son ingenieros básicamente y en otros países también son ingenieros. Así pues, las capacidades de docente no se desarrollan estudiando, sino que las capacidades de un educador se

desarrollan haciendo y que la institución en la que esté le dé importancia a sus actividades como docente y ahí va el segundo punto: nosotros como universidad estamos dándole apoyo a los profesores para que desarrollen sus capacidades pedagógicas y las metodologías. Eso se hace desde la vicerrectoría académica y al interior de la facultad y del departamento y hay ciertas metodologías que son por excelencia. Unas metodologías van asociadas a ciertas carreras, en particular en administración, hay como tres metodologías que son centrales: 1. Enseñanza mediante uso de casos, escuela de negocios, el que no haga eso está fuera de combate y esta facultad desde hace dos años viene con un procesos sistemático de formación de profesores de planta y cátedra en estos temas. Por otro lado enviamos el año pasado dos profesores a Harvard para que se formaran allá, este año enviamos otros dos, el año entrante enviaremos otros dos y así sucesivamente. Esos profesores vuelven y hacen réplicas con profesores de planta y de cátedra en distintos niveles. 2. La formación mediante simuladores que también estamos empezando, con un poco de retraso, pero estamos empezando con múltiples profesores a usar simuladores y a comprar simuladores para la U. 3. El uso de aprendizaje basado en problemas que es una derivación de la metodología de casos, y algo que consideramos como

diferencial de la Universidad Javeriana ya que en Colombia muchas universidades han transitado por ahí y es la capacidad de modelar la toma de decisiones empresariales y eso es algo que es un proyecto reciente y esperamos que en unos años cancele ciertas ventajas competitivas de los administradores con respecto de los ingenieros industriales y de los economistas porque lo que suele ocurrir es que un administrador no invade el terreno de un ingeniero o de un economista pero ellos sí invaden el espacio laboral de los administradores, con resultados positivos para ellos y negativos para nosotros.

6. Ahora hablemos de la jornada nocturna. A la carrera le interesa la visión que esta jornada tiene de la carrera? Es importante la percepción de los estudiantes sobre la carrera?

Por supuesto! No más importante que la percepción de un estudiante diurno, porque no hay discriminación ni negativa ni positiva, no veo razones para una discriminación positiva hacia un estudiante de nocturno y por supuesto que se escucha lo que dice un estudiante de esa jornada. Mejor dicho acá están en igualdad de condiciones, cuando pido algo, pido de los estudiantes de administración, no por jornada.

Acá le aclaro que en el semestre pasado nos dijeron que los estudiantes no eran los clientes de la carrera y por

eso queremos saber cuál es la visión de los Directores sobre los estudiantes.

ST: No sé quién dijo eso pero mi posición como Sergio Torres y que la dejo traslucir como Director del Departamento es: un estudiante de diurno es igual a un estudiante de nocturno en la medida que lo que piensa uno o el otro es exactamente de igual valor para nosotros, así tengan apreciaciones diferentes con respecto a su carrera. Por ejemplo, cuando le preguntamos a un estudiante que piensa con respecto a su carrera y nos dice que no entiende porque nosotros como universidad exigimos tanto sin tener en cuenta que un nocturno estudia luego de trabajar 8 horas. Entonces la respuesta es que si fuésemos menos exigentes con diurno que con nocturno tendríamos que otorgar dos títulos diferentes y tendríamos que colocar que el título es de nocturno y es de mejor calidad que el diurno o cosas así... siendo las cosas así no tengo ninguna consideración con la jornada. En dónde si hay consideración es en el ver quién es el cliente y esto es porque ahí si son diferentes: el estudiante de diurno es diferente porque es un cliente parcial porque quien paga es el papá o la mamá, mientras que, normalmente el estudiante nocturno es quien paga su carrera, sea la empresa con beca que está condicionada a notas o el directamente. Entonces al estudiante nocturno le duele más su carrera y sus notas. En ese sentido es que

entendemos las diferencias de unos y de otros, pero no hay diferencia en la exigencia, tiene que ver con cosas como que el profesor del nocturno tiene que tener un poco más de “cancha”, tiene que ser una persona que tenga adecuaciones metodológicas que responda a la realidad de un horario más difícil, no es lo mismo dictar un curso de noche que de día y además tiene que poder transmitir el mismo conocimiento para que al final del día los dos estudiantes tengan las mismas herramientas para que responda exactamente el mismo examen y que los dos lleguen a las mismas posiciones y que tengan las mismas ambiciones. SI las ambiciones son diferentes no es por la universidad sino por otras razones.

7. Porque dos jornadas

El origen de administración de empresas en la Javeriana es nocturno, porque? No lo sé muy bien pero me imagino que es por la misma razón y es que yo creo que la administración no era una carrera de primera sino de segunda opción, lo supongo no lo sé. Hoy en día se mantienen las dos jornadas porque las características de las dos jornadas son diferentes y la Universidad entiende que tener una carrera nocturna en la que se ofrece la misma calidad que en el diurno **es un valor agregado o una posibilidad para las personas que trabajan todo el día por necesidad.** Esa es la razón,

no es para tener más clientes ni para vender más o tener más plata.

8. Qué piensa del uso de las tecnologías, del uso del *blackboard*. Se ha pensado para utilizarlo para dictar materias on-line? Cómo se podría explotar más esa plataforma?

Pregunta difícil de responder. La respuesta políticamente correcta podría ser que estamos en una educación presencial y pues las herramientas de virtualización no son tan importantes. Siendo más realista: hacía donde quiero que vaya o debería ir, no es a virtualizar la relación profesor – estudiante, se debe dirigir es hacia la generación de mayor interacción entre estudiantes ubicados en distintos lugares en el planeta o profesores y ahí sería poderosa la educación virtual. Lo que no podemos hacer con la educación real y no lo estamos haciendo, siquiera en pequeña parte es deslocalizar el conocimiento, que es lo que permite el internet: **poder hacer que estudiantes de diferentes partes del planeta puedan interactuar, eso si da valor.** Pero al tiempo se debe tener en cuenta que hay barreras importantes: idioma, el inglés por ejemplo. Los estudiantes de nocturno son menos receptivos a la educación en inglés que los de diurno y casi que lo entienden como una persecución o un castigo. Se les ofrece la gran oportunidad y no lo hacen, este semestre por pedido y casi por protesta tuvimos que cambiar dos cursos en

inglés a ofrecerlos 100% en español porque se negaron rotunda, contundente y categóricamente a aceptar un reto y eso creo que es una pérdida para ellos gigante porque como me decía alguien en estos días: “la ópera es en italiano, los negocios en inglés y en español la poesía” entonces esto es un asunto grave, si tenemos ambiciones en negocios tenemos que estudiar en inglés, así como el filósofo tiene que aprender alemán. Es inconsistente que el estudiante diga YO NO QUIERO, algo que la universidad ofrece como una oportunidad.

Anexo D

Guía de discusión de Focus Group.

Estructura Curricular	<ol style="list-style-type: none">1. ¿Cuáles creen que son las razones para tener en la malla curricular materias distribuidas en electivas, énfasis y complementarias?2. ¿Cuál es la ventaja y desventaja de tener consejería académica, con un tan flexible como el nuestro, conocen a los consejeros académicos?3. ¿Considera alguna materia como innecesaria? ¿Por qué?4. ¿Considera que falta profundizar en algunas materias? ¿Cuáles y por qué?
Cuerpo Docente	<ol style="list-style-type: none">1. ¿En qué áreas considera haber tenido los mejores profesores y por qué?2. ¿En qué áreas considera que los profesores no han sido tan buenos y por qué?3. Qué opina de: Metodologías, Pedagogía, Estudios de caso y Uso de Simuladores:
Factor Investigativo	<ol style="list-style-type: none">1. ¿Conoce los grupos de investigación de la Carrera?2. ¿Le interesaría participar en ellos?3. ¿Le interesaría escribir para los Cuadernos de Administración, ¿por qué?
Uso de Herramientas Tecnológicas Para La Enseñanza	<ol style="list-style-type: none">1. ¿Alguna vez ha utilizado el blackboard para participar en un foro o compartir alguna experiencia con sus compañeros de materia?2. ¿Conoce las bases de datos bibliográficas de la Universidad?
Vinculación del Currículo con el Sector Productivo	<ol style="list-style-type: none">1. ¿Considera que la carrera responde de manera adecuada a los cambios del entorno?

Generalidades

1. ¿Por qué la Javeriana y no otra Universidad?
 2. ¿Qué opina de las materias que se dictan en inglés? ¿Las ha tomado? ¿Las tomaría?
 3. ¿Consideran que tienen el nivel de inglés para verlas?
 4. ¿Cómo perciben el tema de la comunicación entre la facultad y los alumnos, la facultad y los profesores?
-

Anexo E

Sesión de focus group realizada el 26 de septiembre de 2011

Lugar: Pontificia Universidad Javeriana Edificio 67 Salón 713; **Fecha:** Septiembre 26 de 2011; **Número de Participantes:** 8; **Características:** Estudiantes de Administración Jornada Nocturna; **Participantes:** cinco estudiantes de cuarto semestre, uno de sexto, uno séptimo y una de octavo.

Preguntas	Respuestas
FLEXIBILIDAD CURRICULAR 1. ¿Cuáles creen que son las razones para tener en la malla curricular materias distribuidas en electivas, énfasis y complementarias?, ¿Cuáles son las ventajas y desventajas de esa distribución y con qué criterios ha seleccionado cada una de esas materias?	<p>a. Eee pues porque la universidad debe buscar una formación como integral, en la cual abarque varios aspectos, no solo el académico sino como dar la oportunidad de que uno escoja porque a uno no solo le gusta lo que uno está estudiando, a uno también le gustaría aprender otras cosas.</p> <p>b. A mí me parece que a medida que uno va avanzando uno se va dando cuenta que uno tiene habilidades en algunas cosas más que en otras y es bueno a que a uno la universidad le dé la oportunidad el espacio para poder enfocar todas sus habilidades en algo que uno considere que le puede aportar de más a su carrera y desarrollarse más en eso, entonces es bueno ver que uno tiene la oportunidad de enriquecerse e ir aprovechando sus fortalezas y sus talentos en diversas cosas.</p> <p>c. Las electivas le permiten a uno explotar gustos que uno tenga entonces que rico poder ver un semestre fotografía u otra cosa que a uno le guste, no se trata únicamente de cosas académicas sino de poder explorar los gustos que uno tiene.</p>

2. ¿Cuál es la ventaja y desventaja de tener consejería académica, con un currículum tan flexible como el nuestro, conocen a los consejeros académicos?

- a. El consejero académico es Andrés Lizcano?
- b. Yo como tal nunca he tenido un consejero, pero sé que como dos semestres atrás están llevando un consejero, son actividades en donde hay como coordinadores o monitores y es bueno porque aunque la carrera te dice en primer puedes ingresar esto o lo otro pues a todas las personas no les queda fácil, o sea no tienen la misma agilidad para las cargas, entonces es bueno tener alguien que te oriente para saber cómo poder meter todos los créditos de la mejor manera.
- c. O sea yo sé que hay existen las consejerías pero que yo sepa quién es mi consejero, ni idea.

3. ¿Alguno ha usado el servicio de consejerías académicas?

- a. No
- b. Ni siquiera sabemos dónde queda
- c. Tal vez el servicio sea bueno pero creo que está fallando como la comunicación, que le digan a uno donde queda, con quien se habla a quien puedo acudir, que derechos y deberes tengo con un consejero.

4. ¿Considera alguna materia como innecesaria? ¿Por qué?

- a. Si. Teología
- b. Lectores y lecturas, porque se suponía que era una materia para enseñarnos a redactar, pero el profesor lo único que llegaba a hacer era comentar la lectura, el profesor le quito el enfoque a la materia

5. Considera que falta profundizar en algunas materias? ¿Cuáles y por qué?

Si en Excel para administradores, es una materia que uno ve en primer semestre, pero debería ser obligatoria en mas semestres porque es una herramienta muy buena. No debería ser solo como electiva. Uno va a una entrevista de trabajo y lo primero que le preguntan es usted sabe manejar Excel, y no si, pero que sabe uno lo básico.

Preguntas	Respuestas
<p>¿En qué áreas considera haber tenido los mejores profesores y por qué?</p>	<p>a. Calculo, matemáticas, economía. Los contenidos son muy buenos</p>
<p>¿En qué áreas considera que los profesores no han sido tan buenos y por qué?</p>	<p>a. Mercadeo y Finanzas b. Mercadeo me parece que es una de las áreas en donde todas las universidades creo que nos dan palo.</p>
<p>¿Cuál es la diferencia entre un profesor de cátedra y uno de planta?</p>	<p>a. Yo he tenido profesores de planta y he tenido profesores de cátedra y una de las razones por las cuales me pase a la noche fue porque en el día se ven muchos profesores de planta y listo muy bonita su teoría, muy bonita su manera de aplicar la formula, muy bonita la respuesta que te del ejercicio, pero yo digo como oiga la universidad necesita un poco de la vida laboral aplicado a la teoría porque realmente listo te meten como muchos temas pero a la larga uno dice eso es teoría y nunca lo ha aplicado. En cambio los profesores de cátedra te dicen como vea esto es lo que pasa en la teoría pero yo en mi trabajo veo como es tal y tal cosa y se puede manejar de tal manera entonces pues si yo si he visto mucho la diferencia.</p>

CUERPO DE PROFESORES

Qué opina de:

¹Metodologías: a. La metodología no es adecuada.

²Pedagogía: a. Hay muchos profesores que saben mucho del tema que dictan, pero de ahí a que tengan el don de la docencia, que sean capaces de transmitir, no. Digamos Finanzas corporativas el profesor es un duro, él trabaja en la bolsa y es su trabajo, pero de ahí a que él me transmita lo que sabe hay una brecha muy grande.

b. Yo pienso que es algo de parte y parte, porque a veces la actitud del profesor no es que sea muy buena pero si uno se pone a ver la actitud de nosotros como estudiantes tampoco ayuda, entonces es un esfuerzo en doble vía de lado y lado.

³Estudios de caso: a. Son muy buenos, pero hace falta que a uno le expliquen porque el caso no era como uno creía.

b. Pero por ejemplo a uno le enseñan pura teoría, y en el parcial le ponen a analizar un caso, pero a uno nunca le enseñaron como se aplica la teoría al caso como se analiza.

c. A mi parecen muy buenos porque le ayudan a uno a encontrar esa respuesta que tal vez no te da el profesor.

d. Precisamente un caso da para que yo vea una respuesta, él vea otra, ella vea otra.

e. Son buenos, pero es necesario que nos enseñen y entrenen para resolverlos hace falta practicar.

	Preguntas	Respuestas
GRUPOS DE INVESTIGACIÓN	¿Conoce los grupos de investigación de la Carrera?	a. Noo (todos al tiempo)

¿Le interesaría participar en alguno de los grupos

a. Pues es que si uno no los conoce como se va a interesar en participar.

Le interesaría escribir para los Cuadernos de Administración, ¿por qué?,

a. Los cuadernos son casos cierto?
 b. Lo que pasa es que uno estudiando y trabajando no tiene tiempo para eso.
 c. Yo pienso que si a uno le gusta uno saca tiempo.
 d. Y uno como sabe si puede participar o no? Porque el correo de la javeriana lo único que envía es “hoy en la Javeriana”

Preguntas	Respuestas
1. ¿Alguna vez ha utilizado el <i>blackboard</i> para participar en un foro o compartir alguna experiencia con sus compañeros de materia?	<p>a. El <i>blackboard</i> es un enredo, nos ponen a contestar el parcial ahí, y entonces resulta que se cae el sistema, y de los cinco puntos del parcial solo te quedo gravado uno, que resulta que las respuestas que eran de selección múltiple, uno no se puede devolver a revisar o mirar si se le quedo algo sin responder.</p> <p>b. A mí me parece que la universidad está invirtiendo mucho dinero en mejorar la plataforma pero en el punto de capacitar a las personas o enseñarles a usarla falta mucho.</p> <p>c. Para el tema de foros nunca lo hemos usado.</p> <p>d. Con respecto a la información que cuelgan los profesores ahí es bueno.</p> <p>e. Yo no entiendo que gracia tiene presentar un parcial por <i>blackboard</i> si lo encierran a uno en un salón, lo hacen venir hasta acá, entramos todos al tiempo, el sistema se pone súper lento</p>

2. ¿Conoce las bases de datos bibliográficas de la Universidad?

a. Pues yo intente entrar desde mi casa y me pidió un usuario, no sé qué usuario.

3. ¿Le interesaría tener una inducción acerca del mejor uso de las bases de datos bibliográficas y de las demás herramientas que ofrece la Universidad?

a. Yo pienso que a uno le deberían dar varias capacitaciones para el manejo de bases de datos, porque a uno le dan una capacitación el día de la inducción y ese día uno está todo despistado, conociendo y no le va a poner cuidado a una capacitación sobre bases de datos además ese día el señor de la biblioteca se pone a explicarnos de todo y uno recién llegado que no conoce nada pues es muy difícil entender de una vez todo y uno no termina aprendiendo nada. La inducción en eso es muy mala, porque sabemos que aquí hay muchas bases de datos mucha información y no sabemos usarla.

4. Tomarían una clase virtual con un profesor de una Universidad en el extranjero a través del *blackboard*

a. Si nos gustaría tomar clase en *blackboard* con un profesor de otro lado.

	Preguntas	Respuestas
SECTOR PRODUCTIVO	<p>1. ¿Considera que la carrera responde de manera adecuada a los cambios del entorno?</p>	<p>a. En algunas cosas si, en algunas cosas no. Por ejemplo a mí lectores y lecturas de nada me sirvió y siento que a mí me robaron fundamentos de mercadeo y gerencia de mercados. Las finanzas que vemos aquí son muy básicas.</p> <p>b. Yo pienso que es muy buena la teoría en la javeriana pero cuando tu sales a aplicarla en el mundo real te falta mucho, ahora la universidad está empezando con los casos y eso ayuda mucho.</p> <p>c. Pues es que si uno se pone a comparar universidades se encuentra con uno que esta mejor, con otro que está peor etc. a mí me parece que la javeriana trata de equilibrarse lo que pasa es que depende mucho del profesor, hay profesores que son muy bueno otros son muy malos.</p>
	<p>2. ¿El material bibliográfico utilizado en clase, considera apropiado para enfrentar la realidad de negocios actual?</p>	<p>a. Pienso que deberían tomar como lo mejor de cada libro y armar el paquete, no tomar tres capítulos de un libro, cinco de otro libro y ambos del mismo tema.</p> <p>b. Pues es que lo actual en administración está en ingles y el nivel de inglés en administración esta medio, bajo, pésimo.</p> <p>c. Hay un montón de casos que no aplican para Colombia, es un mercado de Europa y Estados Unidos pero como se van a aplicar esos caso aquí.</p>

Preguntas	Respuestas
1. ¿Por qué la Javeriana y no otra Universidad?	<p>a. Porque me brinda la oportunidad de estudiar de noche</p> <p>b. Es como la mejor entre las que ofrecen la carrera de noche</p> <p>c. Porque uno recibe como una integralidad en muchas cosas: en lo que es cultura, lo que es ética, academia. Otras por ejemplo no me ofrecieron un espacio deportivo, un espacio cultural.</p> <p>d. Porque más allá de darte materias, buscan formar personas</p> <p>e. A mí me gusta la universidad porque es incluyente: en esta universidad hay grupos de todo, está el grupo de gays y lesbianas, el grupo de culturas, de danza árabe hay grupos de todo, y aunque es te curas, no te rigen a que todo tiene que ser de determinada forma.</p> <p>f. Pero la universidad debería ofrecer más cosas que se ajusten a nuestros espacios, uno trabajando y estudiando no puede aprovechar muchas cosas</p> <p>g. Escogí la javeriana, porque aquí tú no eres un código, no eres un número más, tu aquí eres una persona eso es muy importante.</p>

-
- Qué opina de las materias que se dictan en inglés? ¿Las ha tomado? ¿Las tomaría? reconocer
- a. Ese examen de clasificación está mal diseñado que se encuentra en nivel tres y ni siquiera sabe decir “*my name is*”, además uno llega el primer día, con miedo y tome de una vez examen de inglés, ese examen debería ser programado en otra fecha, en donde a uno le avisen que viene a un examen de inglés. Además no debería ser solo escrito, hay mucha gente que queda en un nivel alto por pura suerte debería ser un examen que incluya diálogos no sé.
- b. Yo pienso que para tomar una materia como estrategia en ingles nos deberían preparar para ello, de que le sirve a uno en esa materia saberse las frutas y los colores, uno necesita saber terminología propia de la carrera o de la materia que va a ver en inglés, el inglés debería ser más especializado y enfocado a lo que uno estudia. Tal vez sería bueno que lo clasificaran por carreras, para que cada carrera aprenda de su negocio.
- c. A mí me parece súper interesante ver materias en inglés pero creo que nos falta preparación.
- d. El nivel es muy básico, es muy buena por subir el promedio.
- e. Yo creo que no hay congruencia entre el examen y el nivel.
-

Anexo F

Sesión de focus group realizada el 8 de octubre de 2011

Lugar: Pontificia Universidad Javeriana Edificio 67 Salón 205; **Fecha:** Octubre 8 de 2011; **Duración:** 54m34s; **Número de Participantes:** 10; **Características:** Estudiantes de Administración Jornada Nocturna; **Participantes:** nueve estudiantes de cuarto semestre y uno de sexto. **Guía de discusión:** Para esta sesión se tomaron en cuenta las preguntas de la guía, haciendo énfasis en los temas más relevantes.

Preguntas	Respuestas
1.¿Han utilizado las Consejerías académicas?	Todos: No.

2. ¿De las materias que han visto cuáles consideran innecesarias? voy a pasar uno a uno.
- Filosofía de la ciencia porque no le veo la coherencia con la carrera
 - Ética de los negocios, yo no sé si es como la enfocan la profesora pero desde el principio dije que esos espacios se deben usar para que nosotros podamos, como te explico, no para estar ahí dos horas sino qué vamos a hacer como estudiantes para cambiar ciertos aspectos.
 - A veces uno tiene una expectativa muy tremenda con respecto a una clase y va uno y ve el profesor y no... pero habla uno con un compañero de otro grupo y le dicen que la clase es espectacular, entonces yo me digo, porque conmigo noooooo!.
 - Teología debería ser la única para ver, pero está Organizaciones y Comunidad que en mi caso estoy viendo las mismas lecturas del semestre pasado y eso me parece que eso es perder el tiempo en lugar de dedicar el tiempo a materias que se necesitan
 - Teología de pronto porque no hace énfasis en la Carrera como tal. De pronto porque la Universidad es Jesuita pero no hace énfasis en la Carrera.
 - Lectores y Lecturas me pareció una perdedera de tiempo porque la profesora llegaba, leía un libro de un autor lo mandaba a leer y que la próxima clase hablábamos. La próxima clase llegaba y preguntaba si habíamos leído y nada más.
 - Teología porque yo por ejemplo vi Teología el semestre pasado y hay muchas cosas de Filosofía y pues no sé pero como es Jesuita la Universidad y exigen esas materias, pero yo no le vi enfoque en cuanto a la carrera
 - Teología porque me hizo sentir mal esa materia, muchas de las lecturas decían que el empresario es malo, el empresario quiere robar a las personas, el empresario no piensa en la sociedad, entonces yo decía: “estoy estudiando Administración pero esta materia me hace ver que esto no están bueno y voy a convertir en un monstruo”
 - Organizaciones y Comunidad porque es el historial de Teología y se debería enfocar el tiempo en Macro o en otras

¿Cuáles han sido los profesores que más les han impactado en su formación profesional y por qué?

a. El profesor con quien veo Procesos Administrativos, ****, porque es una persona que exige mucho pero su método de enseñanza es bueno porque prácticamente obliga a la persona a aprender/ Pide un informe de cada tema al inicio de la clase y eso lo aplica a una empresa que se escogió desde el inicio de la materia y adicional a eso se hace una presentación de todo el tema en inglés y unos casos prácticos de empresas, entonces digamos que esa metodología vincula lo que es la parte teórica con lo que es la parte práctica.

b. Yo también la vi el semestre pasado. Es una materia que le exige muchísimo a uno pero con el transcurso del tiempo uno encuentra grandes resultado. La metodología utilizada por el profesor era muy buena, nos exigía mucho pero era bueno. Además de las lecturas nos exigía mapas conceptuales y teníamos que llegar obligatoriamente a clase porque él hacía “quices” y eso nos podía afectar mucho. Esa materia me pareció muy buena y hoy en día la estoy aplicando en mi campo laboral también. No la vi con el mismo profesor pero si la misma materia.

c. Yo tuve un profesor que me impacto mucho con su metodología pero sobre todo su historia profesional, eso me motivó mucho.

d. Yo tuve una experiencia en una asignatura, por supuesto que perdí porque parecía que el profesor le parecía que tenía derecho a tratarlo a uno como quería. Para mí fue impactante porque yo me sentí irrespetada, yo le decía a el que me sentía irrespetada no le prestó mayor importancia, elevé la queja a la Carrera pero en ese momento la queja no tuvo ningún efecto, la charla sobre el tema vino dos semestres después de haber perdido la materia. Entonces, me parecía impresionante porque el respeto es uno de los valores que le enseñan a uno. Al repetir la materia la hice con otro y yo decía que diferencia y fue el mismo programa, los mismos temas. Haber perdido fue algo traumático para mí pero el repetirla con la persona con quien la repetí causo un impacto muy positivo porque me enseñó o me recordó que soy estudiante y que tengo que preparar las lecturas porque a uno no tienen que decirle que lea porque para eso viene uno a la Universidad. Eso fue en el área de mercadeo.

En qué áreas a. Voy a hablar de mercadeo. Al principio fue muy bueno y me gustaba
se han ir a clase, era muy chévere, era amena, en los parciales y todo y como
sentido a la mitad de la materia nos cambiaron el profesor y el man que nos
mejor, que tocó fue terrible, no se enfocaba en el programa, uno no aprendía, y en
piensan que el parcial si nos mandaba lo del programa. Era el mismo profesor del
han tenido problema de ella (señala a la estudiante que intervino en el literal d de
muy buenos la pregunta anterior). Entonces no sé me parece que la Universidad
profesores, debería contar con el tiempo de los profesores y cuidar que si
muy buenas comienza el año que lo termine porque comienzan con una
metodologías, metodología, uno se acostumbra a ella y a mitad de camino lo
que ustedes cambian.
se sientan
muy cómodos
con esas
materias.

a. A mí me pasó algo similar en Finanzas con *****, la metodología que utilizaba no me parecía la adecuada porque él era como: “lean” y si uno leía bien, pero entonces él era de los que hacía clase de cinco minutos, o sea él llegaba a clase, aparte de todo llegaba tarde y si llegaba era con su *Blackberry* y preguntaba: “tienen alguna pregunta” y si uno no tenía preguntas decía como: “bueno, nos vemos la próxima clase y el capítulo que tienen que ver es este, chao” y se iba. En el parcial si llegaba y pues preguntaban cosas que él no explicaba, el sólo decía que leyéramos pero nada de la parte práctica.

b. Como estudiante siento que a veces uno tiene momentos de debilidad en los que uno dice “no sé si me metí en lo que es, no sé si me metí por el camino correcto o no” y dar con ese tipo de personas como que no ayuda, lo hace dudar a uno todavía más.

c. Incluso, pues sé de un profesor que en clase nos dijo: “es que yo tuve un estudiante y la hice cambiar porque ella estaba estudiando y yo le dije que esa no era la carrera de ella”, o sea, la convenció y le creo como un complejo que la hizo cambiar.

d. Yo pienso que algo que todos somos consciente es que como administradores, la línea de macroeconomía, microeconomía, finanzas, todo el mundo a pesar de ser buenos estudiantes, la tasa de mortalidad es bastante alta, es difícil, yo no me considero mala estudiante, yo tengo un promedio sobre 4.0, si? Y yo conozco mucha gente que es buena estudiante y si, nosotros a veces como estudiantes nos dejamos o no rendimos lo que es pero yo soy clara incluso yo pasé a la Carrera a ***** una petición y yo comentaba eso. Por qué tanta mortalidad en macro, en micro en finanzas y es sencillo a nosotros en una sola clase nos dan 5 o 6 modelos y el profesor a mitad de clase dice: “tienen alguna pregunta”... Obvio, pero cómo vamos a tener preguntas en ese momento si es que ni siquiera hemos masticado el tema. Esas materias son tan importantes para nosotros como administradores, son importantísimas, incluso yo diría que la gente no es que no le guste micro o macro sino que realmente nos queda muy difícil asimilar toda esa cantidad de información en una clase y que tu llegues a un parcial y... o sea, uno ve el libro de Mankiw en un semestre y eso es imposible, la verdad, yo lo veo imposible. Yo estoy viendo Macro y veo cinco temas en una clase y los temas son interesantes, esas materias son buenas, que el desempleo, la tasa, el PIB, todo eso es

¿Les ha pasado eso más de una vez?

<p>Qué experiencia han tenido con los profesores de cátedra y con los de planta</p>	<p>a. No los sabemos reconocer.</p> <p>b. La profesora que yo tuve, ella trabajaba en la Facultad y siempre era más abierta.</p> <p>c. Depende del profesor. Hay profesores de cátedra muy buenos y otros de planta igual y al contrario.</p> <p>d. Me ha pasado con un profesor de estadística y otro de finanzas, que uno decía “profesor me parece que usted se está equivocando en esto, por esto y esto” y el profesor decía “si usted tiene razón, me estoy equivocando, cambié este signo”. En cambio hay profesores que uno les dice lo mismo y le contestan “usted me va a corregir a mi?” y uno les dice no profe es que yo percibo de acuerdo con lo que yo leí que puede que esté equivocado, puede que no. En la próxima clase ese mismo profesor llega y le dice a uno: “bueno y a ver hoy que me va a evaluar” y no es eso, simplemente uno pregunta o dice.</p> <p>e. La diferencia entre un profesor de planta y cátedra si la hay y pienso que deberían ser más de planta porque no se; he notado que se interesan un poquito más porque uno aprenda a diferencia del de cátedra que dicta su clase y se va y le pagan. En cuanto al profesor, que tenga experiencia laboral es muy importante sobre todo para nosotros como administradores, que uno pueda aplicar las cosas. A veces parece que la academia estuviera totalmente desligada del mundo real y uno sale, yo siempre he trabajado con una empresa familiar y me gustaría que me dijeran cosas de empresarios, pero a veces siempre le hablan a uno como si fuera empleado y no Administrador de Empresas. Es vital que compartan la experiencia de sus empresas. Es indispensable que a uno le hablen de experiencia laboral.</p>
<p>En términos generales, cómo perciben a los profesores en cuanto a su experiencia</p>	<p>a. En el caso de **** (profesor de mercadeo) yo hablaba con él y me decía que no era Administrador ni nada relacionado con el mercado y yo me preguntaba: “en qué momento?????!!” no porque no tenga las capacidades pero siempre se ha enfocado en otras cosas, puede que entre sus gustos y aficiones lo sepa y le haya ido bien, pero eso me hacía cuestionarme un poco. Con el resto de profesores si he sentido,</p>

profesional y laboral?	<p>por lo general en Gestión Humana, que al menos trabajan en la rama.</p> <p>b. El profesor de Macro que tenemos en este momento es excelente, la metodología es muy buena, nosotros le comentamos del monitor y él dijo que el mismo nos hacía las monitorias en un horario que se acomodaba a la mayor cantidad de personas.</p> <p>c. A mí en micro me paso que estábamos haciendo un ejercicio en el que llegamos a un momento de hacer una derivada y me pareció fatal que en ese momento se saliera del tema y no hiciera la derivada porque no la supo hacer. Además siempre estaba pegado a un block, sin eso no daba la clase y me brindaba inseguridad respecto a lo que nos decía.</p> <p>d. A mí me parece que la experiencia laboral es muy importante porque los profesores adaptan los temas y por ejemplo en Mercadeo tuvimos un profesor al principio que trabajaba en Koala y nos ponía ejemplos y eso nos hacía entender más ese tema y aplicarlo a la vida diaria, eso era más fácil de entender para nosotros.</p> <p>e. A mí me sorprende la actitud de algunos profesores porque hay algunos que llegan muy arrogantes. Pero la profesora que tuve de Introducción a la Administración fue muy buena profesora porque aparte de que daba muy bien la clase, hacía como casos dependiendo de lo que veíamos y se enfocaba a eso.</p>
¿Cómo funcionan las monitorias para las materias en las que las hay?	<p>a. No, no la hay es relativo.</p> <p>b. En mi caso tuve problemas con el monitor y le dijimos al profesor y el profesor dijo “yo no sé nada, a mí el monitor solo sé el nombre, yo no tengo teléfono ni correo de él, yo no sé nada”. Le insistimos sobre qué podíamos hacer con las notas de esos talleres y dijo que no sabía.</p> <p>c. A mí me parece que la Facultad se está haciendo la loca.</p> <p>d. Así es, yo por ejemplo estoy viendo micro y nunca hay monitorias, o hay pero cuando tenemos la clase de 7 a 8 y hay medio monitoria. Además una hora antes del parcial para que nos explique, pero para el primer parcial no llegó, sin explicación y a nosotros si nos tocó salir corriendo del parcial de Investigación para una supuesta monitoria que nunca hubo.</p>

e. A mí monitor sólo se le ocurre que nos da la monitoria por internet a la una de la mañana. Uno bien cansado y el que nos espera a la una de la mañana.

f. El mío es a las once de la noche.

g. No, además el mío dice que si me entregas en una hoja que no sea blanca no te calificó te pongo de una vez cero. Entonces eso es escuelero.

Preguntas	Respuestas
<p>¹Hablemos un poco de las herramientas tecnológicas que nos brinda la Universidad, El blackboard por ejemplo. Lo han utilizado, les gusta?</p>	<p>a. El semestre pasado tuvimos el parcial de Teorías para un sábado y no funcionó y nos tocó cancelar y el resto del semestre no se pudo volver a programarlo. A mí me parece que la universidad está invirtiendo mucho dinero en mejorar la plataforma pero en el punto de capacitar a las personas o enseñarles a usarla falta mucho.</p> <p>b. El correo de la Javeriana no guarda información, se borra la información, lo cambian y a mí se me han perdido cosas importantes. Con respecto a la información que cuelgan los profesores ahí es bueno.</p> <p>c. En Procesos y Teorías el semestre pasado nos programaron los parciales ahí. Nos daban una hora y eran 50 preguntas, cómo es posible que uno pueda responder. Muchas veces venían casos, a uno le tocaba leerse el caso completo y responder preguntas. En un minuto eso es complicado. Tocaba mirar las preguntas cortas, responderlas rápido y correr a responder el caso. No pues yo creo que las plataformas no se utilizan para más.</p>
<p>²Les gustaría Sería buena la herramienta? Si sería buena si se utilizara bien.</p>	<p>a. Yo trabajo y estoy todo el día frente al computador que si me mandaran cosas por ahí en los ratos libres lo miraría, uno podría ver algo didáctico. De pronto un contenido adicional sería bueno.</p>

Por ejemplo, si la Universidad les ofreciera una clase virtual con un profesor del extranjero por el *blackboard* les llamaría la atención?

- a. Si.
- b. Por ejemplo sería bueno en inglés y usar la plataforma en inglés o si se puede tener contacto con alguien de afuera para tener herramientas o tips, sería muy bueno.

Un consejo para hacer más eficiente la plata forma:

- a. No me gusta. Porque todos tenemos mala experiencia con los parciales. Si la red no se cae, lo saca a uno y hay muy poco tiempo en los parciales.
 - b. Yo haría una pregunta antes de responderte: cuál fue la razón para crear la plataforma, porque a mí nunca me han explicado para qué es. Los profesores dicen que van a poner el programa o algo, pero la información jamás ha sido más amplia de eso. A mí me paso con Desarrollo Humano, entré con alguien a ver las actividades y lecturas, cuando entré me toco empezar a mirar en todo lado a ver que era porque yo no conozco la plataforma
-

-
- ¿Las bases de datos bibliográficas las conocen? ¿Han tenido alguna capacitación, inducción en algún momento?
- a. En la biblioteca la decían a uno los horarios para capacitación y dejaron de hacerlo
 - b. Al inicio de la carrera me enseñaron a inscribir materias y ya no más
 - c. Yo si pienso que hay que motivarnos más para usar las bases de datos porque la Universidad paga un poco de plata para que tengamos eso. Los profesores no hablan mucho de eso
 - d. A mí me parece que eso debería ser de cada profesor, digamos de cada tema que el profesor subiera las presentaciones al *Blackboard*. En realidad sólo usamos el *Blackboard* para Valoración de Inversiones para los talleres pero de resto para nada más. Sería más eficiente si los profesores pusieran actividades o cosas interesantes.
 - e. Es falta de comunicación y capacitación porque las cosas están pero no las conocemos.
-

SECTOR PRODUCTIVO

Consideran que los conocimientos y capacidades aprendidas le son suficientes para enfrentar el mundo de negocios actual?

- a. En este momento no.
- b. En este momento yo he analizado dos cosas, vuelvo a Macro (risas). En este momento no estamos preparados para esa línea, con eso no estamos preparados para enfrentarnos a nada de esa línea. Otra cosa que yo le comentaba a ***** de la Facultad en ese correo es que estas materias tienen que ser aplicadas al día a día, por ejemplo que pudiéramos estar más actualizados o que en cada materia hubiera como preguntas de noticias actuales de macro o micro.
- c. En cuanto a eso, en muchas cosas a mí no me han enseñado o la Universidad no me ha dado las herramientas y he tenido que aprender de bofetón en la empresa. Muchas veces son por ejemplo programas contables como el Helisa y otros, muchos de esos tú tienes que aprenderlos de manera empírica y adaptarse. La Universidad no sale del tablero y del libro, chao.
- d. En micro y macro también es que uno lo hace por la nota porque es tanto el tema que no. Uno quiere aprender pero no hay el aprendizaje que uno necesita, tampoco lo disfruta, en la Universidad uno no disfruta las materias.

GENERALIDADES

Porque la Javeriana y no otra Universidad?

- a. Yo siempre... a pesar de haber hablado de las cosas negativas porque es el espacio para decirlas, yo siempre pienso que el sentido de pertenencia de uno como javeriano solo lo tenemos nosotros, yo adoro mi Universidad, mis compañeros, hasta los profesores, el ambiente de la Javeriana solo se vive acá.
- b. La Javeriana tiene su valor agregado, conozco muchos casos de Javeriano hala Javeriano y eso es importante. Porqué Javeriana? Porque esperamos que el nivel de exigencia nos haga competitivos laboralmente. Las características con las que salgamos nos haga competitivos y valiosos para el mercado laboral.

Una
recomendación
para la
Facultad, algo
que quieran
expresar.

a. Hay universidades que tienen plazos más amplios para retirar materias, en esta Universidad es muy poco el plazo para decidir si retira o no.

b. Que los profesores estén pendientes de las oportunidades y recursos que ofrece la Universidad Javeriana, como las bases de datos y que se lo puedan comunicar a uno. A veces uno se pierde de muchas cosas porque no sabe

c. Ampliar la línea de Economía, darle más tiempo a esas materias

d. Cuando nos quejamos de que la atención a las quejas o sugerencias sea breve porque con Finanzas nos quejamos en el primer parcial y hubo resultados ya cuando iba para el tercer parcial cuando todos teníamos perdida la materia. No escuchan las sugerencias cuando deben ser sino cuando uno insiste, insiste e insiste y así no debería ser.

a. No, se queda en lo mismo porque es que los cambios que uno exige como estudiante pues no están reflejados y entre estudiantes uno se da cuenta porque uno habla y conoce, entonces como que uno dice “para que hace uno todo eso si nos quedamos en las mismas?”, o sea es desmotivante.

b. Lo que dice ella es cierto, qué necesidad tienen ellos de ponerle “cáscaras” a un parcial si es que lo que están evaluando es lo de toda la información que le meten a uno en una sola clase, si le meten cáscaras al parcial quedamos peor. O sea qué necesidad tienen de poner esas cosas? hagan las cosas claras por lo menos en los parciales. La otra cosa es que no se ve es que yo le escribí a ***** la Facultad y él no me respondió, no me ha respondido, entonces como que no vale lo que usted diga y yo voy a terminar este semestre con ese parcial así y por más que me esfuerce tendría que sacar un 5.0, o sea cómo vamos a hacer? El otro semestre Macro va a seguir igual y yo sé que porque yo le dije no vamos a mejorar. Esto es importante que Sienten que la tomen esas materias en serio.

Universidad, la Facultad no los escucha?

c. En la facultad no fui escuchada en el momento y lo entendía porque hay que esperar las evaluaciones, la tabulación, el cruce de información, pero en mi caso específico yo puse una queja y yo insistí, me tocó insistir demasiado. Toca dar un poco más de relevancia a ese tema. Lo que decían las compañeras es importante para el que viene atrás de nosotros, porque nosotros ya tuvimos la experiencia, me imagino que no vamos a repetir la materia, pero entonces es importante que si se escuche un poco ese tipo de cosas porque uno no se queja por quejarse, yo soy de las personas que cuando eleva una queja es cuando ya paso algo que me molestó demasiado y es un grito de alerta. Si hay dos o tres quejas con respecto a la misma situación, ya es algo que se debe analizar.

d. En el tema también de Micro y Macro y con respecto a los talleres, esos no los revisa el profesor sino los monitores, entonces el monitor en lugar de ayudarlo a uno, lo ayudan a hundir porque no sé en qué forma califican y a las monitorias no todos podemos asistir por el tema de los horarios entonces es complicado y me parece también que esa parte debería tener

Anexo G

Sesión de focus group realizada el 19 de octubre de 2011

Lugar: Pontificia Universidad Javeriana Edificio 67 Salón 710; **Fecha:** Octubre 19 de 2011; **Número de Participantes:** 8; **Características:** Estudiantes de Administración Jornada Diurna; **Participantes:** cuatro estudiantes de séptimo semestre y cuatro de estudiantes de octavo semestre.

Preguntas	Respuestas
<p style="writing-mode: vertical-rl; transform: rotate(180deg);">FLEXIBILIDAD CURRICULAR</p> <p>¿Cuáles creen que son las razones para tener en la malla curricular materias distribuidas en electivas, énfasis y complementarias?</p>	<p>a. Pues se diseña para gente que tenga que hacer otras cosas, que tenga que trabajar y tenga que estudiar al tiempo.</p> <p>b. A mí me parece que son muchas las materias que podemos seleccionar por cuenta propia.</p> <p>c. A mí en cambio me parece muy bueno que uno cumpla con las materias que exige la universidad pero que también uno se pueda formar de manera autónoma que no le digan a uno cada materia que debe meter.</p> <p>d. A mí me encanta que uno pueda ver materias no solo en el campo de la administración, por ejemplo el CESA le dice a uno si claro aquí tenemos electivas pero uno va a ver y todas son de administración aquí nosotros podemos escoger que gimnasia, que psicología, pues lo que uno quiera.</p>
<p>¿Cuál es la ventaja y desventaja de tener consejería académica, con un currículum tan flexible como el nuestro, conocen a los consejeros académicos?</p>	<p>a. (Risas) nunca las hemos utilizado</p> <p>b. No yo sí, las utilice una vez, pero no por voluntad propia sino porque me mandaron porque iba perdiendo muchas cosas y nada uno va y es una psicóloga, pero en vez de decirle a uno ven y miramos que materias metemos empieza a preguntarle a uno que qué problemas tiene en su casa o cosas así.</p>

<p>¿Considera alguna materia como innecesaria? ¿Por qué?</p>	<p>a. Si, filosofía de la ciencia b. Las teologías, pues esas no las dan porque la universidad es jesuita pero que a uno le sirva no. c. Lectores y lecturas y era más difícil que finanzas básicas.</p>
<p>¿Considera que falta profundizar en algunas materias? ¿Cuáles y por qué?</p>	<p>a. Profundizar como tal en la línea de mercadeo. Tiene un desorden terrible. b. O sea, tu vez lo mismo en fundamentos de mercado que en gerencia de mercados.</p>
Preguntas	Respuestas
<p>¿En qué áreas considera haber tenido los mejores profesores y por qué?</p>	<p>a. Los énfasis son mucho mejores que el núcleo básico</p>
<p>¿En qué áreas considera que los profesores no han sido tan buenos y por qué?</p>	<p>a. Finanzas tiene un problema grave y es que pretenden que uno lea un libro y que ya uno tiene que aprenderse todo lo que dice el libro.</p>

CUERPO DE PROFESORES

Qué opina de:

Metodologías:

a. Pues muchos vienen y traen una mano de diapositivas y pues a uno para que le sirve eso, pues para esa gracia yo voy y cojo un libro y leo y ya.

b. Si todo es teoría y nada de práctica.

Pedagogía:

c. Si yo me acuerdo de finanzas la profesora parecía que pasara todo el libro a las diapositivas y ya.

a. Hay muchos profesores que saben mucho pero no saben explicar.

b. Pues hay de todo hay unos que llegan con la mejor actitud y otros con los que la cosa es diferente y uno lo siente hay unos que se les nota que les interesa que uno

Métodos de evaluación:

de aprenda y otros que simplemente no, hay unos que solo tiran a matar.

c. Uno se da cuenta cuando una persona tiene la intención de enseñarte, no está pensando en cómo lo corcho sino en cómo hago que me entienda.

a. yo pienso que la mayoría de veces la evaluación si concuerda con lo que uno ve, aunque hay veces que hay temas que salen y uno no alcanzó a ver o los vio muy por encima.

b. Por ejemplo con el profesor **** hemos tenido problemas por la poca claridad con la que él pone los puntos.

c. Muchas veces la redacción de los parciales es muy enredada y a veces cuando uno habla con el profesor, hasta el mismo profesor le reconoce a uno que si hay ahí un problema de redacción venga miramos y lo acepta o hay veces en que el profesor dice NO el parcial lo diseño la facultad y puede que este mal redactado pero la respuesta es tal.

Estudios de caso:

d. Yo creo que debería existir que cada profesor haga su parcial y no que lo haga otro.

e. Además como van a hacer un parcial igual para todos cuando hay cosas que algunos profesores ni siquiera alcanzan a explicar o unos explican unas cosas y otros

Simuladores:

otras.

	Preguntas	Respuestas
GRUPOS DE INVESTIGACIÓN	¿Conoce los grupos de investigación de la Carrera?	Todos al tiempo Noo
	Le interesaría escribir para los Cuadernos de Administración, ¿por qué?	Pues de eso en una materia que vemos lo único que hacen es cómprelo en la tienda Javeriana a nueve mil pesos y tráigalo leído y ya.
	Preguntas	Respuestas
USO DE TECNOLOGIAS PARA LA ENSEÑANZA	¿Alguna vez ha utilizado el blackboard para participar en un foro o compartir alguna experiencia con sus compañeros de materia?	<p>a. Pues para macroeconomía ahí nos ponen el taller, pero uno entra lo baja, lo imprime y ya.</p> <p>b. Los profesores no hacen que sea útil</p> <p>c. Es útil pero los profesores no lo utilizan</p> <p>d. A nosotros no nos han acostumbrado a usar la plataforma</p> <p>e. Para los parciales pues a mí no me gustaban porque por ejemplo si uno está confundido en una pregunta pues sigue y después se le devuelve, pero en el blackboard o la sabes o le atinas.</p> <p>f. Además nos hacen venir aquí porque si hay un problema pues uno tiene que ir donde el profesor para que le haga el parcial a mano.</p> <p>g. A veces uno va en la última pregunta y se cae la red y entonces vuelva y empiécelo a presentar otra vez todo.</p>

-
- ¿Conoce las bases de datos bibliográficas de la Universidad?
- a. Sí, yo las conozco me las enseñaron en expresión oral, son varias, son muchísimas y pues no me acuerdo como se llaman pero la universidad paga muchísima plata por eso, es como una suscripción ahí a Direct TV pero de libros o algo así.
 - b. Si yo también las he usado, pero me parece que es algo que uno debería empezar a usar desde primer semestre yo las vine a utilizar pero ahorita por la necesidad de la tesis.
-

¿Considera que la carrera responde de manera adecuada a los cambios del entorno?

-
- a. Yo digo que sí. Yo por ejemplo ahorita metí la práctica y yo les decía que yo me sentía ya preparada para enfrentarme al mundo laboral, pero encontraba personas que me decían como no, yo todavía no, entonces yo creo que eso depende mucho como de la persona, de la carrera que haga uno y de cómo ha aprovechado las cosas.
 - b. A nivel de conocimientos yo me siento preparada.
 - c. Pues yo digo que el conocimiento es uno, la práctica es otro cuento total.
 - d. Yo pienso que lo que nos falta es practica a uno como a partir de sexto semestre lo deberían poner a hacer algo como para que la llegada al mercado laboral no sea tan dura.
 - e. Si por ejemplo en la EAFIT cuando tu vas en quinto o sexto semestre, trabajas medio tiempo por decirlo así una práctica, pero no vale como práctica y el otro medio tiempo estudias y ellos mismos te consiguen el trabajo y si cuando sales a la práctica, pues ya por lo menos trabajaste medio tiempo y estuviste en un ámbito laboral no tienes que esperar hasta octavo para poder hacerlo.
 - f. Pues muchas cosas dependen del profesor, hay materias que uno termina pasando por pasar y yo he pasado materias haciendo copia y uno dice hay esto me pudo haber servido para la vida, pero no. En cambio hay materias que uno ve y dice uy ya con esto me defiendo.
-

GENERALIDADES

Porque la
Javeriana y no otra
Universidad?

- a. Los Andes nunca me ha gustado, porque es verdad que aquí a uno le enseñan a trabajar en equipo allá si los ponen a trabajar entre dos personas no pueden son como metidos entre ellos mismos y no pueden.
- b. Pues mi papa es javeriano y él me decía, eso es una universidad muy buena muy chévere.
- c. Cuando yo salí del colegio me mandaron para los Andes a hacer dos semestres, pero no me gusto porque .. pues a mi prácticamente me echaron de allá porque no di el ritmo, bueno yo me salí antes de que me echaran. Pero en general no me gusto
- d. Pues yo pienso que eso depende de cada persona según como se identifique más no sé si uno es como más sociable, más de amigos, influye pues como la parte personal.
- e. No hay que dejar atrás que como están formando a las personas en los Andes pues es una excelente formación, lo que pasa es que son formaciones diferentes.
- f. Pues yo me inscribí en el CESA y pase, pero yo decía a mi hay vainas de otras carreras que también me gustan y eso lo tengo aquí en la javeriana.
- g. Lo que pasa en la vida universitaria es que aparte de venir a estudiar uno viene aquí a vivir cinco años de su vida entonces uno tiene que hacer algoito.
-

¿Qué opina de las materias que se dictan en inglés?
¿Las ha tomado?
¿Las tomaría?

- a. Yo vi un semestre de inglés y me parecía que era muy básico para ser un segundo nivel de inglés.
- b. Yo pienso que deberían mejorar los niveles, son muy básicos.
- c. Por ejemplo en las demás universidades dan más materias en inglés, por ejemplo en la Sabana dan como una materia en inglés por semestre.
- d. A mi si me gustaría que nos dieran más materias en inglés
- e. Bueno pero igual para ver materias en inglés pues uno ya debe saber inglés.

Si viéramos más materias en inglés, ¿ustedes creen que tenemos el nivel de inglés para verlas:

- a.. Todos al tiempo Noo
- b. Lo que pasa es que si te van a dar materias en inglés te deberían exigir que veas inglés. Deberían ser más exigentes
- c. Lo que pasa es que la universidad tiene convenio con algunos colegios bilingües, entonces si uno salió de alguno de esos colegios pues no tiene que ver ingles. Yo por ejemplo salí de colegio bilingüe y tengo el inglés homologado, pero yo no veo inglés hace cuatro años, entonces si yo sé ingles y me defiendo pero no estoy mejorando tampoco.
- d. Además el inglés es de práctica.

¿Cómo perciben el tema de la comunicación entre la facultad y los alumnos, la facultad y los profesores?

- a. la comunicación prácticamente se limita a e-mail, entonces deberían como inventarse otra cosa para que uno aproveche todo lo que ofrecen, porque hay cosas que uno se pierde precisamente por la falta de comunicación.
- b. uno mira y todo es hoy en la javeriana y en un mismo día le puede llegar el mismo correo hasta cinco veces.
- c. hay cosas que a uno le pueden parecer interesantes, pero a veces no le explican bien a uno quien es el tipo que va a venir, o la importancia de la conferencia.
- d. Uno lo primero que ve cuando abre el correo es la cara de un sacerdote...
- e. Con respecto a los docentes me parece que a los docentes les falta autonomía, se tienen que ceñir demasiado a lo que dice la facultad.
- f. yo pienso que hay mucha burocracia, uno le pierde interés al darse cuenta que toca hacer tanta vuelta para que sea escuchado.
- g. a mí la facultad si me ha escuchado, pero cuando está de por medio un profesor pues obvio que gana el profesor.
- h. o si uno va y se queja entonces le dicen al profesor y lo coge a uno entre ojos.
- i. uno llega a la facultad y dice como bueno y ahora con quien hablo.
- j. Yo quiero decir algo adicional que de pronto puede servir: Ahora que yo estoy haciendo la tesis el acompañamiento me ha parecido pésimo, uno llega como muy impulsado como con las ideas que uno tiene y que quiere desarrollar y digamos que la facultad en el momento como que a uno lo frena en ciertas cosas, deberían en cambio aprovechar como ese entusiasmo que uno tiene para hacer algo.

