

PERCEPCIÓN DE SATISFACCIÓN DE LOS SERVICIOS ACADÉMICOS, DE
BIENESTAR Y SERVICIO AL CLIENTE PARA LOS GRADUADOS DEL PROGRAMA
DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS DE LA UNIVERSIDAD DE CUNDINAMARCA
SEDE GIRARDOT

PRESENTADO POR: NATALIA CASTILLO BENAVIDES

CODIGO: 310215220

FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS, ECONÓMICAS Y CONTABLES

ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

UNIVERSIDAD DE CUNDINAMARCA

GIRARDOT

2020

PERCEPCIÓN DE SATISFACCIÓN DE LOS SERVICIOS ACADÉMICOS, DE BIENESTAR Y SERVICIO AL CLIENTE PARA LOS GRADUADOS DEL PROGRAMA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS DE LA UNIVERSIDAD DE CUNDINAMARCA
SEDE GIRARDOT

TRABAJO PRESENTADO COMO REQUISITO PARA OPTAR AL TÍTULO DE PROFESIONAL EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

PRESENTADO POR NATALIA CASTILLO BENAVIDES

FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS, ECONÓMICAS Y CONTABLES

ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

UNIVERSIDAD DE CUNDINAMARCA

GIRARDOT

2020.

DEDICATORIA

A Dios por permitirme esta gran oportunidad de cumplir mi sueño cuando muy pocos creyeron en mis habilidades y muchos me dieron la espalda, por ser tan maravilloso y misericordioso conmigo a lo largo de este proceso.

A mi madre por tan duro sacrificio de todos los días trabajar más de doce horas al día para poderme ayudar a pagar mis estudios, mi pareja por brindarme el apoyo. ayudarme a levantar cuando sentía que no podía más al borde de renunciar a este gran sueño, agradezco por la paciencia y confianza depositada en mí.

AGRADECIMIENTOS

Expresó mis más sinceros agradecimientos a las pocas personas que creyeron en mí que depositaron su confianza a lo largo de mi proceso, a mi tío por la confianza, paciencia y apoyo que me brindo, porque el apporto significativamente en mi formación como profesional.

A mi madre por todos los momentos de apoyo y consejos, es mi ejemplo a seguir y por enseñarme que no importa que tan dura sea la vida, toca seguir y luchar por sus sueños.

A mi gran amigo y hermano que me regalo la universidad que me apoyo y me acompaño en este proceso Johan Abel Antonio Galván Pineda, lo llevaré por siempre en mi corazón.

A los docentes que fueron cada uno importante en mi formación como profesional aportando su grano de arena, especialmente a los docentes Diego Armando Castro Munar, María Patricia Cárdenas, Gloria Soraya Arias Ramírez, Omar Giovanni Quijano y Magda Lorena Ortiz Cardozo, por ser mis mentores, apoyarme en cada dificultad atravesada y por sus grandes consejos que llevaré en mi corazón.

RESUMEN

El programa de administración de empresas de la Universidad de Cundinamarca, sede Girardot, cuenta con los diferentes servicios ofrecidos que identificamos para la evaluación de satisfacción que tuvieron los graduados del programa, estos servicios son los recursos logísticos, recursos bibliográficos, investigación, programas de bienestar, permitiendo fortalecer los aspectos positivos y diseñar estrategias para mejorar los aspectos negativos con fines de renovación de su registro calificado y demás procesos de calidad.

PALABRAS CLAVE: Servicio, satisfacción, percepción, programa, graduados.

ABSTRACT

The business administration program of the University of Cundinamarca, Girardot headquarters, has the different services offered that we identified for the satisfaction evaluation that graduates of the program had, these services are logistics resources, bibliographic resources, research, wellness programs , strengthen the positive aspects and design strategies to improve the negative aspects with fines for renewal of your qualified registration and other quality processes.

KEY WORDS: Service, satisfaction, perception, program, graduates.

INTRODUCCIÓN

Esta investigación pretende determinar el nivel de satisfacción que tuvieron los graduados del programa de Administración de Empresas de la Universidad de Cundinamarca, sede Girardot, en los diferentes servicios: Servicio Académico, Bienestar Universitario y Servicio al cliente, esto con el fin de poder determinar las falencias y poder realizar una mejora continua, cumpliendo los estándares de calidad requeridos.

En la primera etapa se encuentran las generalidades de la investigación, es decir, los lineamientos por los cuales se rige la investigación, así como los objetivos, la identificación del problema, metodología, y las referencias que se tomaron para realización del documento.

Como segunda etapa se identifica las características del programa de administración de empresas, además de algunas normas en las que se evidencia el funcionamiento al cual se rigen.

En el tercer capítulo se hace énfasis en la importancia de crear un instrumento de recolección de información a partir de referentes teóricos que permiten dar una forma más concisa al instrumento; al igual se identifica las necesidades de la información a recolectar.

Con el fin de obtener resultados en el cuarto capítulo se encuentra el proceso que llevo a cabo en el acercamiento y la recolección de la información, usando los diferentes medios, realizando el análisis recolección de la información con las estrategias.

Finalmente, en quinto capítulo se evidencia las conclusiones y las recomendaciones que se realizan luego de analizar la información recolectada.

CONTENIDO

1. TÍTULO.....	12
2. ÁREA Y LÍNEA DE INVESTIGACIÓN.	13
3. PROBLEMA.	14
3.1. DESCRIPCIÓN DEL PROBLEMA.....	14
3.2. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA.....	15
4. OBJETIVOS	16
4.1 OBJETIVO GENERAL.....	16
4.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS.....	16
5. JUSTIFICACIÓN	17
6. MARCO DE REFERENCIA	19
6.1. MARCO TEORÍCO.	19
6.2. MARCO LEGAL	22
6.3. MARCO GEOGRÁFICO	24
6.4. MARCO CONCEPTUAL.....	25

7. METODOLOGÍA.....	28
7.1. TIPO DE INVESTIGACIÓN.....	28
7.2. CARACTERIZACION DE LA POBLACIÓN OBJETO DE ESTUDIO.....	29
7.3. TÉCNICAS DE RECOLECCIÓN DE INFORMACIÓN, PROCESAMIENTO Y ANÁLISIS DE DATOS.....	30
8. PRESENTACIÓN Y ANÁLISIS DE RESULTADOS	31
8.1 SATISFACCIÓN DE LOS GRADUADOS DEL PROGRAMA CON EL CUMPLIMIENTO DE SUS EXPECTATIVAS ACADÉMICAS.....	31
8.1.1 NIVEL DE SATISFACCIÓN SERVICIOS ACADÉMICOS QUE RECIBIÓ EL ESTUDIANTE DURANTE SU PROCESO DE FORMACIÓN PROFESIONAL	31
8.1.2 NIVEL DE SATISFACCIÓN PERSONAL DOCENTE UDEC	32
8.1.3 NIVEL DE SATISFACCIÓN PERSONAL ADMINISTRATIVO UDEC.....	33
8.2 CUMPLIMIENTO PERCIBIDO POR LOS GRADUADOS DEL PROGRAMA ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS CON RESPECTO A LOS RECURSOS LOGÍSTICOS Y DE APOYO QUE DISPUSO LA UNIVERSIDAD PARA SU FORMACIÓN PROFESIONAL	34
8.2.1 BIENESTAR UNIVERSITARIO	34
8.2.2 PROGRAMA DE BIENESTAR UNIVERSITARIO BENEFICIADOS.....	35
8.2.3 NIVEL DE SATISFACCIÓN CON RECURSOS TECNOLÓGICOS, LOGÍSTICOS Y DE APOYO	36

8.2.4 NIVEL SATISFACCIÓN PLAN DE ESTUDIOS	37
8.2.5 NIVEL SATISFACCIÓN FORMACIÓN RECIBIDA	38
8.3 SATISFACCIÓN DE LOS GRADUADOS CON RESPECTO A LOS PROCESOS DE INVESTIGACIÓN QUE TIENE EL PROGRAMA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS Y LA UNIVERSIDAD DE CUNDINAMARCA.....	39
8.3.1 NIVEL DE SATISFACCIÓN PROCESOS DE INVESTIGACIÓN	39
8.3.2 ENFOQUES PARA MEJORAR.....	40
8.3.3 SERVICIO AL CLIENTE A MEJORAR	41
8.3.4 SUGERENCIAS DE LOS ENCUESTADOS.....	42
8.3.5 GÉNERO DE LOS ENCUESTADOS.....	43
8.3.6 PARTICIPACIÓN DE LOS GRADUADOS POR AÑO DE GRADUACIÓN....	44
9. IMPACTO SOCIAL	45
10. CONCLUSIONES.....	50
11. RECOMENDACIONES	51
11.1 BIBLIOGRAFÍA.....	54
11.2 ANEXOS	59
11.3 RESUMEN ANALÍTICO ESPECIALIZADO (RAE).....	65

LISTA DE GRÁFICOS

Gráfico 1. Nivel de satisfacción servicios académicos que recibió el estudiante durante su proceso de formación profesional	31
Gráfico 2. Nivel de satisfacción personal docente UdeC.....	32
Gráfico 3. Nivel de satisfacción personal administrativo UdeC	33
Gráfico 4. Bienestar universitario	34
Gráfico 5. Programa de bienestar universitario beneficiados	35
Gráfico 6. Nivel de satisfacción con recursos tecnológicos, logísticos y de apoyo	36
Gráfico 7. Nivel satisfacción plan de estudios	37
Gráfico 8. Nivel satisfacción formación recibida.....	38
Gráfico 9. Nivel de satisfacción procesos de investigación.....	40
Gráfico 10. Enfoques para mejorar	41
Gráfico 11. Servicio al cliente a mejorar.....	42
Gráfico 12. Sugerencias de los encuestados	43
Gráfico 13. Género	43
Gráfico 14. Año de graduación	44

1. TÍTULO.

PERCEPCIÓN DE SATISFACCIÓN DE LOS SERVICIOS ACADÉMICOS, DE BIENESTAR Y SERVICIO AL CLIENTE PARA LOS GRADUADOS DEL PROGRAMA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS DE LA UNIVERSIDAD DE CUNDINAMARCA SEDE GIRARDOT

2. ÁREA Y LÍNEA DE INVESTIGACIÓN.

El siguiente trabajo se rige de acuerdo a la normatividad vigente de la Universidad de Cundinamarca, enfocándose en el **ÁREA** del Desarrollo organizacional y regional.

3. PROBLEMA.

3.1. DESCRIPCIÓN DEL PROBLEMA.

De acuerdo con la definición que proporciona la real academia española¹ el cliente (Del lat. cliens, -entis) es aquella persona que utiliza con asiduidad los servicios de un profesional o empresa. Para el caso que bordea la presente investigación los estudiantes son los clientes y la empresa es el programa Administración de empresas de la Universidad de Cundinamarca que ofrece los servicios de formación profesional a una comunidad que los demanda.

El éxito de una organización depende en gran medida de la manera como decida ofrecer estos servicios, ya que la existencia de varias organizaciones que ofrecen los mismos servicios, propicia una fuerte competencia por captar la atención de los clientes demandantes además cada día las organizaciones se preparan tecnológicamente para competir en los mercados, al punto que los productos o servicios se caracterizan por la similitud en su calidad y su precio, por razones como esta los directivos de las organizaciones han fijado su mirada en hacer de la atención al servicio al cliente su ventaja comparativa.

El servicio al cliente es una tendencia mundial conocido por su sigla en inglés CMR (*Customer relationship management*) es un enfoque para gestionar la interacción de una empresa con sus clientes actuales y potenciales, para ello emplea datos de la historia de

¹ [22]

los clientes con la empresa para mejorar las relaciones comerciales con dichos clientes, centrándose específicamente en la retención de los mismos y, en última instancia, impulsando permanencia y crecimiento de clientes.

El Ministerio de Educación Nacional (MEN)² de la república de Colombia exige a las universidades e instituciones de educación superior aplicar programas de mejoras continuas como requisito para lograr la renovación de su registro calificado, que es el permiso que otorga el ministerio a las universidades para ofertar un programa académico.

3.2. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA.

¿Conocer la percepción tienen los graduados del programa Administración de Empresas seccional Girardot, respecto de expectativas alcanzadas a lo largo del programa, calidad de la educación, recursos logísticos, recursos bibliográficos, investigación, programas de bienestar, permitirá fortalecer los aspectos positivos y diseñar estrategias para mejorar los aspectos negativos con fines de renovación de su registro calificado y demás procesos de calidad?

² [21]

4. OBJETIVOS

4.1 OBJETIVO GENERAL

Identificar la percepción que tienen los graduados del programa Administración de Empresas seccional Girardot respecto de las expectativas alcanzadas a lo largo del programa, calidad de la educación, recursos logísticos, recursos bibliográficos, investigación, programas de bienestar, permitirá a los directivos del programa fortalecer los aspectos positivos y diseñar estrategias para mejorar los aspectos negativos.

4.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Establecer el grado de satisfacción que tuvieron los estudiantes graduados del programa respecto del cumplimiento de sus expectativas académicas.
- Identificar el nivel de cumplimiento que percibió el graduado del programa administración de empresas con respecto a los recursos logísticos y de apoyo que dispuso la universidad para su formación profesional
- Distinguir el nivel de satisfacción de los graduado respecto de los procesos de investigación que tiene el programa Administración de Empresas y la Universidad de Cundinamarca
- Propuesta de estrategias para contribuir a la mejorara el grado de insatisfacción que tienen los graduados del programa Administración de Empresas de la Universidad de Cundinamarca

5. JUSTIFICACIÓN

El presente estudio es una investigación acerca de la percepción que tienen los graduados del programa administración de empresas seccional Girardot, respecto de expectativas alcanzadas a lo largo de su proceso de profesionalización, calidad de la educación, recursos logísticos, recursos bibliográficos, investigación, programas de bienestar recibidos de la Universidad de Cundinamarca a través de la Facultad de Ciencias Administrativas Económicas y Contables. Esta información es necesaria para que el programa lleve a cabo las mejoras continuas que le permitirán permanecer en el mercado y crecer, en otras palabras, mejorar competitivamente el servicio prestado.

En el plan rectoral del doctor Adriano Muñoz Barrera, específicamente el eje 6, habla sobre la organización universitaria inteligente con alma y corazón, habla sobre la necesidad que la organización debe estar al “cumplimiento de la misión institucional, el servicio, los productos y los resultados”. La Universidad de Cundinamarca es una organización que debe estar al servicio de las comunidades y para ello está comprometida a prestar constantemente el mejor servicio satisfaciendo las necesidades de los estudiantes en términos de calidad e integralidad.

El plan de estratégico de la Universidad de Cundinamarca 2016 – 2026 diseñando la Universidad que queremos [1]³, concibe la institución como una INSTITUCIÓN TRANSLOCAL DEL SIGLO XXI: DESDE LA ACREDITACIÓN DE PROGRAMAS A LA ACREDITACIÓN INSTITUCIONAL, para ello debe mejorar la percepción que tienen los

³ [1]

graduados y la comunidad en general del buen servicio que ofrece la Universidad a quien solicita sus servicios de formación.

De esta manera ha sido el interés personal llevar acabo la investigación para apoyar los esfuerzos que hacen los directivos del programa en los procesos de renovación del registro calificado y su acreditación, certificados por el ministerio a todos los programas que cumplan los requisitos mínimos exigidos para el la oferta programa en una localidad.

[2]⁴

Como ejercicio de aplicación de conocimientos adquiridos, la presente investigación permitirá aplicar conocimientos adquiridos, en estadística e investigación en se podrá desarrollar las competencias relacionadas con el análisis y la interpretación, lectura y redacción necesarios para el buen desempeño profesional.

⁴ [2]

6. MARCO DE REFERENCIA

6.1. MARCO TEORÍCO.

De acuerdo con Hernández (2014), el marco teórico son los procedimientos y teorías que soportan la investigación científica utilizados por un investigador para abordar el problema de investigación y alcanzar los objetivos trazados. En esta dirección, la presente investigación tiene el propósito de establecer desde la fundamentación teórica el nivel de satisfacción de los graduados del programa Administración de Empresas frente a los diferentes servicios recibidos por parte de la Universidad de Cundinamarca durante el proceso de su formación profesional y de esta manera obtener su título.

Los resultados la investigación permitieran a la alta dirigencia y demás encargados de reorientar los procesos para mejorar el servicio prestado a los estudiantes y para soportar los requerimientos del Ministerio de Educación en el proceso de renovación del registro calificado.

Muchos académicos e investigadores han abordado la temática del servicio al cliente como piedra angular sobre la cual se soporta la permanencia y el desarrollo de las organizaciones, ejemplo de ello es lo que afirma Peter Drucker (1998) uno de los teóricos más consultados de la administración moderna, al considerar que el fin último de una compañía es crear clientes, mediante la mercadotecnia y la innovación, responsables de la generación de ingresos para la compañía [3]⁵.

⁵ [3]

Para Philip Kotler (1985) la clientela debe ser el centro de la atención, desde la alta dirección hasta el personal de más baja ponderación en la organización, al punto que divide sus actores involucrados en la operación de la organización en clientes según el mercado atiende: mercado de consumidores, mercados de empresas, mercado de revendedores, mercado gubernamentales y mercados internacionales [4]⁶.

Para el licenciado Vivas M. (2010) el objetivo de las empresas es lograr que la reiteración de compra de un consumidor se convierta en un hábito del mismo para lograr tener clientes y hacer sustentable su negocio.

Más allá de la función obligada de atender a los clientes y ofrecerles un buen servicio por parte de las organizaciones, está la de ofrecer bienes y servicios con calidad para lograr la fidelización y recompra de parte de los demandantes que son los que nutren la caja de la organización.

Tschohl [5].⁷ expresa que la calidad del servicio se sintetiza poner todos los recursos de la organización para hacer felices a los clientes ello incluye a todas las personas que trabajan en la empresa, no solo aquellos dedicados a tender el departamento de venta sino que también el portero, el celador, las aseadores y por supuesto la alta dirección de la organización.

Entonces de acuerdo con los teóricos analizados no basta con programas o acciones orientadas al servicio del cliente, se hace necesario que esta sea de calidad y para que

⁷ [5]

exista calidad en el servicio es imprescindible que la experiencia vivida por el cliente iguale o supere la prestación que él esperaba recibir”. [6]⁸

Se busca que la experiencia del cliente siempre vaya más allá de sus expectativas, los servicios prestados por la organización sean satisfactorios y la calidad vaya evolucionando para el mejoramiento continuo de esta.

Según Michel E. [7]⁹ uno de los factores que mejoran posición competitiva de una organización es conocer la demanda es decir quiénes son sus clientes; sus gustos y preferencias ello se puede lograr mediante la aplicación de encuestas y buen servicio posventa. [6]¹⁰

Al realizar las encuestas se puede obtener la información para el mejoramiento de los servicios a nivel general en la organización, así mismo hablar con las personas inconformes para saber dónde está la insatisfacción y poder mejorar el servicio para ofrecer una mejor calidad.

Es responsabilidad de los miembros de la organización cumplir con los estándares de calidad para la mejora de los servicios, de que ahí que los clientes (estudiantes) puedan contar con los medios suficientes para calificar constantemente la el servicio que viene adquiriendo en la Universidad de Cundinamarca con el fin de la esta pueda mejorar los estándares de calidad necesarios del sector.

⁸ [6]

⁹ [7]

¹⁰ [6]

Para Gonzales (2014), son responsables del mejoramiento de la calidad del servicio el modelo gerencial que adopte la gran dirigencia, si el modelo está orientado a mejorar las condiciones no solo de los clientes, que también las acciones se dirigen a sus empleados. Esta técnica se logró en las empresas japonesas mediante los círculos de calidad propuestos por Kaoru Ishikawa y el desarrollo del sistema Just in time de Taiichi Ohno como herramientas para la gestión de la satisfacción del servicio al cliente” [8]¹¹.

De acuerdo con los anteriores planteamientos teóricos, el éxito de una organización se debe en gran medida a la atención de calidad en la presten lo servicios las organizaciones modernas, ello define su posición competitiva en el sector donde se desempeña. La pertinencia del estudio para los procesos de mejora que viene implementando los programas en la Universidad de Cundinamarca se validan en el reconocimiento del ministerio de Educación Superior renovando sus registros calificados.

6.2. MARCO LEGAL

En el marco de la reglamentación de la constitución de 1991, surge la ley 30 de 1992, también conocida como ley general de educación y con ella el sistema conformado por organismos encargados de fomentar y medir o juzgar la calidad de los programas y las instituciones de educación superior en Colombia. En el marco de la ley se crea el consejo Nacional de Acreditación quien a partir de su creación ha venido elaborando las ´bases teóricas y prácticas que le permitan cumplir papel de juzgamiento y el aseguramiento de la calidad de los programas y de las instituciones [9]¹².

¹¹ [8]

¹² [9]

Siguiendo los lineamientos de calidad del Ministerio de Educación Superior, la Universidad de Cundinamarca emitió la resolución rectora 115 de 2017 que reglamenta la política de calidad que se enmarca en los siguientes principios “ *Universidad de Cundinamarca se compromete con una formación que privilegie el saber, el conocimiento y la formación para la vida, valores democráticos, civilidad y libertad, fundamentando su estrategia y operación con lineamientos de emprendimiento, alta calidad de los programas, trans - localidad y como una posibilidad de generar una cultura de paz*” [10]¹³.

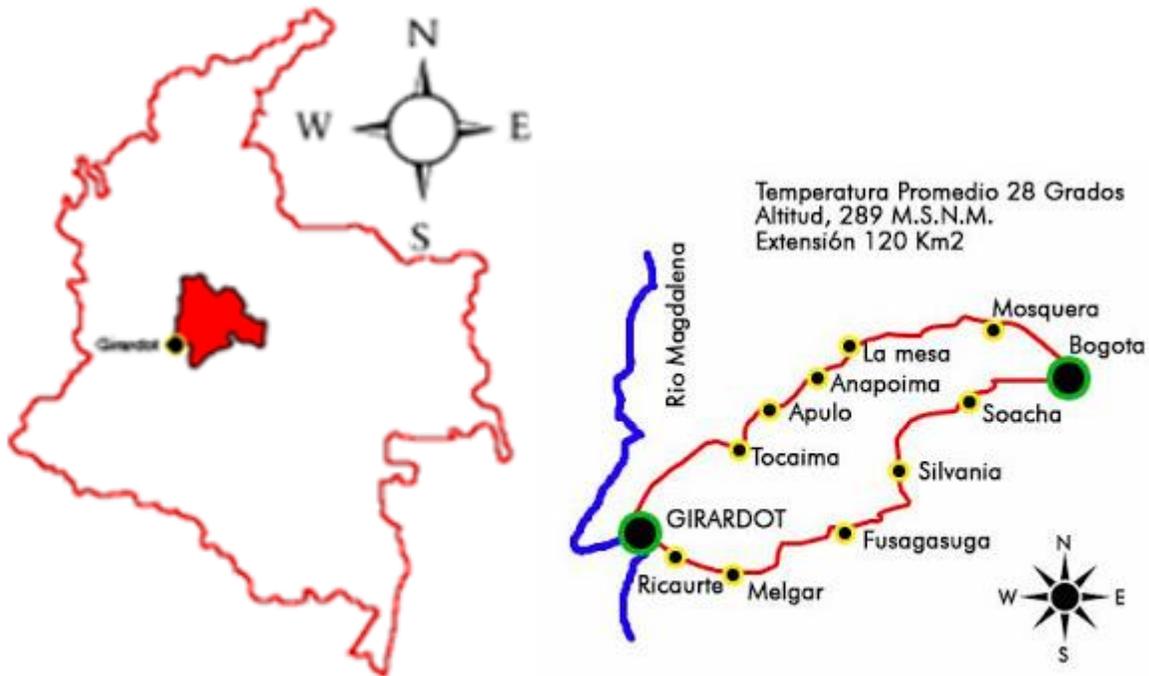
En el plan rectoral de la Universidad de Cundinamarca 2019 – 2023 del doctor Adriano Muñoz Barrera titulado con el nombre “Universidad de Cundinamarca trans - local y trans - moderna, este contenido el mandato de la Organización de las Naciones Unidas dentro de los Objetivos del Desarrollo Sostenible alcanzar una educación de Calidad como 4 propósito.

En el plan estratégico de la Universidad de Cundinamarca 2016 -2026 “diseñando la Universidad que Queremos” también la calidad está presente como objetivo misional siguiendo la tendencia internacional.

¹³ [10]

6.3. MARCO GEOGRÁFICO

La investigación se llevará a cabo con los graduados del programa Administración de Empresas de la Universidad de Cundinamarca localizado seccional Girardot, entre el periodo comprendido del 2017 al 2020. **Dirección:** Carrera 19 N.º 24 – 209, barrio Gaitán.



Fuente: autores

6.4. MARCO CONCEPTUAL

SERVICIO AL CLIENTE: es la atención brindada por una empresa o negocio a sus clientes para atender: dudas, servicios, pedidos, quejas o reclamos.

EFICIENCIA: es la medida en que se utilizan los recursos disponibles.

EFICACIA: mide el éxito de la organización en la concesión de sus objetivos.

CLIENTE: persona o entidad que compra bienes o servicios que ofrece una empresa.

SERVICIO: conjunto de actividades que buscan satisfacer la necesidad del cliente con buenas acciones y atenciones.

CAPACITACIÓN: es toda actividad realizada en una organización, para la mejora de actitud, conocimiento, habilidades o conductas de sus colaboradores.

TRATO: relación de una persona con otra, este puede ser bueno o malo.

HABILIDADES: son las características o talentos que conforman y destacan a una persona.

SATISFACCIÓN DEL CLIENTE: Satisfacción del cliente es un concepto inherente al ámbito del marketing y que implica como su denominación nos lo anticipa ya, a la satisfacción que experimenta un cliente en relación a un producto o servicio que ha adquirido, consumido, porque precisamente el mismo ha cubierto en pleno las expectativas depositadas en el al momento de adquirirlo. [11]¹⁴

¹⁴ [11]

CALIDAD TOTAL: Estrategia de gestión en la organización cuyo objetivo principal es satisfacer de manera equilibrada en todas las necesidades y expectativas al cliente.

MEJORA CONTINUA: Es un proceso el cual se pretende mejorar u optimizar un producto, proceso o servicio, se basa en la necesidad de revisar continuamente los procesos de los problemas.

CADENA DE VALOR: Es una herramienta de análisis estratégico que ayuda a determinar la ventaja competitiva en una organización, generando valor al producto final. Descrito por Michael Porter en su obra, ventaja competitiva.

LABSAG: Es un simulador de negocios, utilizado para la enseñanza académica de las carreras empresariales, este puede ser usado en el plan de estudios propuesto por la organización.

PERCEPCIÓN: Es el primer conocimiento hacia una cosa por medio de las impresiones que comunican los sentidos para formar una impresión consciente de la realidad física del entorno.

PROCESOS: Son los procedimientos o conjunto de diferentes operaciones a que se somete una cosa para elaborarla o transformarla, que tienen por objetivo obtener una circunstancia u acto específico.

INVESTIGACIÓN: Actividad orientada a la obtención de nuevos conocimientos, es un proceso intelectual y experimental que comprende un conjunto de métodos aplicados, con la finalidad de indagar un asunto o tema para ampliar el conocimiento sea de interés científico, humanístico, social o tecnológico.

DIAGNOSTICO: Son los resultados que arrojan luego de un estudio, evaluación o análisis sobre determinado ámbito u objetivo.

GARANTÍA: Es un mecanismo para asegurar el cumplimiento de una obligación y así se protegen los derechos de algunas de las partes de una relación comercial hasta jurídica

COMPETENCIAS: Son las capacidades con diferentes conocimientos, habilidades, carácter, pensamientos y valores de manera integral en las diferentes interacciones que tienen los seres vivos humanos para la vida en los ámbitos laboral, social y cultural.

METODOLOGÍA: Parte de la lógica que estudia los métodos, conjunto de procedimientos racionales utilizados para alcanzar un objeto o los grados de objetos que se rige una investigación científica o tareas que requieran conocimientos, habilidades o cuidados específicos.

EXPERIENCIA: Es el hecho de haber presenciado, sentido o conocido algo. Es la forma de conocimiento que se produce a partir de estas vivencias u observaciones.

DESEMPEÑO PROFESIONAL: Es el rendimiento laboral y la actuación que manifiesta el trabajador al efectuar las tareas principales y funciones que exige su cargo en el contexto laboral específico de actuación, lo cual permite demostrar su idoneidad.

7. METODOLOGÍA

7.1. TIPO DE INVESTIGACIÓN

El diseño de la presente investigación será del tipo no experimental, ya que se tomarán los datos que reporta la población seleccionada sin ningún tipo de manipulación y se analizarán de manera agrupada para inferir resultados. Según Ceballos los diseños no experimentales son aquellos en los que el investigador no manipula variables y se toman los datos tal como se muestran en la recolección de información para su posterior análisis [12]

De igual su enfoque investigativo, es decir combina el enfoque de investigación cuantitativo y el enfoque cualitativo. El enfoque cuantitativo “utiliza la recolección y el análisis de datos para contestar preguntas de investigación establecidas previamente y confía en la medición numérica, utiliza la estadística como herramienta, el enfoque cualitativo que recoge estadísticas, pero a manera de las descripciones y las observaciones que lleva a cabo los involucrados en la investigación.

7.2. CARACTERIZACION DE LA POBLACIÓN OBJETO DE ESTUDIO

La población objeto de la presente investigación son los graduados del programa de los últimos 4 años, 2017-2020 de la universidad de Cundinamarca. [13] (193 encuestas)

La muestra se trabajará con dichos datos y se planteará la formula correspondiente para extraer la muestra. La muestra para esta investigación se ha determinado teniendo en cuenta la población finita, debido a que se tiene el conocimiento de los graduados de la universidad. A continuación, se procederá a aplicar la fórmula para determinar el número de encuestas a realizar para este estudio:

INFORMACIÓN GRADUADOS:

IPA 2018	IIPA 2018	IPA 2019	IIPA2019	IPA 2020	TOTAL
40	52	65	28	62	247

$$n = \frac{247 \times 1,96 + 0,05 + 0,95}{0,05^2 + (247 - 1) + 1,96^2 + 0,05 + 0,95} = 193 \text{ ENCUESTAS}$$

7.3. TÉCNICAS DE RECOLECCIÓN DE INFORMACIÓN, PROCESAMIENTO Y ANÁLISIS DE DATOS

Con el fin de recolectar la información, aplicaremos una encuesta elaborada en la plataforma de Google, este es un plan de contingencia por la problemática a nivel mundial sobre la pandemia del COVID.19, esta encuesta será enviada por medio del link a los graduados de la Universidad de Cundinamarca por medio del WhatsApp. Todo será manejado por medio del internet.

Después de haber recolectado la información pertinente, se procederá a la tabulación de los cuestionarios para hacer el análisis correspondiente para la cual es objeto esta investigación. (Véase la encuesta en el anexo).

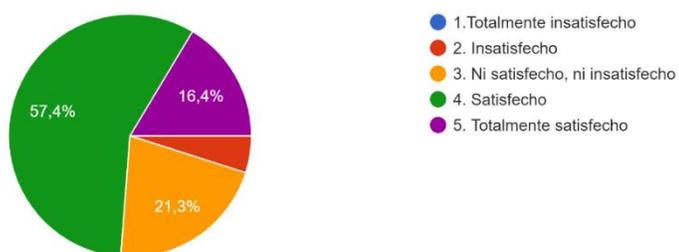
8. PRESENTACIÓN Y ANÁLISIS DE RESULTADOS

A continuación, se presentan los resultados de la investigación realizada a los graduados (2017-2020), que cumplieron con la totalidad de requisitos institucionales establecidos y finalmente recibieron su título que los acredita como profesionales en Administración de Empresas de la Universidad de Cundinamarca

8.1 SATISFACCIÓN DE LOS GRADUADOS DEL PROGRAMA CON EL CUMPLIMIENTO DE SUS EXPECTATIVAS ACADÉMICAS

8.1.1 NIVEL DE SATISFACCIÓN SERVICIOS ACADÉMICOS QUE RECIBIÓ EL ESTUDIANTE DURANTE SU PROCESO DE FORMACIÓN PROFESIONAL

1. En una escala del 1 al 5. Donde 1 es Totalmente insatisfecho y 5 es Totalmente satisfecho. ¿Qué tan satisfecho estuvo usted como graduado con los servicios académicos ofrecidos por la Universidad de Cundinamarca, sede Girardot?



[14]¹⁵

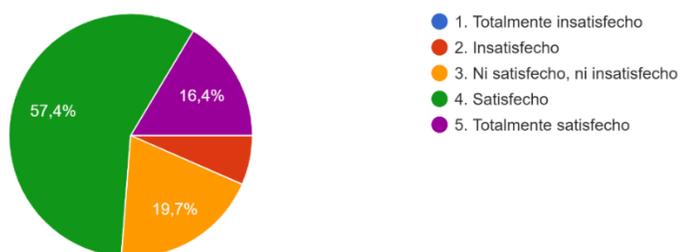
Gráfico 1. Nivel de satisfacción servicios académicos que recibió el estudiante durante su proceso de formación profesional

¹⁵ [14]

El grafico 1 presenta los resultados de la investigación relacionada con el cumplimiento de las expectativas académicas que traía el estudiante respecto de su carrera. El 73,8 % de los graduados del programa Administración de Empresas manifestó haber alcanzado sus expectativas en el transcurso de su formación profesional, sin embargo, un poco más de 20% considero no estar del todo satisfecho con lo recibido en el transcurso de su formación profesional. Es preciso que los directivos del programa revisen con atención estas cifras con el fin que se lleven a cabo estudios similares a lo largo del proceso académico y se corrijan los errores que se están cometiendo para el porcentaje de satisfacción se acerque al 100%.

8.1.2 NIVEL DE SATISFACCIÓN PERSONAL DOCENTE UDEC

2. En una escala del 1 al 5. Donde 1 es Totalmente insatisfecho y 5 es Totalmente satisfecho. ¿Cuál fue su nivel de satisfacción frente al personal docente contratado por la Universidad de Cundinamarca, sede Girardot, para la orientación de sus procesos académicos?



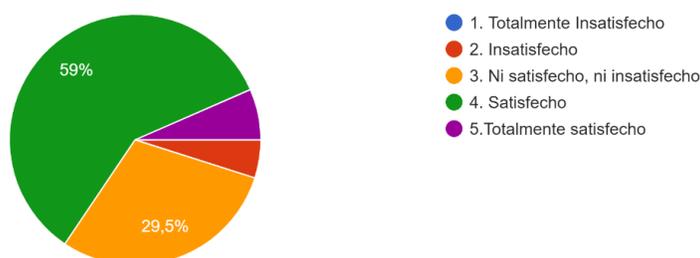
[14]

Gráfico 2. Nivel de satisfacción personal docente UdeC

Con respecto a la percepción del nivel profesional del profesorado, el 73,8 % de los graduados manifestaron estar entre muy satisfechos y satisfechos, es un buen nivel de percepción. Sin embargo, el 22,9% de los graduados no se sienten satisfechos de nivel docente del programa, es un porcentaje relativamente alto puede deberse la gran movilidad docente esto es no hay en el programa docentes de carrera, solo docentes en modalidad de vinculación especial.

8.1.3 NIVEL DE SATISFACCIÓN PERSONAL ADMINISTRATIVO UDEC

3. En una escala del 1 al 5. Donde 1 es Totalmente insatisfecho y 5 es Totalmente satisfecho. ¿Cuál fue su nivel de satisfacción frente al personal administrativo contratado por la Universidad de Cundinamarca, sede Girardot, para la orientación de sus procesos académicos?



[14]¹⁶

Gráfico 3. Nivel de satisfacción personal administrativo UdeC

Para los graduados del programan Administración de Empresas de la universidad de Cundinamarca, el servicio prestado por el personal administrativo fue satisfactorio en el 65.5% de las respuestas registradas por los graduados, mientras que el 34,5

¹⁶ [14]

manifestaron no estar de acuerdo con el manejo que da el personal administrativo a sus procesos. Como se ha venido manifestando a largo del estudio, la existencia de la fuerte competencia en la provincia proveniente de otras instituciones de educación superior que ofrecen programas similares, obliga a la UdeC a programar actividades de capacitación a su personal administrativo en temas relacionados con el servicio al cliente para que mejoren la prestación del servicio. Igualmente es preciso monitorear los procesos para identificar los puntos focales en lo que se está incumpliendo la prestación del servicio.

8.2 CUMPLIMIENTO PERCIBIDO POR LOS GRADUADOS DEL PROGRAMA ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS CON RESPECTO A LOS RECURSOS LOGÍSTICOS Y DE APOYO QUE DISPUSO LA UNIVERSIDAD PARA SU FORMACIÓN PROFESIONAL

8.2.1 BIENESTAR UNIVERSITARIO

4. ¿Fue usted beneficiario de los programas de bienestar universitario que tiene la Universidad de Cundinamarca, sede Girardot, para la retención de los estudiantes en sus carreras?

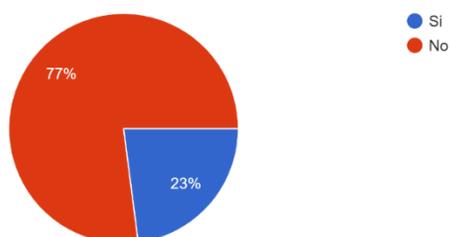


Gráfico 4. Bienestar universitario

Los programas ofrecidos por bienestar universitario fueron utilizados solo por un 23% de los graduados encuestados, de los servicios ofrecidos por el Bienestar Universitario destacan los graduados los siguientes.

8.2.2 PROGRAMA DE BIENESTAR UNIVERSITARIO BENEFICIADOS

5. Si su respuesta fue sí. ¿Cuál fue el programa de bienestar universitario beneficiado?



Gráfico 5. Programa de bienestar universitario beneficiados

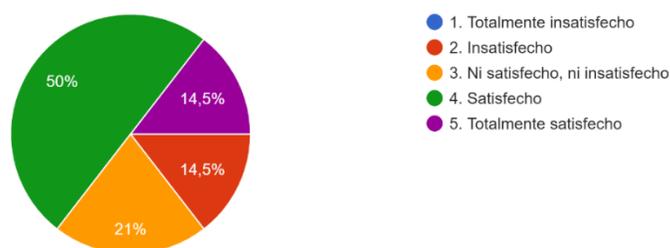
Como podemos observar 77 % de los graduados obtuvieron beneficios relacionados con temas recreativos, el 10% tuvo la exoneración total de la matrícula, el 8% obtuvo el beneficio del restaurante, el 3% tuvo un apoyo económico por parte de la universidad, el 2% tuvo el beneficio de la mitad de la matrícula y el 2% fue beneficiado con hogar universitario.

Es bienestar Universitario es uno de los apoyos más importantes que tiene el estudiante universitario durante su proceso de formación profesional, sin embargo, el estudio permitió establecer que solo el 23% de los graduados manifestó haber sido beneficiario

de los programas de bienestar que tiene la Universidad para sus estudiantes. 23% es un porcentaje bajo, pues es bienestar Universitario responsable en gran medida de la formación de comunidad académica, es decir una comunidad en la que el estudiante sienta que forma parte de un grupo humano que tienen en común su formación profesional para ayudar a construir sociedad.

8.2.3 NIVEL DE SATISFACCIÓN CON RECURSOS TECNOLÓGICOS, LOGÍSTICOS Y DE APOYO

6. En una escala del 1 al 5. Donde 1 es Totalmente insatisfecho y 5 es Totalmente satisfecho. ¿Cuál fue el grado de satisfacción que tuvo con el programa de Administración de Empresas en el cumplimiento de su percepción que tuvo con respecto a los recursos físicos, tecnológicos, logísticos y de apoyo que dispuso la Universidad de Cundinamarca, sede Girardot para su formación profesional?



[14]¹⁷

Gráfico 6. Nivel de satisfacción con recursos tecnológicos, logísticos y de apoyo

El grafico 6 muestra las respuestas de los graduados frente a los recursos tecnológicos, logísticos y de apoyo. Al respecto se pudo establecer que el 64,5 % de los graduados

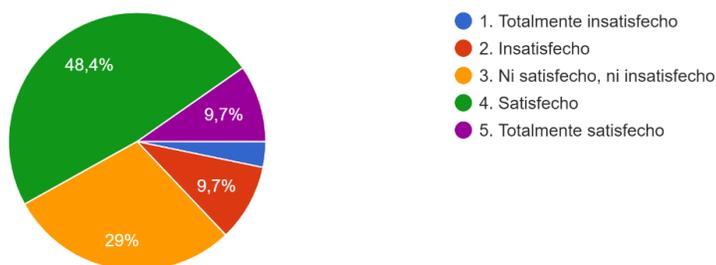
¹⁷ [14]

manifestó estar satisfecho con los recursos ofrecidos por la Universidad para su formación profesional. Un 29% de los graduados no están de satisfechos con los recursos que dispone la universidad a sus estudiantes.

Hay que advertir que la Universidad de Cundinamarca es de naturaleza pública y como se sabe la educación en Colombia no se encuentra bien atendida desde el punto de vista presupuestal por parte del estado, pero agrava la situación que la Universidad de Cundinamarca solo recibe un poco más de \$1.600.000 por estudiante mientras que otras universidades de la misma naturaleza los ingresos por estudiantes promedian los \$10.000.000.

8.2.4 NIVEL SATISFACCIÓN PLAN DE ESTUDIOS

7. En una escala del 1 al 5. Donde 1 es Totalmente insatisfecho y 5 es Totalmente satisfecho. ¿Cuál fue su nivel de satisfacción con respecto al plan de estudios que adelanto el programa de Administración de empresas de la Universidad de Cundinamarca, sede Girardot, para la competitividad en el mercado profesional?



[14]

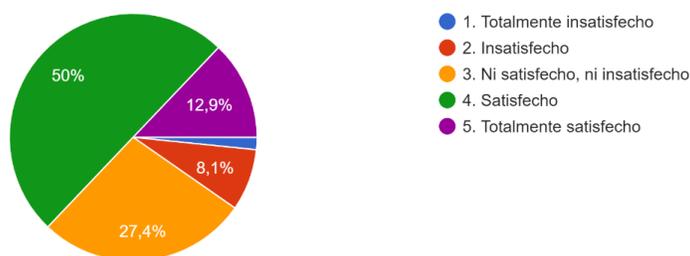
Gráfico 7. Nivel satisfacción plan de estudios

Solo el 58,3% de los graduados manifestaron en la presente investigación que se sentían satisfechos con el plan de estudio que había cursado en la Universidad de Cundinamarca, mientras que el 41,7% no están de acuerdo con el plan de estudio.

Estos datos son bastante elocuentes, habría que indagar más puntualmente cuales son las razones por las cuales este alto porcentaje de estudiantes ha manifestado su inconformidad frente al plan estudio pues sería una fuente importante de información para el proceso de registro calificado y demás procesos de calidad que viene adelantando el programa.

8.2.5 NIVEL SATISFACCIÓN FORMACIÓN RECIBIDA

8. En una escala del 1 al 5. Donde 1 es Totalmente insatisfecho y 5 es Totalmente satisfecho. ¿Cuál fue su nivel de satisfacción con respecto a la formación recibida en el programa de Administración de empresas de la Universidad de Cundinamarca, sede Girardot, para el logro de un alto desempeño laboral?



[14]¹⁸

Gráfico 8. Nivel satisfacción formación recibida

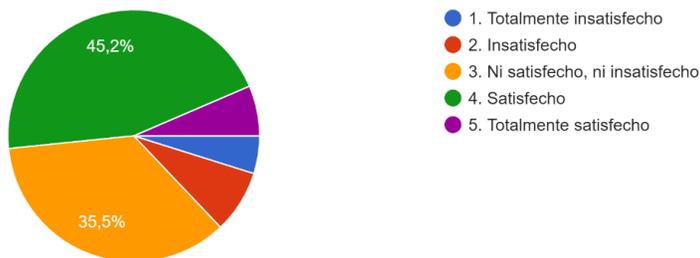
¹⁸ [14]

El 62,9 % de los graduados del programa Administración de Empresas están entre satisfechos y muy satisfechos la formación recibida, pero además considera que con lo aprendido en proceso le servirá para llevar cabo un buen desempeño en su vida profesional. Los demás estudiantes (37.1%), no sienten que la formación recibida en el proceso le sirva para su buen desempeño profesional. Es preciso prestar atención al 37,1% de los graduados, puede ser mediante un ejercicio grupo focal para determinar las razones por la cuales los graduados consideran que fue insuficiente la formación recibida para el buen desempeño profesional.

8.3 SATISFACCIÓN DE LOS GRADUADOS CON RESPECTO A LOS PROCESOS DE INVESTIGACIÓN QUE TIENE EL PROGRAMA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS Y LA UNIVERSIDAD DE CUNDINAMARCA

8.3.1 NIVEL DE SATISFACCIÓN PROCESOS DE INVESTIGACIÓN

9. En una escala del 1 al 5. Donde 1 es Totalmente insatisfecho y 5 es Totalmente satisfecho. ¿Cuál fue su nivel de satisfacción con respecto de los procesos de investigación que tiene el programa de Administración de empresas y la Universidad de Cundinamarca, sede Girardot?



[14]

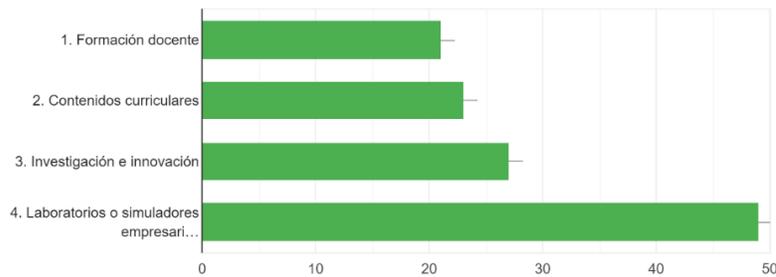
Gráfico 9. Nivel de satisfacción procesos de investigación

Los procesos de investigación que tiene el programa de administración de empresas de la universidad de Cundinamarca fueron calificados con satisfacción y muy satisfecho por el 51,5% de los graduados. Mientras que el 48,5% no están satisfechos con los procesos que lleva a cabo el programa para promover la investigación entre los estudiantes.

La investigación forma de la triada sobre la cual se soporta la formación universitaria, además en el proceso de administración del programa la investigación formativa es la estrategia pedagógica frecuentemente utilizada para apoyar su proceso de profesionalización.

8.3.2 ENFOQUES PARA MEJORAR

10. De las siguientes opciones, ¿En qué proceso cree usted que debería mejorar el programa de Administración de Empresas, de la Universidad de Cundinamarca, sede Girardot?



[14]¹⁹

Gráfico 10. Enfoques para mejorar

En el gráfico 10 se observa que los encuestados optaron por los enfoques a mejorar, el 48,5% consideró que se deben mejorar los simuladores empresariales, le siguen en su orden los procesos de investigación e innovación. Esta respuesta es consistente con el resto del estudio, los graduados se manifestaron en el presente estudio estar en desacuerdo con la infraestructura logística y los procesos de investigación en el programa. Ambos son temas vitales de mejorar si se quiere mejorar la percepción tanto de los futuros graduados del programa como de los estudiantes que vienen adelantando sus estudios en la actualidad.

8.3.3 SERVICIO AL CLIENTE A MEJORAR

11. Para usted, ¿cómo mejoraría el servicio al cliente ofrecido por la Universidad de Cundinamarca, sede Girardot, en el programa de Administración de Empresas?

¹⁹ [14]



[14]²⁰

Gráfico 11. Servicio al cliente a mejorar

Los aspectos para mejorar el servicio al cliente ofrecido por el programa Administración de Empresas de la Universidad de Cundinamarca sede Girardot, según los graduados son: el 25,8% de los consultados consideran que se puede mejorar el servicio si se ofertan nuevas especializaciones y posgrados, el 24,2% en la mejorar la plataforma para lograr empleo para graduados, un 19.4% llevar acabo acercamientos con los graduados para el desarrollo de cursos y nuevos servicios.

Es preciso tener en cuenta estas sugerencias de los graduados si se quiere mejorar la percepción del servicio por parte del egresado.

8.3.4 SUGERENCIAS DE LOS ENCUESTADOS

12. ¿Qué recomendación, sugerencia u opinión tiene para el programa de Administración de Empresas de la Universidad de Cundinamarca, sede Girardot, para el mejoramiento continuo y prestar un servicio de alta calidad?

²⁰ [14]

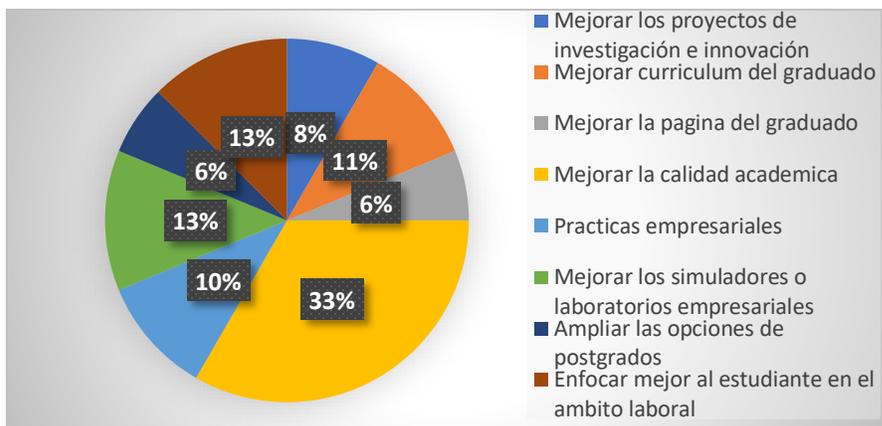


Gráfico 12. Sugerencias de los encuestados

Esta pregunta fue de respuesta abierta donde se recolectó la información, se tabuló y se graficó donde los resultados arrojaron un 33% de los encuestados sugieren que se debe mejorar la calidad académica, un 13% recomienda mejorar los simuladores o laboratorios empresariales, un 13% propone enfocar mejor al estudiante en el ámbito laboral, un 11% piden mejorar el currículum del graduado, el 10% expone que deben haber más prácticas empresariales, 8% propone mejorar los proyectos de investigación e innovación, el 6% desean que amplíen las opciones de postgrados, el 6% piden mejorar la página del graduado.

8.3.5 GÉNERO DE LOS ENCUESTADOS

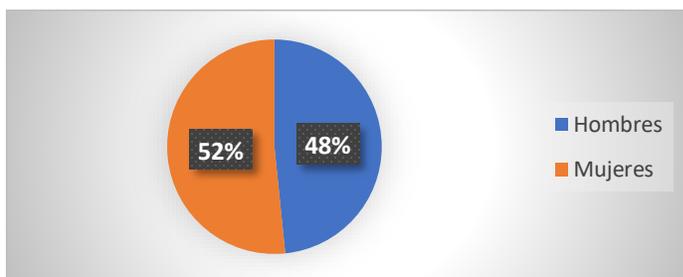
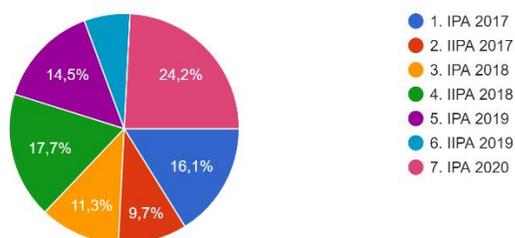


Gráfico 13. Género

En esta grafica podemos observar que el 52% de las mujeres fueron más participativas que el 48% de los hombres de los graduados del programa de administración de empresas de la Universidad de Cundinamarca sede Girardot.

8.3.6 PARTICIPACIÓN DE LOS GRADUADOS POR AÑO DE GRADUACIÓN

Año de graduación
62 respuestas



[14]²¹

Gráfico 14. Año de graduación

En la gráfica se observa que graduados son de diferentes años, donde el 24,2% son del IPA 2020 se observa que hubo mayor participación del lado de ellos, seguido de un 17,7% del IIPA 2018, después un 16,1% del IPA 2017, posteriormente un 14,5% del IPA 2019, consecuentemente un 11,3% del IPA 2018, continuo a este fue un 9,7% del IIPA 2017 y por último un 6,5% del IIPA 2019.

²¹ [14]

9. IMPACTO SOCIAL

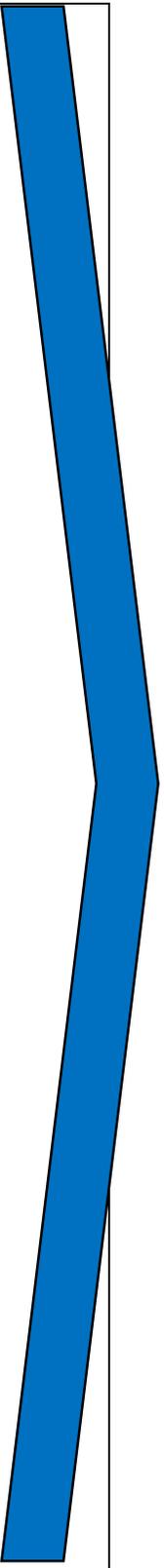
Para analizar la cadena de valor de la Universidad de Cundinamarca, sede Girardot, utilizamos una técnica en la cual se distingue entre las actividades principales o competencia clave y las actividades secundarias o de soporte. El objetivo de este análisis es la maximización de la creación de valor dentro de la compañía y ayuda a definir la Propuesta de valor del proyecto empresarial.

Las actividades principales o distintas competencias clave, permiten crear una ventaja competitiva. En el programa de Administración de empresas de la Universidad de Cundinamarca, sede Girardot, las competencias claves son el servicio post ventas, logística de entrada, operacional, marketing y ventas y la logística externa, la función de servicio post venta incluyen tareas de seguir en constante capacitación a los estudiantes y ayudar al graduado en los procesos de hoja de vida y para postulación de empleo. Dentro de la función de logística externa se formarán alumnos graduados de excelente calidad y monitorias de los docentes a nivel regional. En la función logística de entrada se evalúa al candidato como estudiante en 3 secciones, primeramente, con puntaje Saber ICFES, seguido por prueba de conocimiento, terminando con una entrevista conociendo al futuro estudiante, por parte del personal contratado hay convocatoria abierta para los diferentes puestos laborales. En la parte operacional se visiona la certificación y acreditación de educación de alta calidad para el programa de Administración de Empresas, por último, en la parte de marketing y ventas se da la oportunidad de ayudas y descuentos a los estudiantes por su buen desempeño académico durante el semestre y a los docentes oportunidad de crecimiento dentro de la organización.

Las actividades secundarias o actividades de apoyo son aquellas actividades que sirven de soporte o complemento a las actividades primarias, en el caso de la Universidad de Cundinamarca, sede Girardot, comprende la función de recursos humanos, que engloba los procesos de reclutamiento, selección y formación del personal, la tramitación de las nóminas y la negociación con los trabajadores de sus condiciones laborales. La actualización de equipos, internet de buena calidad para el abastecimiento de la totalidad de estudiantes, videoconferencias con universidades externas, sistema de cómputo, etc. Abastecer con materiales de oficina de calidad para agilizar los procesos. Por último, dentro de las actividades secundarias se encuentra la gestión de las infraestructuras, que se compone de equipos de limpieza, administración, bienestar universitario y parte académica.

<p>CADENA DE VALOR DEL PROGRAMA DE ADMINISTRACION DE EMPRESAS DE LA UNIVERSIDAD DE CUNDINAMARCA, SEDE GIRARDOT.</p>				
<p>Abastecimientos</p> <p>(Equipo De Oficina, compra de material de oficina y uso técnico.)</p>				
<p>Gestión De Recursos Humanos</p> <p>(Contratación De Personal, Programa De Capacitación, entretenimiento)</p>				
<p>Desarrollo de Tecnología</p> <p>(Actualización de equipos, Internet, Sistema de cómputo, Videoconferencias, impresoras, mantenimiento, tecnologías de información, redes.)</p>				
<p>Infraestructura de la Universidad de Cundinamarca, sede Girardot</p> <p>(Equipo de logística (limpieza y personal de apoyo) Administración, Bienestar Universitario, Académico)</p>				
<p>Logística de entrada</p>	<p>Operacion es</p>	<p>Logística externa</p>	<p>Marketing y Ventas</p>	<p>Servicios Post ventas</p>

Recepcion	Educación	Los	Contactar	Atender quejas y
ar	visionada	alumnos	con clientes	reclamos y/o
“evaluació	para el nivel	desarrolla	(personas	actualizaciones.
n”	de calidad.	n	naturales,	
profesiona		proyectos	mediante	Asesorar.
l	al Planta	de TI para	los	
personal	docente	la	diferentes	Base de datos
docente.	todos con	sociedad y	canales de	
	Especializa	el medio	comunicaci	Seguimiento del
Entrada	ción y	ambiente.	ón)	cliente.
estudiante	doctorado			
a través		Alumnos	Diferentes	Se debe seguir
de una	Trabajos	graduados	descuentos	capacitando a los
evaluació	investigativ	de	por su	estudiantes, cursos
n y una	os y	excelente	esfuerzo y	permanentes de
entrevista,	patentes.	calidad.	desempeño	actualización,
y pruebas			académico.	banco de hojas de
icfes.		Monitorias		vida profesionales,
		los	Los	banco de empresas
Convocat		requerimie	docentes	que estén
oria		ntos	reciben	dispuestas a
abierta		profesiona	constante	contratarlos,



personal de plata.		les en la región y en el país.	capacitació n y oportunidad de crecimiento dentro de la organizació n.	
-----------------------	--	--------------------------------------	---	--

10. CONCLUSIONES

- El nivel de satisfacción de los encuestados se encuentra en un nivel medio, lo que nos hace referencia que los graduados aún no han experimentado un excelente servicio académico, de bienestar y servicio al cliente por parte del programa de Administración de empresas de la Universidad de Cundinamarca.
- La falta de inversión en los laboratorios y simuladores empresariales y en los proyectos de investigación e innovación, dejan un vacío académico, ya que muestran falencias de experiencia necesaria para la hora de la toma de decisiones en una empresa.
- El cumplimiento frente a los recursos logísticos y de apoyo que dispuso la universidad para la formación profesional no fue suficiente para la percepción de los graduados, ya que se manifestó un porcentaje notable de encuestados que no se sienten totalmente satisfechos con dichos servicios.
- Se entregará a los interesados las evidencias con el fin de dar a conocer el estudio, para sea apoyo de creación de nuevas alternativas en la mejora continua del programa de Administración de Empresas seccional Girardot de la universidad de Cundinamarca para llegar a la calificación de alta calidad.

11. RECOMENDACIONES

Uno de los principales factores a tener en cuenta en el que se identificaron los graduados del programa de Administración de Empresas de la seccional Girardot de la Universidad de Cundinamarca son Las prácticas y salidas empresariales que nos proponen para el proceso de formación profesional siempre se incumplen, de una u otra forma se busca la manera persistentemente cancelarlas, siendo estas muy necesarias para la experiencia, la mayoría de veces los estudiantes accedemos a pagar todos los gastos con tal de poder y conocer los diferentes procesos que una organización nos puede brindar, pero aun así, se cancelan, en este caso se propone realizar un informe y mejores propuestas para que el programa nos apruebe las prácticas y llegar a unos acuerdos mutuos donde ambas partes salgan beneficiadas.

Teniendo en cuenta que la mayoría de los graduados del programa de Administración de Empresas sede Girardot no obtuvo beneficios bienestar universitario, se recomienda a próximos investigadores hacer este estudio sobre este caso, para conocer las razones por la cuales los estudiantes no acceden a estos programas.

El personal administrativo muestra falencias, donde los estudiantes no tienen el total de satisfacción frente a este servicio prestado, pueden haber distintas variables frente a esta problemática, una solución propuesta es crear un enlace de confianza y servicio de personal administrativo a estudiante, donde se puedan atender las solicitudes correspondientes de la mejor forma posible, solucionando sus dudas, preguntas y procesos que deben realizar, extender los canales de comunicación en donde se suplemente todas las necesidades de los estudiantes a través de una comunicación

asertiva y utilizar la variedad de medios, para así obtener mejores resultados para la mejora en los procesos administrativos.

Los estudiantes relacionan Bienestar Universitario como recurso financiero, pero este abarca varios factores más en nuestro entorno hacia el proceso profesional, donde ellos nos brindan actividades culturales, deportivas, métodos de aprovechamiento de nuestro tiempo libre, charlas de PYP, Etc. Al preguntarles a los estudiantes si tomaron los beneficios asimilaron este programa con uno de los puntos que ellos desarrollan llamado PERMANENCIA DE LOS ESTUDIANTES, donde este órgano de la universidad propone su ayuda para que el estudiante pueda seguir sin dificultades en los procesos académicos, observamos que desde un inicio no hay una comunicación asertiva entre esta área y el estudiante, no dejan en claro los objetivos propuestos y en que otros puntos ellos ayudan al estudiante.

El plan de estudios de la Universidad de Cundinamarca se ha quedado en el tiempo, cubre las necesidades de hace algunos años atrás, más no se han actualizado en las necesidades del tiempo presente, dejando falencias a los estudiantes para enfrentar el mundo laboral, algunos se sienten incapaces de la toma de decisiones en las organizaciones por falta de conocimiento y experiencias, la Universidad de Cundinamarca debe actualizar su plan de estudios para lograr una educación acreditada en la alta calidad.

La infraestructura de la planta física, no está adecuada para las personas en el estado de discapacidad, los lugares deben tener una buena iluminación para facilitar el desplazamiento y permitir ubicar lugares y salidas sin previos obstáculos, los espacios

abiertos y cerrados deben tener buena iluminación tanto de día como de noche, los pavimentos deben ser nivelados y antideslizantes, tanto seco como en mojado, en los espacios cerrados se debe tener muy en cuenta los objetos cortantes que sobre salgan en alguna superficie, mobiliarios y o accesorios, esto se debe tener en cuenta para estos espacios para poder manipular silla de ruedas, muletas, bastones, etc. Los baños también se deben adecuar para las personas con discapacidad ya que no se cuenta con este beneficio, se debe hacer un estudio de localización sobre estos aspectos. En este sentido desde el año 1997 se aprobó la Ley 361 de 1997 [15]²² “Por la cual se establecen mecanismos de integración social de las personas con limitación y se dictan otras disposiciones.”

También dejo claro que entrego de manera virtual a la universidad de Cundinamarca la evidencia del estudio con el fin de conocer las áreas críticas en el sector que impacten negativamente en su propósito a cumplir.

²² [15]

11.1 BIBLIOGRAFÍA

- [1] «Plan-estrategico-2016-2026,» 15 3 2020. [En línea]. Available: <https://www.ucundinamarca.edu.co/index.php/plan-estrategico-2016-2026>.
- [2] «Ministerio de Educacion Nacional,» 15 03 2020. [En línea].
- [3] P. Druker, *La soicidad poscapitalista*, Bogota: Norma, 1994.
- [4] . K. Philip, *Fundamentos de Maketing*, Barcelona: Norma, 2017.
- [5] J. Tschohl, «SERVICE QUALITY INSTITUTE LATIN AMERICA,» 2006. [En línea]. Available: www.servicequality.net.
- [6] P. C. E. F. SLNE, «ATRAER Y FIDELIZAR CLIENTES,» de *ATRAER Y FIDELIZAR CLIENTES*, SANTIAGO DE COMPOSTELA, A C.E.E.I GALICIA, S.A. (BIC GALICIA), 2012.
- [7] M. E. Porter, *La estrtegia competitiva*, Mexico: Harvard Business Review, 2008.
- [8] C. L. González, *PRÁCTICAS DE SERVICIO AL CLIENTE EN ENTIDADES DEL SECTOR PÚBLICO.*, BOGOTA, CUNDINAMARCA, 2014.
- [9] *Constitucion política de 1991*, 1991.
- [10] *Politica de calidad*, 2017.
-]

[11 D. ABC, «<https://www.definicionabc.com/negocios/satisfaccion-del-cliente.php>,» [En línea].

[12 C. A. Bernal T., Metodología de la investigación, tercera ed., Bogotá: Mac Graw Hill, 2010.

[13 «Universidad de Cundinamarca,» [En línea]. [Último acceso: 15 03 2020].

[14 G. ENCUESTAS, «WWW.GOOGLE.COM,» 04 2020. [En línea]. Available: <https://docs.google.com/forms/d/1mJXCA4KXLFhdU2p2P5bPOe8tOc8niph02qhzSbu-UHc/edit#responses>.

[15 *Ley 361 de 1997*, 1997.

[16 L. M. Moreno, FUNDAMENTOS DE SERVICIO AL CLIENTE, Bogotá: Director editorial: Eduardo Mora Bejarano, 2018.

[17 «SERVICIO AL CLIENTE: EL ARMA SECRETA DE LA EMPRESA QUE ALCANZA LA EXCELENCIA. John Tschohl, 2006. PDF.».

[18 «in.slideshare,» [En línea]. [Último acceso: 15 03 2020].

- [19 «<https://www.ucundinamarca.edu.co/index.php/universidad/planeacion-institucional/plan-rectoral-2019-2023>».
- [20 A. M. Barrera,
] «<https://www.ucundinamarca.edu.co/index.php/universidad/planeacion-institucional/plan-rectoral-2019-2023>,» [En línea].
- [21 M. d. Educación, «<https://www.mineducacion.gov.co/portal/Educacion-superior/Proyectos-Calidad/307590:Fomento-al-mejoramiento-de-la-calidad>,» [En línea].
- [22 R. A. Española, «<https://dej.rae.es/lema/cliente>,» [En línea].
-]
- [23 S. Aguilar-Barojas, «SALUD EN TABASCO,» ENERO-AGOSTO 2005. [En línea].
-] Available: <https://www.redalyc.org/pdf/487/48711206.pdf>.
- [24 M. H. Castellanos, «FORMULA PARA CÁLCULO DE LA MUESTRA POBLACIONES FINITAS,» 2011. [En línea]. Available: <https://investigacionpediahr.files.wordpress.com/2011/01/formula-para-cc3a1lculo-de-la-muestra-poblaciones-finitas-var-categorica.pdf>.
- [25 L. M. Moreno, «FUNDAMENTOS DE SERVICIO AL CLIENTE,» 2018.
-]

- [26 C. A. B. S. M. R. Montoya Agudelo, «El CRM como herramienta para el servicio al cliente en la organización,» 2012.
- [27 U. p. d. Colombia, «GIRARDOT CIUDAD TURISTICA DEL ROMANTICISMO CON IDENTIDAD Y VALORES,» 2011.
- [28 U. N. Granada, «PRACTICAS DE SERVICIO AL CLIENTE EN ENTIDADES DEL SECTOR PUBLICO,» 2014.
- [29 ANUIES, La educación superior del siglo XXI. Lineas estratégicas de desarrollo, Mexico, 2000.
- [30 C. N. d. Acreditación, LA EVALUACIÓN EXTERNA EN EL CONTEXTO DE LA ACREDITACIÓN EN COLOMBIA., Santafé de Bogotá, 1998.
- [31 C. N. D. ACREDITACIÓN, Criterios y Procedimientos para el Registro Calificado de Programas Académicos de Pregrado en Ciencias de la Salud., Bogotá, 2001.
- [32 M. d. M. Diaz, COMISIÓN NACIONAL PARA EL DESARROLLO DE LA EDUCACIÓN SUPERIOR. Hacia una Agenda de Transformación de la Educación Superior: Planteamientos y Recomendaciones., Bogotá, 1997.
- [33 J. e. c. a. d. I. U. d. Asturias, «La Calidad de la Educación y las Variables de Procesos y de Productos en: Calidad de Vida en los Centros Educativos. ii,» Giron, 1994, pp. 265-266.

[34 G. D. L. D. UNIVERSIDADES, Características de Calidad hacia una Universidad
] Autorregulada. Documento de Referencia para la Universidades., 1996.

[35 Comisión Nacional para el Desarrollo de la Educación Superior. Hacia una Agenda
] de Transformación de la Educación Superior: Planteamientos y Recomendaciones.,
Bogotá, 1997.

[36 «INSTITUTO COLOMBIANO DEL FOMENTO PARA LA EDUCACION SUPERIOR
] ICFES. La construcción de indicadores del desempeño en la Educación Abierta y a
Distancia.,» de *SEMINARIO TALLER UNIVERSIDAD DEL TOLIMA, INSTITUTO DE
EDUCACION A DISTANCIA*, Bogorá, 1998.

[37 *LEY GENERAL DE EDUCACION*, 1994.

]

[38 F. A. Malagon Malagon, «¿La caludad de la educación en colombia. Un problema
] de Quién?,» *Universitaria Abierta*, 3 de julio..

[39 Google.com, «GRAFICAS,» [En línea]. Available:

] [https://docs.google.com/forms/d/1mJXCA4KXLfhDU2p2P5bPOe8tOc8niph02qhzS
bu-UHc/edit#responses](https://docs.google.com/forms/d/1mJXCA4KXLfhDU2p2P5bPOe8tOc8niph02qhzSbu-UHc/edit#responses).

11.2 ANEXOS

ENCUESTA DE SATISFACCIÓN PARA LOS GRADUADOS DEL PROGRAMA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS DE LA SECCIONAL GIRARDOT DE LA UNIVERSIDAD DE CUNDINAMARCA

Esta encuesta tiene la finalidad de identificar el grado de satisfacción que recibió usted como graduado de los servicios académicos, de bienestar universitario y administrativos prestados por la Universidad de Cundinamarca.

- En una escala del 1 al 5. Donde 1 es Totalmente insatisfecho y 5 es Totalmente satisfecho. ¿Qué tan satisfecho estuvo usted como graduado con los servicios académicos ofrecidos por la Universidad de Cundinamarca, sede Girardot?

1. Totalmente Insatisfecho
2. Insatisfecho
3. Ni insatisfecho, ni satisfecho
4. Satisfecho
5. Totalmente satisfecho

- En una escala del 1 al 5. Donde 1 es Totalmente insatisfecho y 5 es Totalmente satisfecho. ¿Cuál fue su nivel de satisfacción frente al personal docente contratado por la Universidad de Cundinamarca, sede Girardot, para la orientación de sus procesos académicos?

1. Totalmente Insatisfecho
2. Insatisfecho

3. Ni insatisfecho, ni satisfecho

4. Satisfecho

5. Totalmente satisfecho

- En una escala del 1 al 5. Donde 1 es Totalmente insatisfecho y 5 es Totalmente satisfecho. ¿Cuál fue su nivel de satisfacción frente al personal administrativo contratado por la Universidad de Cundinamarca, sede Girardot, para la orientación de sus procesos académicos?

1. Totalmente Insatisfecho

2. Insatisfecho

3. Ni insatisfecho, ni satisfecho

4. Satisfecho

5. Totalmente satisfecho

- ¿Fue usted beneficiario de los programas de bienestar universitario que tiene la Universidad de Cundinamarca, sede Girardot, para la retención de los estudiantes en sus carreras?

1. Si

2. NO

- Si su respuesta fue sí. ¿Cuál fue el programa de bienestar universitario beneficiado?

RESPUESTA CORTA

- En una escala del 1 al 5. Donde 1 es Totalmente insatisfecho y 5 es Totalmente satisfecho. ¿Cuál fue el grado de satisfacción que tuvo con el programa de Administración de Empresas en el cumplimiento de su percepción que tuvo con respecto a los recursos físicos, tecnológicos, logísticos y de apoyo que dispuso la Universidad de Cundinamarca, sede Girardot para su formación profesional?

1. Totalmente Insatisfecho
2. Insatisfecho
3. Ni insatisfecho, ni satisfecho
4. Satisfecho
5. Totalmente satisfecho

- En una escala del 1 al 5. Donde 1 es Totalmente insatisfecho y 5 es Totalmente satisfecho. ¿Cuál fue su nivel de satisfacción con respecto al plan de estudios que adelanto el programa de Administración de empresas de la Universidad de Cundinamarca, sede Girardot, para la competitividad en el mercado profesional?

1. Totalmente Insatisfecho
2. Insatisfecho
3. Ni insatisfecho, ni satisfecho
4. Satisfecho
5. Totalmente satisfecho

- En una escala del 1 al 5. Donde 1 es Totalmente insatisfecho y 5 es Totalmente satisfecho. ¿Cuál fue su nivel de satisfacción con respecto a la formación recibida en el programa de Administración de empresas de la Universidad de Cundinamarca, sede Girardot, para el logro de un alto desempeño laboral?

1. Totalmente Insatisfecho
2. Insatisfecho
3. Ni insatisfecho, ni satisfecho
4. Satisfecho
5. Totalmente satisfecho

- En una escala del 1 al 5. Donde 1 es Totalmente insatisfecho y 5 es Totalmente satisfecho. ¿Cuál fue su nivel de satisfacción con respecto de los procesos de investigación que tiene el programa de Administración de empresas y la Universidad de Cundinamarca, sede Girardot?

1. Totalmente Insatisfecho
2. Insatisfecho
3. Ni insatisfecho, ni satisfecho
4. Satisfecho
5. Totalmente satisfecho

- De las siguientes opciones, ¿Cuál cree usted que debería mejorar el programa de Administración de Empresas, de la Universidad de Cundinamarca, sede Girardot? (Puede marcar dos ítems).

1. Formación docente
2. Contenidos curriculares
3. Investigación e innovación
4. Laboratorios o simuladores empresariales

- Para usted, ¿cómo mejoraría el servicio al cliente ofrecido por la Universidad de Cundinamarca, sede Girardot, en el programa de Administración de Empresas?

1. Mejor capacitación al personal que atiende el servicio
2. Mayor información frente a los cursos, programas y servicios ofrecidos
3. Tener una mayor interacción con los graduados como cursos y nuevos servicios
4. Ofertar nuevas especializaciones y posgrados
5. Mejorar la plataforma de empleo para los graduados

- ¿Qué recomendación, sugerencia o opinión tiene para el programa de Administración de Empresas de la Universidad de Cundinamarca, sede Girardot, para el mejoramiento continuo y prestar un servicio de alta calidad?

RESPUESTA CORTA

- NOMBRE COMPLETO

- AÑO DE GRADUACIÓN

1. IPA 2017
2. IIPA 2017
3. IPA 2018
4. IIPA 2018
5. IPA 2019
6. IIPA 2019
7. IPA 2020

11.3 RESUMEN ANALÍTICO ESPECIALIZADO (RAE)

ACCESO AL DOCUMENTO: Universidad de Cundinamarca

TÍTULO DEL DOCUMENTO: percepción de satisfacción de los servicios académicos, de bienestar y servicio al cliente para los graduados del programa de administración de empresas de la Universidad de Cundinamarca sede Girardot

AUTOR: Natalia Castillo Benavides

PUBLICACIÓN: Girardot, 2020

UNIDAD PATROCINANTE: Universidad de Cundinamarca

PALABRAS CLAVES: Académico, bienestar, servicio al cliente, graduados, satisfacción, servicios, percepción.

DESCRIPCIÓN: Trabajo de investigación presentado como requisito para optar al título de profesional en administración de empresas.

FUENTES: Plan-estrategico-2016-2026,» 15 3 2020. [En línea]. Available: <https://www.ucundinamarca.edu.co/index.php/plan-estrategico-2016-2026>.

Ministerio de Educación Nacional,» 15 03 2020. [En línea]

P. Druker, La sociedad poscapitalista, Bogotá: Norma, 1994.

K. Philip, Fundamentos de Marketing, Barcelona: Norma, 2017.

J. Tschohl, «SERVICE QUALITY INSTITUTE LATIN AMERICA, » 2006. [En línea]. Available: www.servicequality.net.

P. C. E. F. SLNE, «ATRAER Y FIDELIZAR CLIENTES,» de ATRAER Y FIDELIZAR CLIENTES, SANTIAGO DE COMPOSTELA, A C.E.E.I GALICIA, S.A. (BIC GALICIA), 2012.

M. E. Porter, La estrategia competitiva, México: Harvard Business Review, 2008.

C. L. González, PRÁCTICAS DE SERVICIO AL CLIENTE EN ENTIDADES DEL SECTOR PÚBLICO., BOGOTA, CUNDINAMARCA, 2014.

Constitución política de 1991, 1991.

Política de calidad, 2017.

D. ABC, «<https://www.definicionabc.com/negocios/satisfaccion-del-cliente.php>,» [En línea].

C. A. Bernal T., Metodología de la investigación, tercera ed., Bogotá: Mac Graw Hill, 2010.

Universidad de Cundinamarca,» [En línea]. [Último acceso: 15 03 2020].

G. ENCUESTAS, «WWW.GOOGLE.COM,» 04 2020. [En línea]. Available: <https://docs.google.com/forms/d/1mJXCA4KXLFhdU2p2P5bPOe8tOc8niph02qhzSbu-UHc/edit#responses>.

Ley 361 de 1997, 1997.

L. M. Moreno, FUNDAMENTOS DE SERVICIO AL CLIENTE, Bogotá: director editorial: Eduardo Mora Bejarano, 2018.

SERVICIO AL CLIENTE: EL ARMA SECRETA DE LA EMPRESA QUE ALCANZA LA EXCELENCIA. John Tschohl, 2006. PDF.

n. slideshare,» [En línea]. [Último acceso: 15 03 2020].

<https://www.ucundinamarca.edu.co/index.php/universidad/planeacion-institucional/plan-rectoral-2019-2023>».

A. M. Barrera, «<https://www.ucundinamarca.edu.co/index.php/universidad/planeacion-institucional/plan-rectoral-2019-2023>,» [En línea].

M. d. Educación, «<https://www.mineducacion.gov.co/portal/Educacion-superior/Proyectos-Calidad/307590:Fomento-al-mejoramiento-de-la-calidad>,» [En línea].

R. A. Española, «<https://dej.rae.es/lema/cliente>,» [En línea].

S. Aguilar-Barojas, «SALUD EN TABASCO,» ENERO-AGOSTO 2005. [En línea]. Available: <https://www.redalyc.org/pdf/487/48711206.pdf>.

M. H. Castellanos, «FORMULA PARA CÁLCULO DE LA MUESTRA POBLACIONES FINITAS,» 2011. [En línea]. Available: <https://investigacionpediahr.files.wordpress.com/2011/01/formula-para-cc3a1lculo-de-la-muestra-poblaciones-finitas-var-categorica.pdf>.

L. M. Moreno, «FUNDAMENTOS DE SERVICIO AL CLIENTE,» 2018.

C. A. B. S. M. R. Montoya Agudelo, «El CRM como herramienta para el servicio al cliente en la organización,» 2012.

U. p. d. Colombia, «GIRARDOT CIUDAD TURISTICA DEL ROMANTICISMO CON IDENTIDAD Y VALORES,» 2011.

U. N. Granada, «PRACTICAS DE SERVICIO AL CLIENTE EN ENTIDADES DEL SECTOR PUBLICO,» 2014.

ANUIES, La educación superior del siglo XXI. Líneas estratégicas de desarrollo, México, 2000.

C. N. d. Acreditación, LA EVALUACIÓN EXTERNA EN EL CONTEXTO DE LA ACREDITACIÓN EN COLOMBIA., Santafé de Bogotá, 1998.

C. N. D. ACREDITACIÓN, Criterios y Procedimientos para el Registro Calificado de Programas Académicos de Pregrado en Ciencias de la Salud., Bogotá, 2001.

M. d. M. Diaz, COMISIÓN NACIONAL PARA EL DESARROLLO DE LA EDUCACIÓN SUPERIOR. Hacia una Agenda de Transformación de la Educación Superior: Planteamientos y Recomendaciones., Bogotá, 1997.

J. e. c. a. d. I. U. d. Asturias, «La Calidad de la Educación y las Variables de Procesos y de Productos en: Calidad de Vida en los Centros Educativos. ii,» Girón, 1994, pp. 265-266.

G. D. L. D. UNIVERSIDADES, Características de Calidad hacia una Universidad Autorregulada. Documento de Referencia para la Universidades., 1996.

Comisión Nacional para el Desarrollo de la Educación Superior. Hacia una Agenda de Transformación de la Educación Superior: Planteamientos y Recomendaciones., Bogotá, 1997.

INSTITUTO COLOMBIANO DEL FOMENTO PARA LA EDUCACION SUPERIOR ICFES. La construcción de indicadores del desempeño en la Educación Abierta y a Distancia.,» de SEMINARIO TALLER UNIVERSIDAD DEL TOLIMA, INSTITUTO DE EDUCACION A DISTANCIA, Bogotá, 1998.

LEY GENERAL DE EDUCACION, 1994.

F. A. Malagón Malagón, «¿La calidad de la educación en Colombia? ¿Un problema de Quién?,» Universitaria Abierta, 3 de julio...

Google.com, «GRAFICAS,» [En línea]. Available: <https://docs.google.com/forms/d/1mJXCA4KXLFhdU2p2P5bPOe8tOc8niph02qhzSbu-UHc/edit#responses>.

RESUMEN: Este documento pretende determinar el nivel de satisfacción que tuvieron los graduados del programa de Administración de Empresas de la Universidad de Cundinamarca, sede Girardot, en los diferentes servicios: Servicio Académico, Bienestar Universitario y Servicio al cliente, esto con el fin de poder determinar las falencias y poder realizar una mejora continua, cumpliendo los estándares de calidad requeridos. Esta investigación arrojo que el programa de Administración de Empresas, aún debe mejorar muchos factores en el servicio para poder satisfacer a los graduados, ya que la calidad del servicio no es totalmente satisfecha, el plan académico esta desactualizado frente a

las nuevas exigencias laborales y los graduados quedaron con diferentes vacíos académicos donde esto puede afectarlos a nivel laboral y en la toma de decisiones en las organizaciones. Los laboratorios y simuladores son de baja calidad siendo estos muy inestables. La página de los graduados es igualmente inestable y manifiestan no conseguir empleo ya que el programa tiene pocos convenios con las organizaciones. Revelan la falta de inversión para las salidas pedagógicas y prácticas, estos se incumplen constantemente; desde el principio del semestre se llegaba un acuerdo y sorpresivamente el programa toma la decisión cancelarlos ya que no tiene “fines académicos”, esto no debería ser así, todas esas salidas pueden ser de ayuda a nuevos conocimientos y experiencias para el graduado. En el área administrativa tiene una falta de comunicación asertiva, sus procesos son incompletos y en varias ocasiones no dan la información correcta, esto puede generar malos entendidos y no hacer los debidos procesos de la mejor manera. La planta física necesita inversión, no está en sus mejores condiciones y tampoco está preparada para las personas en estado de discapacidad, todo esto mencionado la Universidad debe replantear una inversión para mejorar los procesos en los servicios prestados, para que el programa de Administración de Empresas pueda ofrecer un servicio de calidad.

METODOLOGÍA: En este proceso se realizó la investigación del Desarrollo organizacional y regional. Este nos lleva a poner en claro como se ha manejado la mejora de la organización a través de los servicios ofrecidos por el programa de Administración de empresas de la Universidad de Cundinamarca, sede Girardot.

CONCLUSIONES: El programa de Administración de Empresas debe tomar medidas al respecto del servicio que presta para los graduados y sus diferentes clientes, prestar un servicio de mejor calidad e inversión. En el análisis realizado podemos evidenciar que el graduado no es satisfecho con el programa, esto implica necesariamente una toma de decisión por parte de los directivos, de lo contrario puede que el programa siga teniendo las falencias antes mencionadas, por tal razón, no lograr la meta de llegar a suministrar una educación de alta calidad.