

**DIAGNOSTICO SITUACIONAL DEL PROGRAMA DE TECNOLOGIA  
EN GESTION TURISTICA Y HOTELERA DE LA UNIVERSIDAD DE  
CUNDINAMARCA – SECCIONAL GIRARDOT 2016**

PRESENTADO POR SELENE ANDREA ROBLES JIMENEZ  
392211112

DIRECTOR  
DR. GENTIL EDUARDO NIÑO MUÑOZ

PRESENTADO COMO II AVANCE DEL TRABAJO DE GRADO

UNIVERSIDAD DE CUNDINAMARCA  
FACULTAD CIENCIAS ADMINISTRATIVAS, ECONOMICAS Y CONTABLES  
PROGRAMA TECNOLOGIA EN GESTION TURISTICA Y HOTELERA

GIRARDOT

2016

**DIAGNOSTICO SITUACIONAL DEL PROGRAMA DE TECNOLOGIA  
EN GESTION TURISTICA Y HOTELERA DE LA UNIVERSIDAD DE  
CUNDINAMARCA – SECCIONAL GIRARDOT 2016**

PRESENTADO POR SELENE ANDREA ROBLES JIMENEZ

392211112

PRESENTADO COMO III AVANCE DEL TRABAJO DE GRADO

UNIVERSIDAD DE CUNDINAMARCA

FACULTAD CIENCIAS ADMINISTRATIVAS, ECONOMICAS Y CONTABLES

PROGRAMA TECNOLOGIA EN GESTION TURISTICA Y HOTELERA

GIRARDOT  
2016

Nota de aceptación

---

---

---

---

---

Jurado 1

---

Jurado 2

---

## **AGRADECIMIENTOS**

Primero a Dios quien me permitió culminar esta etapa y a todas las personas que me acompañaron en este proceso

## Dedicatoria

Este trabajo va dedicado a mis padres quienes son mi mayor motivación, todo mi amor, esfuerzo y empeño es para agradecerles todo lo que hacen por mi día a día mostrándome su amor incondicional.

## TABLA DE CONTENIDO

Ítem	Concepto	Pág.
1.	<b>TITULO</b>	10
2.	<b>Área, Línea, Programa Académico y Tema de Investigación</b>	11
2.1.	Área de investigación	11
2.2.	Línea de investigación	11
2.3.	Programa Académico	11
2.4.	Tema de investigación	11
3.	<b>DEFINICIÓN PROBLEMA INVESTIGACIÓN</b>	<b>13</b>
3.1.	Antecedentes del Problema de Investigación	14
4.	<b>OBJETIVOS</b>	<b>16</b>
4.1.	Objetivo General	16
4.2.	Objetivos Específicos	16
5.	<b>JUSTIFICACIÓN</b>	17
6.	<b>MARCO REFERENCIAL</b>	<b>19</b>
6.1.	Marco de Antecedentes	19
6.2.	Marco Conceptual	20
6.3.	Marco Teórico	23
6.4.	Marco Legal	35
6.5.	Marco Histórico - Institucional	38
7.	<b>DISEÑO METODOLÓGICO</b>	<b>41</b>
7.1.	Tipo de investigación	41
7.2.	Caracterización de la población objeto de estudio	43
7.3.	Técnicas de Recolección de información	45
7.4.	Instrumento de recolección de información	46
7.5.	Técnicas de análisis y procesamiento de datos	47
8.	<b>PRESENTACION DE RESULTADOS OBTENIDOS</b>	49
9.	<b>ANALISIS DE RESULTADOS OBTENIDOS</b>	
10.	<b>CONCLUSIONES</b>	
11.	<b>RECOMENDACIONES</b>	
12.	<b>BIBLIOGRAFIA</b>	
	<b>ANEXOS</b>	

## LISTA DE GRAFICAS

Grafica No	Ítem/Concepto/Descripción	Pág.
<b>I Parte resultados Dimensión Personal</b>		<b>50</b>
1	Genero de los estudiantes	50
2	Rango de edades de los estudiantes	52
3	Régimen de seguridad social al cual pertenecen los estudiantes	53
4	Estado civil de los estudiantes del programa	54
5	Tipo de religión profesada	55
6	Reside dentro del territorio del municipio de Girardot	56
6.1.	Ubicación diferente de municipio	57
6.2.	Ubicación rural o urbana	58
7	Estrato socioeconómico	59
8	Caracterización del Lugar de vivienda	60
9	Edad al momento de graduarse de básica secundaria	61
10	Año de graduación de Básica secundaria	62
11	Tipo de Institución educativa en la cual termino básica secundaria	63
12	Año de presentación de las Pruebas Saber 11 <sup>o</sup>	64
13	Calificación del resultado obtenido en pruebas saber 11 <sup>o</sup>	65
<b>II Parte Resultados Dimensión Familiar</b>		<b>66</b>
14	Con quien vive actualmente	66
15	Tiene hijos	67
15.1.	Cuantos hijos tiene	68
16	Caracterización de las relaciones con las personas que vive	69
17	Nivel de Escolaridad del padre	70
17.1.	Nivel de escolaridad de la madre	71
18	Su padre trabaja	72
18.1.	Su madre trabaja	73
19	Los ingresos por concepto del trabajo del padre ascienden	74
19.1.	Los ingresos por concepto del trabajo de la madre ascienden	75
20.	Sus ingresos ascienden	76
21.	Su promedio mensual de gastos es de	77
22.	Su promedio semanal de gastos es de	78
23.	Su medio de transporte a la universidad es	79
24.	Origen de los recursos con los cuales atiende sus gastos	80

25	Origen de los recursos con los cuales paga su matrícula financiera	81
	<b>III Parte Resultados Dimensión Programa</b>	
26.	Motivo de ingreso al Programa	82
27.	Satisfacción con el horario del programa	83
28.	Existe organización en el horario de clases	84
29.	Conoce la misión del Programa	85
30.	Conoce la visión del Programa	86
31.	Conoce el perfil ocupacional del graduado	87
32.	Conoce el perfil profesional del graduado	88
33.	Ha tenido problemas académicos durante su formación	89
33.1.	Podría indicar cuales fueron los motivos	90
34.	Cómo calificaría la rapidez de los tramites en la UDEC y el Programa	91
35.	Cuando solicita algún trámite se observa interés de ayudar	92
36.	Cuando solicita información, se da la necesaria y oportuna	93
37.	El trato del personal administrativo es	94
38.	Le han suministrado información sobre convenio, becas y otros	95
39.	El trato de los docentes es	96
40.	Existe exigencia académica	97
41.	Existe satisfacción con los docentes	98
42.	Considera que los docentes están bien capacitados	99
43.	Los docentes explican con claridad los temas tratados	100
44.	Se evidencia manejo de los temas tratados por los docentes	101
45.	Docentes se interesan por el aprendizaje de los estudiantes	102
46.	Docentes exponen ejemplos o situaciones en los contenidos	103
47.	Docentes utilizan recursos didácticos	104
48.	En desarrollo actividades académicas el docente llegan a tiempo	105
48.1.	En caso de tardanza cuanto tiempo dura en promedio	106
48.1.1.	La tardanza es constante	107
48.1.2.	Han informado sobre la tardanza docente	108
48.1.3.	Se perciben acciones administrativas sobre lo informado	109
49.	Hasta el momento se han cumplido sus expectativas	110
49.1.	Indicaría el motivo del cumplimiento de sus expectativas	111
49.2.	Indicaría el motivo del incumplimiento de sus expectativas	112
50.	Referenciaría o recomendaría el programa	113



## LISTA DE TABLAS

<b>Tabla No</b>	<b>Ítem/Concepto/Descripción</b>	<b>Pág.</b>
1	I Parte resultados Dimensión Personal	50
2		
3		
4		
5		

**1. TITULO**

**DIAGNOSTICO SITUACIONAL DEL PROGRAMA DE TECNOLOGIA  
EN GESTION TURISTICA Y HOTELERA DE LA UNIVERSIDAD DE  
CUNDINAMARCA – SECCIONAL GIRARDOT 2016**

## **2. ÁREA, LÍNEA, PROGRAMA Y TEMA DE INVESTIGACIÓN**

### **2.1. Área de Investigación**

El área de investigación, está determinada por lo estipulado en el acuerdo N° 001 de Febrero 09 de 2.011, “por el cual se reglamenta el acuerdo No 009 del 4 de agosto de 2010 del Consejo Superior de la Universidad de Cundinamarca”, Acuerdo interpretado y adecuado por la Facultad de Ciencias Administrativas y Contables de la Universidad de Cundinamarca; para lo cual se acoge al área de: **Desarrollo humano y organizaciones**

### **2.2. Línea de Investigación:**

La Línea de investigación, al igual que el área, se encuentran establecidos de acuerdo al acto administrativo N° 001 de Febrero 09 de 2.011, “por el cual se reglamenta el acuerdo No 009 del 4 de agosto de 2010 del Consejo Superior de la Universidad de Cundinamarca”, Acuerdo interpretado y adecuado por la Facultad de Ciencias Administrativas y Contables de la Universidad de Cundinamarca; para lo cual se acoge línea denominada: **Gestión y Crecimiento Humano.**

### **2.3. Programa académico**

La realización del Trabajo de grado denominado “**DIAGNOSTICO SITUACIONAL DEL PROGRAMA DE TECNOLOGIA EN GESTION TURISTICA Y HOTELERA DE LA UNIVERSIDAD DE CUNDINAMARCA – SECCIONAL GIRARDOT 2016**” se encuentra adscrito al **Programa Tecnología en Gestión Turística y Hotelera** de la Universidad de Cundinamarca, Seccional Girardot.

### **2.4. Tema de investigación**

El presente trabajo se encuentra en el ámbito del análisis y actualización de la información sobre el Programa de Tecnología en Gestión Turística y Hotelera de la

Universidad de Cundinamarca, en la seccional de Girardot; este trabajo de grado surge de la preocupación de Selene Andrea Jiménez Robles en su calidad de estudiante que ha cursado más del 80% de sus créditos académicos, y quien por sus ocupaciones labores tuvo que dejar el programa por más de dos años, se regresa entonces al alma mater y se observan cambios, desde la concepción del estudiante mismo, de un semestre que no existe por la renovación del registro calificado, nuevas caras docentes, nuevos núcleos temáticos, un número menor y muy importante de estudiantes activos inquietudes sanas, académicas y de interés con el ánimo de permitir tener una mejor visión de sus necesidades de manera que la universidad y el programa puedan mejorar el proceso de permanencia y satisfacción con la formación recibida<sup>1</sup>.

---

<sup>1</sup> Tal como se planteará en la formulación del problema en el punto No 3 (Problema de investigación, que sigue) de este anteproyecto de investigación.

### 3. PROBLEMA DE INVESTIGACION

La educación universitaria en Colombia está reglamentada por la Ley 30 de 1992, la cual tiene como objetivo ocuparse de regular el tema de mayor trascendencia nacional, como es el futuro de la universidad<sup>2</sup>; se suponía en su momento que sería el gran cambio en el acontecer nacional: la modernización de la educación teniendo presente que la educación superior es factor fundamental de modernización y un requisito primordial para el sostenimiento y el desarrollo de la cultura en todas sus expresiones, fundamentalmente en aquellas que contribuyen a la formación del hombre para el mundo actual que se encuentra en los albores del Siglo XXI, caracterizado por el dominio y la aplicación del conocimiento científico y tecnológico que se ha denominado como la “Sociedad del Conocimiento”, que nos debe de conducir a la comprensión de la sociedad misma, a la convivencia pacífica, a la adopción práctica de valores y de solidaridad, a la participación activa en la política y en la vida nacional y, en fin, todo aquello que coadyuve a que el país cuente con una sociedad satisfecha de su destino, fundamentada en la justicia y en la equidad<sup>3</sup>.

La Universidad de Cundinamarca tiene como misión consagrada en su Proyecto Educativo Institucional: “La Universidad de Cundinamarca es una institución pública local del Siglo XXI, caracterizada por ser una organización social de conocimiento, democrática, autónoma, formadora, agente de la transmodernidad que incorpora los consensos mundiales de la humanidad y las buenas prácticas de

---

<sup>2</sup> Cuando se hace uso de este término se hace de manera bipartita en algunas ocasiones para hacer alusión a las universidades en términos generales y holísticos y en otros momentos para hacer referencia a la Universidad de Cundinamarca, le compete por tanto al lector capturar bien el momento del contexto que se encuentra revisando para entender con claridad el concepto utilizado.

<sup>3</sup> Tomado de: GUTIERERZ, L. “Análisis situacional de la Educación Superior en Colombia”, Corporación Universitaria Americana, Coruniamericana, Revista Pensamiento Americano, Volumen 2, 2009; consultado agosto 31 de 2016; disponible en: <http://www.coruniamericana.edu.co/publicaciones/ojs/index.php/pensamientoamericano/article/viewFile/29/27>

gobernanza\_universitaria, cuya calidad se genera desde los procesos de enseñanza- aprendizaje, ciencia, tecnología e innovación, e interacción Universitaria”<sup>4</sup>; por lo tanto la formación integral de los estudiantes no solo implicaría: “la adquisición de conocimientos específicos y las técnicas adecuadas para el ejercicio profesional, sino también requiere de actitudes y formas de comportamiento que contribuya a que el estudiante participe en la transformación y el mejoramiento de las condiciones sociales; por lo cual le compete a la Universidad de Cundinamarca y al Programa de Tecnología en Gestión Turística y Hotelera en sus papeles de formadores conocer la población que surge como destino de los servicios educativos, para de esta manera “tratar al menos” de establecer políticas y procesos concretos que puedan ser conformes con el tipo de estudiantes que hacen parte de la Universidad de Cundinamarca y del programa.

El Programa de Tecnología en Gestión Turística y Hotelera actualmente cuenta con 81 estudiantes distribuidos en 5 semestres académicos<sup>5</sup> y aproximadamente 135 graduados.

### **3.1. Antecedentes del Problema de Investigación**

Actualmente la educación responde a una necesidad social de recuperar la experiencia acumulada y decantada en la tradición. La educación permite a los nuevos miembros de una sociedad reconocer los símbolos que identifican esa sociedad, el pasado que da sentido a esos símbolos y a las costumbres sociales, y el conocimiento sobre el entorno natural y social que permite trabajar

---

<sup>4</sup> Tomado de: Proyecto Educativo Institucional de la Universidad de Cundinamarca, Acuerdo No 018 de mayo de 2016; Consejo Superior; consultado Agosto 17 de 2016; disponible en: <https://www.unicundi.edu.co>.

<sup>5</sup> Respecto de esta cifra, se debe precisar que este número de semestre en un programa de orden tecnológico obedece a los procesos ocurridos durante la renovación de registro calificado, hecho que duro casi un año y durante ese tiempo el Ministerio de Educación Nacional no permitió la apertura de procesos de inscripción a este programa, razón por la cual se evidencia en el número de estudiantes debidamente matriculados.

productivamente para originar la riqueza que asegure el bienestar colectivo y para satisfacer las necesidades sociales fundamentales<sup>6</sup>.

Por lo cual es preciso preguntarse ¿Cómo influye el diagnóstico situacional en la planificación del Programa de Tecnología en Gestión Turística y Hotelera?, podría ser en la enseñanza, en el aprendizaje o en la evaluación, que son cosas íntimamente ligadas pero a la vez diferentes entre sí; ¿cómo se logra esto? ¿Cómo logra esto una universidad o un programa que tímida o escasamente conocen sus estudiantes?

Si este estudio se basara directamente en un proceso de pertinencia del programa, valdría la pena preguntarse: ¿la calidad dependiendo de quien la mire?, la calidad es mirada por los miembros de la comunidad en general y por los empleadores en particular, quienes seguramente reclamaran una mejora permanente en el proceso integral de formación de los estudiantes de pregrado.

---

<sup>6</sup> Tomado de: MISAS, G; “La educación superior en Colombia, análisis y estrategias para su desarrollo”, Universidad Nacional de Colombia, Bogotá, 2004; 298 p, 1e.

## **4. OBJETIVOS**

### **4.1. Objetivo General**

Realizar el diagnóstico situacional del Programa de Tecnología en Gestión Turística y Hotelera.

### **4.2. Objetivos Específicos**

- ✓ conocer las variables organizacionales del programa de Tecnología en Gestión Turística y Hotelera.
- ✓ Actualizar la información existente del perfil socioeconómico del estudiante del programa.
- ✓ Conocer las condiciones familiares y económicas de los estudiantes del programa.
- ✓ Identificar las condiciones de empleo de aquellos estudiantes que articulan su actividad laboral con estudios superiores.
- ✓ Destacar la percepción académica de los estudiantes.



## 5. JUSTIFICACION

La industria turística es un sector que trabaja con un bien común, turismo, clasificado dentro de la actividad económica como “bien derivado del ocio” y por lo tanto por la propia característica del bien, está sujeta a un proceso de innovación constante. Esto es debido a la aparición de nuevas ofertas alternativas a las que hay que adaptarse rápidamente, se podría considerar otro factor en esta industria la composición que, esencialmente está formada por un conjunto de pequeñas y medianas empresas, por lo tanto la capacidad de adaptación del factor humano que trabaja en el sector constituyen, con frecuencia el factor clave del éxito para empresas en un entorno donde la búsqueda constante de la productividad es el principal objetivo y la única posibilidad de supervivencia<sup>7</sup>.

Por lo tanto, y teniendo en cuenta que la ciencia turística tiene amplias conexiones con el resto de disciplinas, algunas veces los campos de estudio no están suficientemente bien definidos, existiendo problemas; por ello los programas de formación deben recoger todas en su procesos de construcción del currículo, aspectos administrativos, profesorales, y en general de todos los aspectos que tiene que con el desarrollo del estudiante, como también con aspectos sociales, económicos, culturales, medioambientales, laborales etc<sup>8</sup>.

Luego entonces como puede verse en el panorama planteado el estudiante universitario se puede identificar como individuo y como conjunto social teniendo como escenario las circunstancias socioculturales de nuestro medio<sup>9</sup>.

---

<sup>7</sup> Tomado de: SANCHO A; “Calidad y educación: un reto para el sector turístico” Departamento de análisis económico de la Universidad de Valencia”, Universidad Politécnica de Valencia, Revista Estudios turísticos, No 119, 1993, consultado septiembre 09 de 2016, disponible en: <http://estadisticas.tourspain.es/img-iet/revistas/ret-119-120-pag23-28-70856.pdf>

<sup>8</sup> Ibídem.

<sup>9</sup> Tomado de: TORRES, A; “Características del Estudiante Universitario”, Universidad Militar Nueva Granada, facultad de Ingeniería Civil, 1990; consultado en Agosto de 2016, disponible en: <http://repository.unimilitar.edu.co/bitstream/10654/8173/1/Caracteristicas%20del%20estudiante.pdf>

La asimilación y desarrollo del conocimiento de los estudiantes universitarios debe ser uno de los temas que despierte interés en las instituciones universitarias de Colombia y de la Asociación Colombiana de Universidades (ASCUN), para orientar una serie de políticas y acciones institucionales que respondan a las características de las personas que adelantan estudios superiores<sup>10</sup>.

Se tiene la creencia que la Institución Universitaria que se reconoce a sí misma como un espacio de reflexión sobre los problemas del conocimiento y de sus aplicaciones varias, desconoce su propia realidad, esta propuesta de investigación quiere hacerlo sobre las condiciones de existencia de sus miembros, de lo que se denomina a juicio de los expertos “comunidad universitaria”, pues se pretende saber cómo viven, como sienten, que piensan, como perciben la Universidad, como perciben al programa, y finalmente como ven el proceso académico y administrativo.

Por lo cual se cree que es importante para el programa de Tecnología en Gestión Turística y Hotelera contar con un estudio que le permita describir y conocer el estado situacional del programa en el año 2016, con el fin de obtener información válida, oportuna y confiable que le permita a las diferentes instancias orientar acciones institucionales que sean relevantes a las necesidades de la población estudiantil.

---

<sup>10</sup> Tomado de: ESCORCIA. R; PERALTA. A, VILORIA. J; “Caracterización de los estudiantes de la Universidad Popular del Cesar de acuerdo a las variables socioeconómicas, psicosociales y geográficas, Valledupar – Cesar, 2013, consultado en agosto de 2016, disponible en: [http://www.colombiaaprende.edu.co/html/micrositios/1752/articles-345066\\_recurso\\_7.pdf](http://www.colombiaaprende.edu.co/html/micrositios/1752/articles-345066_recurso_7.pdf).

## **6. MARCO REFERENCIAL**

### **6.1. Marco de Antecedentes**

Toda institución de Educación Superior debe conocer las características de la población universitaria que la compone, por lo cual surge como oportunidad estratégica el desarrollo de una apuesta de investigación en este sentido para el Programa de Tecnología en Gestión Turística y Hotelera en la Seccional Girardot de la Universidad de Cundinamarca.

Este estudio nace de la necesidad de saber claramente quienes son los estudiantes que hacen parte del programa, de donde vienen, para poder ofrecerle las mejores condiciones, opciones y servicios, de manera que realmente impacten su paso por el Programa de Tecnología en Gestión Turística y Hotelera y con esto garanticen la satisfacción con la formación impartida; desde luego que cualquier tipo de política, programa o procedimiento que afecte de manera alguna a los estudiantes de la Universidad de Cundinamarca y por ende del programa, necesariamente debería tener en cuenta los aspectos que resulten de este estudio; pues solo en la medida que se conozcan y se entiendan las características que identifican en los aspectos sociales, económicos, enfoque de género, familiares, académicos y laborales, se “podrían” generar cambios que conduzcan a mejores respuestas de acople a las necesidades de los estudiantes y posiblemente a su grupo familiar.

Bajo este entendido y en la óptica meramente de la seccional, y luego de indagar en el Banco de Proyectos de Grado del programa de Tecnología en Gestión Turística y Hotelera, se encuentran los siguientes trabajos de grado: “DIAGNOSTICO DE LA SITUACION LABORAL DE LOS GRADUADOS DEL PROGRAMA DE TECNOLOGIA EN GESTION TURISTICA Y HOTELERA DE LA

UNIVERSIDAD DE CUNDINAMARCA, SECCIONAL GIRARDOT ENTRE IIPA 2011 – IPA 2013” de las señoritas Adriana Marcela Gómez Tapiero, y Angélica Johana Méndez Sánchez; el trabajo de grado denominado: “CARACTERIZACION DE LOS ESTUDIANTES DEL PROGRAMA DE TECNOLOGIA EN GESTION TURISTICA Y HOTELERA EN LA UNIVERSIDAD DE CUNDINAMARCA SECCIONAL GIRARDOT 2008 – 2014” de la señorita Katherine Elizabeth Prada Molinares, y el trabajo de grado denominado: “CARACTERIZACION DE LOS GRADUADOS DEL PROGRAMA DE TECNOLOGIA EN GESTION TURISTICA Y HOTELERA 2011 – 2014” de la señorita Adriana Marlen Amaya Siatoba en el año 2015.

Como puede observarse amplia y detenidamente los trabajos enunciados se destacan por tener como objetivo en dos los graduados y en uno los estudiantes, pero en ningún momento de la vida del programa se ha realizado un estudio situacional que permita medir ampliamente el análisis del Programa y percepción del estudiantado.

## **6.2. Marco Conceptual**

El desarrollo del presente trabajo de investigación, tendrá en cuenta entre otros términos los siguientes:

### **Aprendizaje:**

Se puede decir que el concepto de fundamento en la didáctica que consiste, para adquirir los conocimiento a partir de determinada información percibida.

### **Calidad Educativa:**

Concepto multidimensional, que trata no solo de planes y programas dentro de la educación, sino que abarca al mismo personal que trabaja dentro de cada

institución, la manera en que se desenvuelve en su medio y además las metas a corto, mediano y largo plazo que obtiene con los estudiantes.

**Caracterización:**

Determinar los atributos peculiares de una persona o cosa, de modo que se distinga claramente de los demás.

**Características socio-demográficas:**

El sexo, la edad, el estado marital, el nivel de instrucción y la ocupación, son algunas de las características que se consideran en el análisis de la población. Cualquier característica de la población que pueda ser medida o contada es susceptible al análisis demográfico.

**Deserción Estudiantil:**

Se trata de aquella situación en la que el alumno después de un proceso acumulativo de separación o retiro, finalmente, comienza a retirarse antes de la edad establecida por el sistema educativo sin obtener un certificado.

**Eficiencia:**

Hace referencia a los recursos empleados y los resultados obtenidos. Por ello, es una capacidad o cualidad muy apreciada por empresas u organizaciones debido a que en la práctica todo lo que éstas hacen tiene como propósito alcanzar metas u objetivos.

**Eficacia:**

Es la capacidad de alcanzar el efecto que espera o se desea tras la realización de una acción.

**Estudiante de pregrado:**

La formación de pregrado es aquella que antecede a una carrera de grado. Se trata de estudios superiores que brindan un título y que pueden ser continuados con una formación de grado.

**Género:**

Construcción social histórica y cultural de los seres humanos en función de su sexo desde su nacimiento.

**IES (Instituciones de Educación Superior):**

Son instituciones de educación que tienen como función la correcta formación de sus estudiantes, de programas tanto pregrados, postgrados, especializaciones, diplomados, maestrías y doctorados, entre otros.

**Política institucional:**

Decisión escrita que se establece como una guía, para los miembros de una organización, sobre los límites dentro de los cuales pueden operar en distintos asuntos.

**Graduados:**

Es aquel sujeto que ha concluido sus estudios y obtenido un título o graduación académica, normalmente de rango universitario.

**SNIES (Sistema Nacional de Información de la Educación Superior):**

Es un sistema de información que ha sido creado para responder a las necesidades de información de la educación superior en Colombia.

**Tendencia Socioeconómica:**

Esta tendencia aborda las características demográficas y socioeconómicas de los estudiantes universitarios.

### **Tendencias a la vida Universitaria:**

Son las prácticas estudiantiles como comportamientos estamentales expresados individual o colectivamente, por agentes sociales cuyo rasgo distintivo es el de seguir un proceso transitorio de formación profesional orientado hacia un futuro desempeñado en distintas esferas de la vida social.

### **6.3. Marco Teórico**

Ahondar en el concepto de diagnóstico, como la base y elemento fundamental del proceso de mejoramiento asociado al diseño curricular o en ocasiones a uno de sus elementos que a juicio de la estudiante que realiza la investigación podría ser el plan de estudios, el perfil profesional, los objetivos de formación, el perfil del egresado, como se ve toma cuerpo como todo un proceso que de modo integral intentará conocer o tener información con fines académicos y que sirvan de base para el mejoramiento del programa<sup>11</sup>.

Desde luego es sabido que desde hace años se viene hablando y generalizando en el ámbito universitario superior el tema de la gestión de la calidad, tanto desde el punto de vista académico como de la gestión institucional. Las Instituciones de Educación Superior (I.E.S.) han encontrado en los modelos de gestión de la calidad una alternativa eficaz para la mejora del desempeño, lo cual ha traído consigo muchos beneficios, entre los cuales se podrían destacar i) una mejor administración, ii) mejor control de las áreas claves, iii) mediciones de los

---

<sup>11</sup> Comentario propio de la estudiante, que sirve de introducción al marco teórico, que se constituye en una aproximación al entendido de este trabajo, partiendo del concepto de calidad como elemento determinante en la educación de cualquier nivel, para luego realizar un abordaje de la calidad en la educación, posteriormente calidad en las Instituciones Educativas de carácter Superior; para que luego de un recorrido extenso se aterrice finalmente en la satisfacción del cliente de la Universidad de Cundinamarca: el Estudiante.

procesos de mejora, al igual que un mayor nivel involucramiento del personal en sus actividades diarias<sup>12</sup>.

Las I.E.S. pueden ser vistas como sistemas complejos abiertos que funcionan dentro de las condiciones de contextos específicos en las sociedades concretas, en donde interactúan una serie de procesos para dar como resultado un producto y/o un servicio. Estos procesos son el aprendizaje, la investigación y la cooperación técnica; y sus productos son bien abstractos. Así mismo, existen dos grandes aspectos de las dimensiones de calidad en la educación superior: 1) las características al interior de las instituciones, y 2) aquellas condiciones que tiene que ver con la relación de dichas instituciones en su contexto y a su compromiso social, en donde se destaca la satisfacción de sus estudiantes<sup>13-14</sup>.

Aun cuando existe un debate concerniente a la exclusividad de tratar al estudiante como cliente principal en los procesos educativos, la mayoría de los autores ha coincidido en que deben determinarse sus expectativas y necesidades.

Las Instituciones de Educación Superior, como cualquier organización de servicio, ha de estar orientada a mantener y mejorar continuamente la satisfacción de los servicios a los clientes, contribuyendo a la mejora de los sistemas educativos, a la

---

<sup>12</sup> Tomado de: MEJIAS, A; MARTINEZ D; "Desarrollo de un instrumento para medir la satisfacción estudiantil en educación superior"; Universidad Central de Venezuela, Revista Docencia Universitaria Volumen X, No 2, Año 2009, consultado en septiembre 02 de 2016

<sup>13</sup> *Ibidem*

<sup>14</sup> Para la estudiante que desarrolla este proceso de investigación, la finalidad última de este trabajo radica en la percepción de la satisfacción del estudiante como cliente, a partir de una serie de cuestionamientos sobre el funcionamiento del Programa de Tecnología en Gestión Turística, no llegando a la insinuación de un mal funcionamiento, por el contrario se pretende con este trabajo contribuir con el desarrollo del programa a partir de un diagnóstico claro, que le permita al programa conocer verdaderamente a su cliente interno, desde la óptica personal, la óptica familiar, para luego enfatizar en los procesos que evidencian la calidad de un programa como son el proceso docencia, aspectos institucionales como misión, visión, valores y otros, los cuales se esperan sean de utilidad en la toma de decisiones al respecto (Comentario propio).



evolución de la universidad en sus procesos<sup>15</sup>, desde luego al programa<sup>16</sup>, y en general, para hacer posible su progreso.

La descripción planificada y la explicación de un objeto, hecho, institución, proceso o fenómeno están ligadas al diagnóstico con el que se logra conocer su estado. Para realizar un diagnóstico el objeto de estudio<sup>17</sup> no tiene necesariamente que estar con problemas, puesto que muy bien puede entregar información de bienestar, y le compete al investigador tener la seguridad u objetividad de que hacer. Existe la premisa que la sociedad y la tecnología van cambiando, entonces amerita saber hasta cuanto, tales cambios, están afectando el asunto que interesa al investigador, y este puede ser una acción educativa o elemento de esta disciplina. Razones estas por las que las instituciones recomiendan auscultar como avanza o están sus respectivas dinámicas<sup>18</sup>.

### **Concepto de calidad<sup>19</sup>**

El concepto de calidad es el resultado de un acuerdo entre quienes pretenden establecer rasgos sobre determinado objeto o asunto en un espacio, tiempo y condiciones determinados. Al ser una construcción no puede ser unívoca, ni tampoco monolítica; genera controversias ya que en su construcción siempre habrá intereses contrapuestos (Sverdlick, 2012).

---

<sup>15</sup> Ibídem

<sup>16</sup> El subrayado corresponde a la interpretación de la estudiante autora de este trabajo, el cual permite contextualizar la teoría de la calidad educativa, la satisfacción del cliente (estudiante) con los distintos procesos que se dan al interior de cada I.E.S.; este subrayado no hace parte del artículo original.

<sup>17</sup> Para este caso el objeto de estudio lo constituye el Programa de tecnología en Gestión Turística y hotelera

<sup>18</sup> Tomado de: LOVATON, P; “El diagnostico situacional: una herramienta indispensable para la elaboración del currículo para la formación académico profesional del comunicador social al 2011”; Universidad Nacional de San Marcos, Facultad de Educación, Unidad de Postgrado, Lima – Perú, 2012; consultado octubre 28 de 2016

<sup>19</sup> Tomado de: TUMINO, C; POITEVIN, E; “Evaluación de la calidad de servicio universitario desde la percepción de estudiante y docentes: Caso de estudio”; Universidad Adventista del Plata; Revista Iberoamericana sobre Calidad, Eficiencia y cambio en educación , Volumen 12, No 2, 2013; consultado septiembre 01 de 2016.

Santos Guerra (2003:9) declara que “la calidad encierra una amplia gama de acepciones y provoca muchos prejuicios, deseos, intereses, decisiones, dinero y trampas”. Si se considera este concepto como una construcción que encierra diversas acepciones, es apropiado mencionar la recopilación de tipos de definiciones de calidad efectuada por Garvin (1984:25):

- ✓ Definiciones trascendentes: es vista como perdurable en el tiempo, de característica absoluta y universal. Uno la reconoce cuando la ve.
- ✓ Definiciones basadas en el producto: calidad vista como medible, mayor calidad es mayor cantidad de producto. Ampliamente usado en economía.
- ✓ Definiciones basadas en el usuario: es altamente subjetiva ya que la define el usuario. Entonces la mayor calidad está dada por la satisfacción de mayor número de clientes. ¿Qué características realmente dan calidad y no solo satisfacción al cliente?
- ✓ Definiciones basadas en la producción: cumplimiento de especificaciones, adecuación a clientes y horarios previstos.
- ✓ Definiciones basadas en el valor: producto que satisface necesidades a un precio razonable.

### **Calidad de servicio en el ámbito educativo<sup>20</sup>**

Sverdlick (2012:29) señala que la calidad en relación con la gestión en educación fue traspasada desde el ámbito empresarial y fue vinculada a la idea del control en el proceso de producción. Cuando el concepto de calidad se aplica al ámbito educativo es necesario considerar la posición desde la que se lo hace, ello implica finalidad, sentido y funciones de la educación. Es decir que se ponen en juego sus funciones, los procesos de enseñanza aprendizaje, la acción de los docentes y la evaluación, considerando al sistema educativo en su conjunto (Sverdlick, 2012). Para Senlle Szodo y Gutiérrez Francescon (2005:9) “la calidad no es

---

<sup>20</sup> Ibidem.

aplicar las normativas internacionales aprobadas por 157 países o incrementar ya sea las horas de clase o los exámenes; la calidad es un cambio profundo en la manera de pensar, de programar, de evaluar y de sentir la educación”.

Barnett (1992:113) considera que “las cuatro actividades institucionales que afectan a la formación del estudiante comprenden la calidad del método de enseñanza, la calidad del proceso de evaluación del aprendizaje, la calidad del diseño de los cursos y la calidad del programa de desarrollo del profesorado”, actividades comunes a toda institución de educación superior y viables de ser evaluadas.

### **Calidad en las universidades<sup>21</sup>**

La calidad es un elemento multidimensional y la naturaleza de su concepto es altamente compleja. Los diferentes estudios acerca de la gestión de la calidad en la educación superior, revelan una multiplicidad de concepciones de calidad. Haciendo referencia a la clasificación de Harvey y Green (citados por Gibbs, 2010, p. 11) puede señalarse que estas concepciones responden a cinco enfoques de calidad: calidad como excepción, como perfección, como aptitud para un propósito prefijado, como valor agregado y como acción transformadora.

Según Tünnerman (s. f.), pertinencia y calidad son dos exigencias ineludibles de la educación superior contemporánea. Comenta este autor que la Conferencia Regional sobre Educación Superior (CRES-2008), dejó claramente establecido que la obligación, tanto del sector público como del privado, es ofrecer una educación superior con calidad y pertinencia. Además, afirmó que “la calidad es un concepto inseparable de la equidad y la pertinencia”. A su vez, la reciente Segunda Conferencia Mundial (París, julio de 2009), en su Comunicado Final

---

<sup>21</sup> Tomado de: VEGA, L; “Medición de la percepción de la calidad del servicio de educación en las Universidades privadas en la ciudad de Tunja: Caso Fundación Juan de Castellanos”; Universidad Nacional de Colombia; consultado septiembre 02 de 2016, Disponible en: [www.bdigital.unal.edu.co/47213/1/74188872.2014.pdf](http://www.bdigital.unal.edu.co/47213/1/74188872.2014.pdf).

proclamó que “se deben perseguir, al mismo tiempo, metas de equidad, pertinencia y calidad”.

### **Satisfacción Estudiantil<sup>22</sup>**

El concepto de “satisfacción estudiantil” proviene del campo de la gestión de las empresas económicas de producción y servicios, donde se constituyó, bajo la denominación de satisfacción del cliente, en una de las principales metas para el logro del éxito en la competitividad por el mercado. Actualmente existe un creciente interés por conocer las expectativas que tienen los estudiantes universitarios acerca de las condiciones para mejorar su proceso educativo. Las investigaciones realizadas al respecto, se agrupan en dos tipos: las que se hacen para saber qué espera el estudiante de su universidad en general y aquellas que estudian las expectativas de los estudiantes sobre el proceso de enseñanza-aprendizaje (Pichardo, 2007).

La satisfacción del estudiante es referida como elemento clave en la valoración de la calidad de la educación. Se considera que uno de los indicadores más importantes para medir la calidad de la enseñanza tiene que ver con el grado de satisfacción de las personas involucradas en el proceso educativo (Zas, 2002). Este autor sostiene que la satisfacción del usuario, empleado, estudiante, constituye un indicador de calidad. Esto no es casual, pues “la satisfacción es el resultado de un proceso que se inicia en el sujeto, y termina en él mismo, por lo que se hace referencia a un fenómeno esencialmente subjetivo desde su naturaleza hasta la propia medición e interpretación” (Zas, 2002).

Según Carot (2011)<sup>23</sup>

---

<sup>22</sup> Ibídem

<sup>23</sup> Tomado de: SANCHEZ, J, “Un sistema de indicadores de calidad para el mejoramiento de programas universitarios en Administración”, Tesis Doctoral, Universidad del Atlántico, 2013, página 31; consultado septiembre 09 de 2016; disponible en: [http://www.mineducacion.gov.co/1759/articles-341204\\_archivo\\_pdf\\_Sistema\\_indicadores\\_calidad.pdf](http://www.mineducacion.gov.co/1759/articles-341204_archivo_pdf_Sistema_indicadores_calidad.pdf).

La sociedad demanda información y por tanto hay que proporcionársela, pero una información adecuada, sin sesgos, adaptada a los perfiles y objetivos de cada institución y que finalmente valore la calidad dentro de cada perfil, dentro de cada área y dentro de cada entorno. Es un objetivo complicado pero absolutamente necesario en una sociedad de la información y en un mundo globalizado. No es posible avanzar en un área común de educación superior ni en Europa ni en América Latina ni entre los dos continentes si no hay herramientas transparentes de información (p. 25).

Según Melo L (2014)<sup>24</sup>

La educación superior en Colombia enfrenta retos importantes dentro de los que se destacan la ampliación de los niveles de cobertura y el mejoramiento de la calidad de las instituciones que ofrecen servicios educativos en este nivel de enseñanza. Si bien, durante las dos últimas décadas el número de estudiantes matriculados ha crecido de manera importante, especialmente en la formación técnica y tecnológica, en un contexto internacional las tasas de cobertura continúan siendo bajas y no superan el 50%. De otro lado, la calidad del sistema de educación superior es heterogénea, ya que coexisten instituciones bien organizadas y reconocidas por su excelencia, con instituciones caracterizadas por bajos niveles de calidad. Adicionalmente, no existe una conexión clara entre las necesidades del sector productivo y la formación profesional, lo cual constituye una limitación para el desarrollo económico del país.

El logro académico en la educación superior depende de una gama amplia de factores asociados a la institución y a los estudiantes. Dentro de los factores relacionados con las instituciones se destacan el manejo administrativo de los recursos físicos, humanos y financieros, los incentivos a la investigación y la calidad del personal docente. Por su parte, los

---

<sup>24</sup> Tomado de MELO, L; "La educación superior en Colombia: situación actual y análisis de eficiencia", Revista Borradores de Economía, Banco de la Republica, 2014; consultado septiembre 09 de 2016; disponible en: <https://www.banrep.gov.co/es/borrador-808>.

factores asociados a los estudiantes incluyen, entre otros, las condiciones socioeconómicas del hogar al cual pertenece el alumno, la educación de los padres y el desarrollo de las habilidades cognitivas, que son adquiridos desde la primera infancia. En los últimos años, también se ha reconocido la importancia de las habilidades “no cognitivas” en el éxito académico y profesional de las personas.

Según Misas, G (2004)<sup>25</sup>:

La importancia del conocimiento científico en la producción de la riqueza y en la solución de necesidades sociales de distinto tipo no se pone hoy en duda. El modo como la productividad se incrementa a través de la incorporación de resultados de la ciencia y la tecnología en los procesos de creación de la riqueza material ha convertido al conocimiento en la fuerza productiva fundamental y lleva a hablar legítimamente de “sociedad del conocimiento”.

La generación y la apropiación diferenciada de los resultados del desarrollo científico-tecnológico por parte de los distintos países aumentan la brecha existente entre unos y otros. Por más fuerza humana de trabajo que se incorpore en la producción, y por menos que se pague por esta fuerza en los países en proceso de desarrollo que no han transformado sus procesos productivos acudiendo a la ciencia y a la tecnología contemporáneas, su capacidad de competir disminuye día a día y su pobreza relativa aumenta sin cesar.

Es indispensable que todos los países aseguren la formación de una capa intelectual capaz de discernir entre las ofertas tecnológicas y de negociarlas, de crear alternativas viables de solución de los problemas sociales y de contribuir con su saber al incremento de la productividad.

---

<sup>25</sup> Tomado de: MISAS, G; “La educación superior en Colombia, análisis y estrategias para su desarrollo”; Universidad Nacional de Colombia, 2004, Bogotá; consultado septiembre 07 de 2016; disponible en: [http://www.colombiaaprende.edu.co/html/investigadores/1609/articles-73081\\_archivo.pdf](http://www.colombiaaprende.edu.co/html/investigadores/1609/articles-73081_archivo.pdf).

Las condiciones actuales de producción y circulación de la riqueza ponen en evidencia el poder de la ciencia, y la necesidad de establecer los vínculos entre el conocimiento que se origina en las instituciones de educación superior y los espacios en los cuales se producen bienes materiales y simbólicos, y en los que se satisfacen las necesidades colectivas.

### **Referentes de formación en educación superior. Área de conocimiento: Turismo<sup>26</sup>**

Las instituciones de educación superior están experimentando grandes cambios dados, entre otros factores, por la globalización de los mercados y los avances en materia de tecnología y comunicaciones, cambios que motivan la oferta de programas académicos pertinentes, que logren responder a las necesidades de una población académica, que resulta a su vez diversa, con unas formas de aprendizaje diferentes, generando complejidad en los sistemas de educación.

Dada esta complejidad en los sistemas educativos, surge la preocupación por mejorar y garantizar la calidad de la educación superior, haciendo enormes esfuerzos por lograr su adecuada definición, medición y evaluación. Se han incorporado entonces, sistemas reconocidos de evaluación y acreditación institucional, con los que se espera ganar en eficacia y eficiencia académica.

Para el caso de Colombia el Ministerio de Educación Nacional ha establecido una normatividad a través de la cual, busca garantizar la calidad de la educación superior, siendo la Ley 1188 de 2008 y su Decreto reglamentario 1295 de abril de 2010 el que regula el Registro Calificado como requisito para poder ofrecer y desarrollar un Programa Académico. Para los demás países en los que se centra el análisis, la normatividad en materia de calidad de la educación también es

---

<sup>26</sup> Tomado de: TORRES, M; "Referentes de formación en educación superior" Universidad la Gran Colombia, Revista de Investigaciones SOPHIA, 2014; consultado septiembre 08 de 2016; disponible en: <http://revistas.ugca.edu.co/index.php/sophia/article/view/351/534>

abundante, sobresalen los grandes avances de México y España en regulación en la formación y desarrollo de los recursos humanos orientados a las empresas turísticas. Es así como en México se cuenta con el Consejo Nacional Turístico de Vinculación Educativa, (CONATUVE) y en España se cuenta con el Libro Blanco de los Estudios de Grado en Turismo como marco de orientación en el diseño de planes de estudio, siendo fundamental aquí el desarrollo de competencias durante el proceso formativo.

Así, la legislación ha establecido una serie de condiciones que las instituciones de educación superior deben cumplir para demostrar la calidad de sus programas académicos, dentro de las cuales se encuentra una justificación que sustente la oferta del programa, elaborada con base en el análisis del estado actual de la formación en el área de conocimiento del programa propuesto en el ámbito nacional e internacional.

### **Marketing Educativo**

Las instituciones educativas pertenecen al sector de los servicios, lo cual hace que desde la óptica del marketing posean unas características que no sólo las diferencian de otras sino que son la base de su identidad. Como empresas están sujetas al entorno epistemológico de la economía, es decir, su razón de ser, por origen y por finalidad, está en el ser humano, y les corresponde, como integrantes del sistema económico, buscar el incremento continuo de la riqueza humana, representada en los valores del espíritu y en el desarrollo de las capacidades intelectuales y sociales. Martínez (2001)<sup>27</sup>.

Desde luego, hay diferencias entre vender productos y prestar servicios de educación, pero ambos son intercambios de valor y no solamente expresados en

---

<sup>27</sup> Tomad de: NARANJO, C. "Marketing educativo; desarrollo de una estrategia CEM" Universidad Nacional de Colombia, Facultad de Administración, consultado en agosto 29 de 2016; disponible en: <http://www.bdigital.unal.edu.co/3837/1/catalinanaranjohernandez.2011.pdf>.



términos monetarios, sino también el valor percibido por los individuos y el atribuido por los grupos sociales a los bienes y servicios. Saldaña (1999).

La misión de las estrategias del Marketing Educativo es crear y facilitar que los clientes consumidores (estudiantes), puedan interactuar en situaciones de aprendizaje participativo dentro y fuera de contextos educativos, a partir de entender que enseñar supone reconocer la individualidad y la diversidad de los alumnos, en la convicción de que el aprendizaje es un proceso vivencial, fruto de la reflexión, la discusión, el análisis, la interacción y retroalimentación grupal.

### **Campos, niveles e instituciones de la Educación Superior<sup>28</sup>.**

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

Los programas de pregrado preparan para el desempeño de ocupaciones, para el ejercicio de una profesión o disciplina determinada, de naturaleza tecnológica o científica o en el área de las humanidades, las artes y la filosofía. De la misma manera, los programas de postgrado denominados como especializaciones, son aquellos que se desarrollan con posterioridad a un programa de pregrado y posibilitan el perfeccionamiento en la misma ocupación, profesión, disciplina o áreas afines o complementarias'. Los demás postgrados, como maestrías, doctorado y post doctorado basan su quehacer en la investigación como fundamento y ámbito necesario de su actividad.

---

<sup>28</sup> Tomado de Ministerio de Educación Nacional, Consejo Nacional de Acreditación, consultado agosto de 2016, disponible en: <http://www.cna.gov.co/1741/article-187279.html>.

Son instituciones universitarias o escuelas tecnológicas, aquellas facultadas para adelantar programas de formación en ocupaciones, programas de formación académica en profesiones o disciplinas y programas de especialización.

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

### **Pedagogía de la formación profesional de Rolf Arnold**

Para Arnold, La pedagogía de la formación profesional es la “ciencia del desarrollo de competencias”<sup>29</sup>. Esta pedagogía se transforma cada vez más en una disciplina clave en las sociedades que aprenden, que se distinguen por el aprendizaje a lo largo de la vida y por disponer de organizaciones que aprenden.

La tesis de Rolf Arnold es que la pedagogía de la formación profesional es más que la concentración de la pedagogía de la educación en un campo especializado. Plantea que la pedagogía de la formación profesional es multidisciplinaria, y es la única que se ocupa de la enseñanza para las organizaciones (empresas), luego

---

<sup>29</sup> Tomado de ROLF A; “Formación Profesional. Nuevas Tendencias y perspectivas”. OIT – Cinterfor, consultada en septiembre 08 de 2016; disponible en: [http://www.oitcinterfor.org/sites/default/files/file\\_publicacion/arnold.pdf](http://www.oitcinterfor.org/sites/default/files/file_publicacion/arnold.pdf).

en este modelo pedagógico no sólo son importantes las expectativas de formación y educación del sujeto, sino también las consideraciones sobre los contenidos técnicos y las exigencias que plantean los nuevos desempeños y las expectativas de los empresarios.

En la realidad moderna, las capacidades sociales y metodológicas son cada vez más necesarias para el desempeño profesional. Las personas tienen que estar dispuestas a cambiar y ser capaces de hacerlo, luego las competencias sociales y metodológicas son más permanentes que los conocimientos especializados que están destinados a caducar rápidamente.

### **Responsabilidad Social de la Universidad.**

Abordar la temática de las instituciones de educación superior implica necesariamente preguntarse por la responsabilidad social universitaria, toda vez que sus estudiantes y graduados<sup>30</sup> representan, en gran medida, la materialización de su deber-ser institucional. Es sabido que en los últimos tiempos se ha venido posicionando el concepto de responsabilidad social como un problema ético-estratégico de las organizaciones, sean éstas de naturaleza empresarial, educativa o social.

Como se puede apreciar la ética y la responsabilidad social se van presentando como dos conceptos fuertemente ligados y son la base de las relaciones tanto individuales como colectivas, ya que en la medida en que el sujeto se hace consciente de sus propias necesidades, y logra trabajarlas de manera participativa, está alcanzando un mayor desarrollo; y la apreciación de los valores que hace del entorno inmediato, le permite trascender en el tiempo y de esta manera alcanzar un reconocimiento social.

---

<sup>30</sup> Es necesario anotar al respecto, que la población objetivo de este trabajo de grado, la constituyen solo los estudiantes, pero no se puede desligar en ningún momento la importancia trascendental que deben tener los graduados como ventana de cualquier programa en el imaginario colectivo que pueda surgir de la interacción de estos en la sociedad desde el concepto social y laboral.

Esta perspectiva tiene una alta aceptación en la actualidad por las organizaciones que han asumido la responsabilidad social como tema central de su gestión.

Para el caso del Programa, son los impactos educativos los primeros que se deben analizar dado el carácter vinculante de éstos con los estudiantes y egresados. Es claro que la universidad influye en gran medida en la formación de los profesionales, su escala de valores, su manera de interpretar el mundo y de comportarse en él. Incide asimismo en la definición de la ética profesional de cada disciplina y su rol social. Una universidad responsable por tanto se pregunta por el tipo de profesionales, ciudadanos y personas que forma, y sobre la adecuada organización de la enseñanza para garantizar una formación socialmente responsable.

#### **6.4. Marco Jurídico**

Desde la óptica macro que traza la Constitución Política de Colombia de 1991, en el artículo 67 se concibe la educación en general como un derecho de la persona y un servicio público que tiene una función social; con ella se busca el acceso al conocimiento, a la ciencia, a la técnica, y a los demás bienes y valores de la cultura

Esta educación a la cual tenemos derecho tendrá como finalidad formar a verdaderos ciudadanos basado en el respeto a los derechos humanos, la paz y a la democracia; como también en la práctica del trabajo y la recreación, para el mejoramiento cultural, científico, tecnológico y para la protección del ambiente.

#### ✓ **Ley 30 de 1992**<sup>31</sup>

Las características generales más importantes de la educación superior en Colombia son:

---

<sup>31</sup> Tomado de Ministerio de Educación Nacional, Consejo Nacional de Acreditación, consultado agosto de 2016, disponible en: <http://www.cna.gov.co/1741/article-187279.html>.

Es entendida como un servicio público que puede ser ofrecido tanto por el Estado como por particulares, y se realiza con posterioridad a la educación media.

- Se han definido varios tipos de Instituciones según su naturaleza y objetivos (Instituciones Técnicas Profesionales, Instituciones Tecnológicas, Instituciones Universitarias y Universidades).
- Existe un Sistema Nacional de Aseguramiento de la Calidad.
- El Estado garantiza la calidad del servicio educativo a través de la práctica de la suprema inspección y vigilancia de la Educación Superior.
- Conaces y sus salas organizadas por campos del conocimiento, es el organismo encargado de estudiar el cumplimiento de condiciones mínimas de calidad y dar su concepto ante el Ministerio de Educación para el otorgamiento del Registro Calificado de los programas.
- Existe un Sistema Nacional de Acreditación del cual hace parte el Consejo Nacional de Acreditación creado por la Ley 30 de 1992 el cual tiene la responsabilidad de dar fe pública de los altos niveles de calidad de las instituciones de educación superior y sus programas académicos.

Las políticas y planes para el desarrollo de la Educación Superior son, primeramente, propuestos por el Consejo Nacional de Educación Superior (CESU), organismo con funciones de coordinación, planificación, recomendación y asesoría, integrado por representantes de todas las instancias relacionadas con la educación superior.

✓ **La Ley 115 de 1994**<sup>32</sup>.

Establece que la educación es un proceso de formación permanente, personal, cultural y social que se fundamenta en una concepción integral de la persona humana, de su dignidad, de sus derechos, y de sus deberes. Señala las normas generales para regular el Servicio Público de la Educación que cumple una función

---

<sup>32</sup> Ibidem.

social acorde con las necesidades e intereses de la personas, de la familia y de la sociedad. Se fundamenta en los principios de la Constitución Política sobre el derecho a la educación que tiene toda persona, en las libertades de enseñanza, aprendizaje, investigación y cátedra y en su carácter de servicio público.

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

### **Decreto 1295 de 2010**

Esta norma reglamenta la Ley 1188 de abril 25 de 2008 y anula los Decretos 1665 de 2002, 2566 de 2003 y 1001 de 2006 que regulaban el proceso de Registro calificado de Programas Académicos.

El Decreto, amplía las condiciones que deben cumplir las IES (Instituciones de Educación Superior) para obtener y renovar el registro de sus programas, atiende la realidad del sistema de educación superior, en ámbitos que no cubrían los decretos anteriormente mencionados y responde a una crítica que se venía haciendo a esta norma respecto a la ausencia de legislación sobre los programas de naturaleza virtual, que pasan a ser reconocidos hoy como una modalidad de la metodología a distancia. Así mismo, reglamenta sobre el tema de los ciclos propedéuticos que fija la Ley 749 de 2005 y la Ley 30 de 1992.

Las IES requieren contar previamente con un registro calificado el cual es otorgado por el Ministerio de Educación Nacional y tiene vigencia de siete años. Estas IES deben cumplir al margen las pautas o condiciones establecidas por el Ministerio para la obtención del registro calificado; en estas pautas se acoge la

reglamentación para todos los programas (posgrados, doctorados, maestrías etc.) y se debe cumplir con una autoevaluación obligatoria.

### **6.5. Marco Histórico Institucional**

La Universidad de Cundinamarca, antes Instituto Técnico Universitario de Cundinamarca (I.T.U.C.), nace a la vida jurídica con la Ordenanza Departamental No 045 de 1969, y se crea como entidad responsable de ofrecer a la población egresada de la educación secundaria en el departamento, programas de educación superior con duración entre los dos y los dos años y medio. De esta manera se buscaba incrementar la formación de “peritos”, “técnicos” o “expertos”, en profesiones que apoyaran los procesos de desarrollo económico y social en la región<sup>33</sup>.

El desarrollo de actividades formativas mediante convenios, ayudó a fortalecer la presencia del ITUC en el nivel nacional y le permitió adelantar programas con los cuales se vinculó de forma directa a sectores económicos que comenzaron a verse beneficiados por las actividades de docencia y extensión que la institución adelantaba.

Desde sus inicios, el proyecto educativo del ITUC consideró conveniente impartir una formación que permitiera a los estudiantes acceder posteriormente a los programas de formación profesional en carreras ofrecidas por otras universidades e instituciones de educación superior. Con esta visión, la naciente institución dejó definidas las bases y las características que la identificaron en el desarrollo de sus actividades y fijaron un derrotero para la posterior transformación en universidad. Por una parte, el compromiso con la atención a la formación de profesionales para el departamento ofreciéndoles oportunidades permanentes de aprendizaje e

---

<sup>33</sup> Tomado de: Documento de renovación de registro calificado 2014. Universidad de Cundinamarca, consultado y presentado con autorización de Líder Comité Curricular – PEP del Programa Dr. Gentil Eduardo Niño Muñoz, septiembre 09 de 2016.

inculcándoles el sentido de compromiso con las necesidades de la provincia; y por otra, la clara visión en que la educación es un proceso continuo a lo largo de la vida.

En la actualidad, la universidad se encuentra en un proceso de ajustes requeridos para la acreditación de la calidad de sus Programas, con el fin identificarse con las múltiples necesidades y requerimientos del departamento, la nación y del mundo actual en materia de formación profesional, para lo cual ha invitado a la comunidad universitaria a formar parte de las jornadas de trabajo que le permitan proyectar la Institución en aspectos tan importantes como el Plan de Desarrollo, la actualización de estatutos y reglamentos, la organización de la investigación, la Proyección Social, la capacitación permanente de los docentes y la actualización de los planes de estudio de los diferentes programas.

El programa de Tecnología en Gestión Turística y Hotelera, se inicia con la idea de crear para la región un programa que estimulara el desarrollo de la ciudad de Girardot como turística, ya que en toda la región no existía la oferta de programas en turismo y hotelería<sup>34</sup>.

De ahí, se optó por autorizar la creación de la tecnología en administración turística según acuerdo No 007 de Julio 7 de 2006 del Consejo Superior, el cual posteriormente según el sentir empresarial y trabajo realizado internamente en el programa de Administración de Empresas se convirtió en Tecnología en Gestión Turística y Hotelera.

Es así como en el año 2006 se autoriza la creación del programa de Tecnología en Gestión Turística y Hotelera. Se obtuvo el proceso de funcionamiento bajo Resolución 3524 del 16 de junio de 2008 emanada del Ministerio de Educación

---

<sup>34</sup> Tomado de: Propuesta de actualización Proyecto Educativo de Programa 2016; Universidad de Cundinamarca, consultado y presentado con autorización de Líder Comité Curricular – PEP del Programa Dr. Gentil Eduardo Niño Muñoz, septiembre 09 de 2016.



Nacional. Se inician labores de inscripción y en el segundo semestre del 2008 con 32 estudiantes inscritos de los cuales 24 iniciaron labores académicas.

Posteriormente se aprobó el plan de estudios mediante el Acuerdo 003 de julio 21 de 2008 del Consejo Académico. La apertura del Programa por extensión se aprobó mediante acta No 009 de octubre 06 de 2008 del Consejo de Facultad.

La apertura del Tecnología en Gestión Turística y Hotelera se autorizó mediante Acuerdo 011 de octubre 29 de 2008 emanado del Consejo Académico.

Tabla No 1. Ficha de creación del programa de Tecnología en Gestión Turística y Hotelera

Institución	UNIVERSIDAD DE CUNDINAMARCA
Facultad	Ciencias Administrativas, Económicas y Contables
Nombre del Programa Curricular	Tecnología en Gestión Turística y Hotelera
Título que otorga el programa	Tecnólogo en Gestión Turística y Hotelera
Metodología	Presencial
Número de Créditos	103
Lugar donde funciona el programa	Seccional Girardot, Carrera 19 No 24 – 209 Barrio Gaitán
Nivel de formación	Pregrado – Tecnología
Fecha de creación del Programa	16 de Junio de 2008
Resolución de Registro Calificado	3524 del 16 de Junio de 2008 MEN
Código SNIES	53719
Duración en semestres	6

Fuente: Documento maestro de renovación de registro calificado 2014

## **7. DISEÑO METODOLOGICO**

Toda investigación debe contar con un puente entre el problema detectado y la solución, este plan o estructura ayudara a obtener las respuestas a la situación problemica detectada y permitirá unir todos los elementos del presente proyecto de grado.

### **7.1. Tipo de Investigación**

Es el esquema general o el marco estratégico que le da unidad, coherencia, secuencia y sentido práctico a todas las actividades que se emprenden para buscar respuesta al problema y objetivos planteados en esta apuesta de investigación.

Con lo apuntado anteriormente, esta investigación se caracteriza por ser Exploratoria, descriptiva y transversal, totalmente compatibles y articulables entre sí, las cuales se enuncian y describen a continuación:

## **Exploratoria**

Según Roberto Hernández Sampieri<sup>35</sup>:

“Los estudios exploratorios sirven para familiarizarnos con fenómenos relativamente desconocidos, obtener información sobre la posibilidad de llevar a cabo una investigación más completa respecto de un contexto particular, investigar nuevos problemas, identificar conceptos o variables promisorias, establecer prioridades para investigaciones futuras o sugerir afirmaciones y postulados”.

Se considera exploratoria, además por lo que este tema no ha sido tratado por ningún trabajo de grado en el Programa, ni en la Facultad de Ciencias Administrativas, Económicas y Contables de la Seccional Girardot, por lo que a juicio de la estudiante autora de este trabajo se constituiría en una visión aproximada al Diagnóstico situacional de programa orientados al análisis de cada programa académico.

## **Descriptiva**

Según Danhke<sup>36</sup> (citado por Hernández, Fernández, Baptista, 2006)

“Los estudios descriptivos buscar especificar las propiedades, las características y los perfiles de personas, grupos, comunidades, procesos, objetos o cualquier fenómeno que se someta a un análisis. Es decir, miden, evalúan o recolectan datos sobre diversos conceptos (variables), aspectos, dimensiones o componentes del fenómeno a investigar”

Es además de carácter descriptivo, pues pretende especificar condiciones que determinan el nivel de conocimiento del cliente del programa sobre el programa en sí, por medio de análisis estadístico, a partir de la aplicación de un instrumento de recolección de datos diseñado para tal fin.

---

<sup>35</sup> HERNÁNDEZ, R.: “Metodología de la Investigación” Mc Graw Hill, Cuarta Edición, México, 2006, 882 p.

<sup>36</sup> *Ibidem*.

### **Transversal<sup>37</sup>**

Al respecto resulta importante manifestar que este tipo de investigación es apropiada cuando la investigación se centra en analizar cuál es el nivel del objeto de estudio en un momento dado.

Es por supuesto, útil para analizar la relación entre un conjunto de variables en un punto de tiempo, y es útil para abarcar grupos o subgrupos de personas, para este caso los estudiantes activos y debidamente matriculados en el Programa de Tecnología en Gestión Turística y Hotelera.

### **7.2. Caracterización de la población objeto de estudio**

La población, según Icart, fuentelsaz y Pulpon (2006)<sup>38</sup>, es el conjunto de individuos que tienen ciertas características o propiedades que son las que se desea estudiar, para la presente investigación entonces se trabajara con una población finita, ya que se conoce el número de individuos que la componen y existe información necesaria como bases de datos de los estudiantes del programa que permitirá conocer mejor sus expectativas acerca del programa de formación

Por lo tanto una vez entendido el concepto de población, se tiene que para esta investigación estará conformada por los estudiantes que se encuentran debida y legalmente matriculados en el IIPA del año 2016 y corresponde a la siguiente conformación, según datos suministrados por la secretaría del programa mencionado:

---

<sup>37</sup> Ibídem.

<sup>38</sup> Ibídem

**Tabla No 2. Distribución semestral de la población del Programa**

No	Semestre	No estudiantes
1	I	15
2	II	22
3	III	
4	IV	14
5	V	13
6	VI	17
Total población programa		81 <sup>39</sup>

Fuente: Secretaría Programa tecnología Gestión Turística, agosto 2016

Teniendo en cuenta la tabla No 2, y la caracterización y número de población para este proyecto de investigación se seleccionara muestra, en la cual se aplicara la siguiente ecuación:

$$\frac{N * (\alpha_c * 0,5)^2}{1 + (e^2 * (N - 1))}$$

La aplicación de la encuesta anterior, tendrá como ingredientes básicos de estadística:

1. Nivel confianza: 95%
2. Margen de error: 5%
3. Muestra: 67 sujetos

Para darle mayor relevancia al proceso de recolección de datos a partir del entendimiento y comprensión del instrumento se aplicará una prueba piloto, que estará orientada a percibir:

---

<sup>39</sup> En este punto, es importante mencionar que la población tendría una diferencia menor de un estudiante, que correspondería a la autora de este trabajo de grado, quien por obvias razones de carácter técnico no debe hacer parte de la población a medir.

1. Comprensión de las preguntas formuladas
2. Nivel de aplicación del instrumento en cuanto a facilidad de diligenciamiento
3. Pertinencia del cuestionario
4. Tiempo de diligenciamiento (Como referencia para la aplicación a la muestra determinada)

La aplicación del instrumento será a la muestra calculada de 67 sujetos de investigación de manera aleatoria simple y de disponibilidad y acceso a los públicos, para ellos se tendrá en cuenta los estudiantes del Programa de Tecnología en Gestión Turística y Hotelera debidamente matriculados en el segundo periodo académico del año 2016.

### **7.3. Técnicas de Recolección de información**

De acuerdo a lo expresado por Roberto Hernández Sampieri<sup>40</sup>: “Todo problema de investigación es siempre complejo, aun cuando parezca sencillo. Si se observa que el conocimiento en el campo de la investigación se sustenta en el establecimiento de controles estrictos para constatar que lo que se había analizado en problema de investigación ha seguido un camino de rigor científico en la formación de dicho problema, como también en la obtención de datos y el posterior análisis de estos”.

Teniendo en cuenta que la mayoría de problemas en investigación siempre requieren la recolección sistemática de información que hace referencia a poblaciones o a las muestras detectadas de estas. Por lo tanto se cree que se puede comprobar si los hechos se basan o no en la realidad tal como se ha supuesto hasta el momento, se hace necesario preguntar o indagar para la

---

<sup>40</sup> *Ibidem*.

obtención de datos que confirmen el ideario de esta investigación, por tal razón de lo expuesto el instrumento de recolección de datos sobre las variables a considerar del Programa de Tecnología en Gestión Turística y Hotelera, es para este anteproyecto y posterior trabajo de grado; LA ENCUESTA.

Se cree que este instrumento es una viable técnica y metodológicamente pues se cree en primer lugar que es una técnica disponible para el estudio masivo de conocimientos, actitudes y prácticas sociales; pero además de ello este instrumento es altamente flexible dado que se puede adaptar para obtener la información generalizable casi de cualquier población, que para el caso particular de este anteproyecto lo constituyen los estudiantes del programa.

Es importante manifestar que en tal sentido, una vez diseñado el instrumento de recolección de datos, se aplicó prueba piloto a 6 sujetos del programa para tratar de validar el tipo de preguntas, la formulación de las preguntas, el número de preguntas, el entendimiento de las mismas, la posibilidad de incluir o cambiar alguna de la planteadas, de esta manera se obtuvo por parte de dos sujetos de aplicación, al solicitud de cambio de la última pregunta: Si tuviera la oportunidad, ¿recomendaría a un estudiante de último año estudiar en la Universidad?, cuya sustitución sería: Si tuviera la oportunidad ¿recomendaría a un estudiante de último estudiar en el Programa de Tecnología en Gestión Turística y Hotelera? Como una pregunta cerrada con opción de respuesta positiva o negativa.

En cuanto a los tiempos de diligenciamiento del formato de encuesta, se tiene la siguiente tabla con los tiempos de cada sujeto de pilotaje:

**Tabla No 3. Aplicación prueba piloto (tiempo de diligenciamiento – observaciones)**

Sujeto	Tiempo de diligenciamiento	Sugerencia
1	09:00 mins	N.A.
2	10:50 mins	N.A.
3	11:00 mins	N.A.

4	13:05 mins	El sujeto No 4, manifiesta un total entendimiento de las preguntas formuladas, e indica que en la parte final del instrumento, la pregunta No 53, podría cambiarse y enfocarse al programa teniendo en cuenta que el trabajo se refiere solo al programa, y muy poco a la universidad
5	16:08 mins	El sujeto No 5, manifiesta total conformidad con la aseveración realizada por el sujeto No 4, en el mismo sentido, si el objeto de estudio es el programa no tiene pertinencia preguntar al final si se recomendaría la Universidad, debe preguntarse: ¿si referenciaría el programa?
6	19:00 mins	N.A.
Tiempo promedio de diligenciamiento: 14:00 minutos aproximadamente		

Fuente: presente estudio

#### **7.4. Instrumentos de recolección de información**

El desarrollo del proceso de esta investigación se soportará en la aplicación personal del instrumento diseñado para la recolección de la información, de manera conjunta con el director de este trabajo se procederá a desarrollar un cronograma de visita a cada semestre para explicarles en que consiste el trabajo que se va a desarrollar y se les tomara de su tiempo cerca de 20 minutos para el diligenciamiento total del cuestionario.

Teniendo en cuenta que el segundo avance de los trabajos de grado, está programado para el 04 de octubre se ha convenido con la dirección del trabajo, que una vez aplicado el pilotaje del instrumento, validadas las sugerencias y medidos los tiempos, se aplicara el instrumento de manera censal a todos los estudiantes del programa, a excepción de la estudiante en calidad de investigadora y autora del presente trabajo, tal evento tendrá lugar entre los días 26 y 30 de 2016.

#### **7.5. Técnicas de análisis y procesamiento de datos**

En el caso de este trabajo de grado cuya población la componen los 81 estudiantes activos y debidamente matriculados y con el ánimo de garantizar la mayor confianza posible se aplicara el instrumento de recolección de datos a toda



la población (Censo) 81 individuos, los resultado que se arrojan de esta aplicación se manejaran utilizando medios manuales mediante hoja de cálculo Excel en el cual se introdujeron fórmulas que permitieron diagramar y graficar los resultados.

Previamente los ordenará y procederá a elaborar su propia guía, permitiendo así el fácil procesamiento de los datos. Para ello deberá considerar cuatro pasos, los cuales son: Agrupación, Categorización, Codificación y Tabulación<sup>41</sup>.

Cualquiera que sea el instrumento o medio utilizado para recabar la información, esta tendrá carácter meramente empírico. Los datos recogidos están en función de los tipos de preguntas elaboradas. Algunas respuestas serán directas y otras teóricas, que permitirán comprobar lo planteado en la definición del problema de investigación.

Una vez obtenidas las respuestas de los individuos (población objeto de estudio) se procede a:

- ✓ **Agrupación:** Consiste en la facultad que tiene el investigador de agrupar todas las respuestas similares, de tal manera que la información obtenida pueda manejarse con mayor comodidad, tratando que los grupos que la conforman no serán demasiados y se haga fácil el proceso.
- ✓ **Categorización:** La agrupación anterior conlleva al señalamiento de las categorías o ítems en que estas respuestas deben concentrarse. Establecerá las que considere convenientes para su estudio según lo señalado en la fase de operacionalización.

---

<sup>41</sup> Para la estudiante autora de este trabajo de grado, estos 4 pasos se constituyen en los elementos claves a seguir en cualquier tipo de investigación, dado que en primera instancia los datos obtenidos deben organizarse (agrupación); posteriormente se deben ordenar (categorizar), desde luego que deben codificarse para este punto se utilizó plantilla en formato Excel con la diagramación de cada una de las preguntas agrupadas en las tres (03) etapas de medición (lo personal, lo familiar y lo institucional), y luego se procedió a tabular y analizar la información.

- ✓ **Codificación:** Consiste en la expresión numérica a la que será sometida cada una de las respuestas verbales y que en el caso estudiado, corresponderá asignarle a cada una de las categorías.
- ✓ **Tabulación:** Consiste en la contabilización que se efectúa de cada una de las preguntas para determinar numéricamente las respuestas obtenidas.

## **8. PRESENTACION DE LOS RESULTADOS OBTENIDOS**

### **8.1. Análisis de resultados**

La evaluación continua y sistemática de la Institución de Educación Superior (para el caso del objeto el Programa de Tecnología en Gestión Turística y Hotelera de la Universidad de Cundinamarca – Seccional Girardot 2016 IIPA) es una actividad esencial para innovar, descubrir, aprender, y optimizar los recursos con los que cuenta, a lo cual se espera puedan contribuir este estudio, no obstante del estado ideal de lo que debería ser el conocimiento de sus estudiantes, la cualificación de sus expectativas, del diagnóstico general del programa, a partir del análisis de los resultados encontrados a partir de la aplicación del instrumento de recolección de datos diseñado, de hecho el instrumento fue diseñado para conocer información acerca de tres aspectos claves:

1. Dimensión personal de los 67 estudiantes encuestados, preguntas 1 a la 13
2. Dimensión personal – laboral (este último no a fondo) de los 67 estudiantes encuestados, preguntas 14 - 25
3. la percepción que tienen los estudiantes sobre el Programa de Tecnología (Dimensión Programa) en Gestión Turística y Hotelera en diversos aspectos, teniendo énfasis en la filosofía institucional (misión, visión, valores) otros como percepción del procesos docencia y algunos apartes del proceso académico-administrativo, preguntas 26 a la 50.

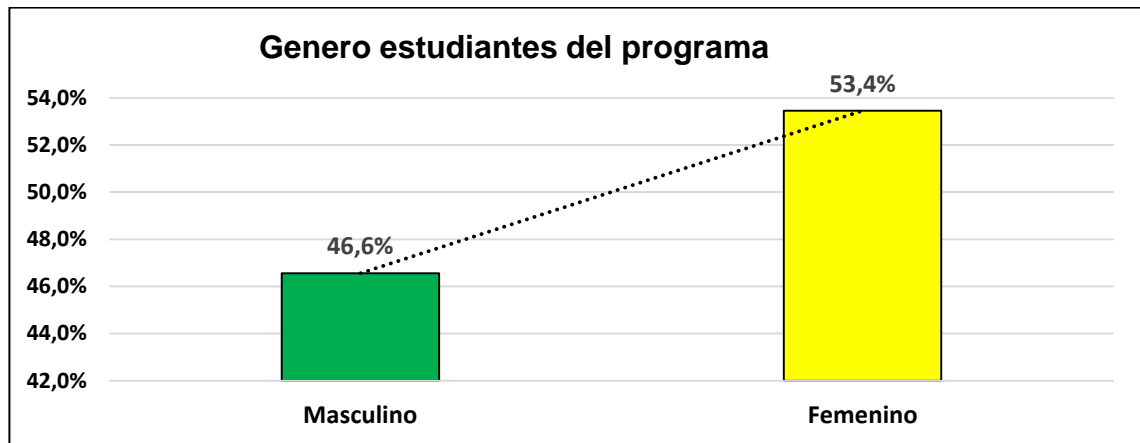
Por eso es de esperar, que este estudio (Diagnostico) se convierta en un mecanismo para establecer una “verdadera” relación de doble vía entre el Programa de tecnología en Gestión turística y Hotelera y sus clientes (81 debidamente matriculados, entre los cuales se pueden contar los estudiantes que solamente matricularon trabajos de grado por cuestiones de orden personal y académico que les impidió terminar su proceso en otro tiempo), de manera que esta “pueda y quiera ser usado” en pro de la generación de un beneficio bipartita en cuanto el programa acepte con dignidad, rectitud, claridad, pragmatismo y estoicismo los resultados obtenidos, y de esta manera emprenda acciones conducentes al mejoramiento de calidad integral del programa, si los siguientes resultados así lo demuestran.

Este estudio surge de la necesidad de conocer verdaderamente al estudiante que hace parte del programa, caracterizarlo como una fuente importante de retroalimentación, en la medida que permite al Programa y la Universidad de Cundinamarca conocer quiénes son y cómo está compuesto su ámbito familiar, y por ultimo como concibe el estudiante el programa; aspectos claves que tal vez puedan revitalizar la pertinencia del mismo.

Para lo cual se presentan a continuación los resultados obtenidos:

### 8.1.1. Resultados Dimensión Personal

**Grafica No 1 Género de los estudiantes del programa**



Fuente: presente estudio

En el estudio “Diagnostico Situacional del Programa de Tecnología en Gestión Turística y Hotelera” se tuvo como primera intención la caracterización de los estudiantes por sexo, lo cual lleva pensar sobre los intereses reales de la comunidad objeto de estudio y su configuración como sujeto de estudio, por tal razón el termino se utiliza como el referente de construcción social de mujeres y hombres, de feminidad y masculinidad, este término hace referencia a la situación que los individuos de ambos sexos son libres para desarrollar sus capacidades personales y tomar decisiones sin las limitaciones que podría imponer los roles del género, en tal sentido los diferentes comportamientos, aspiraciones y necesidades de los hombres y las mujeres se tiene en cuenta, se valoran y se favorecen por igual.

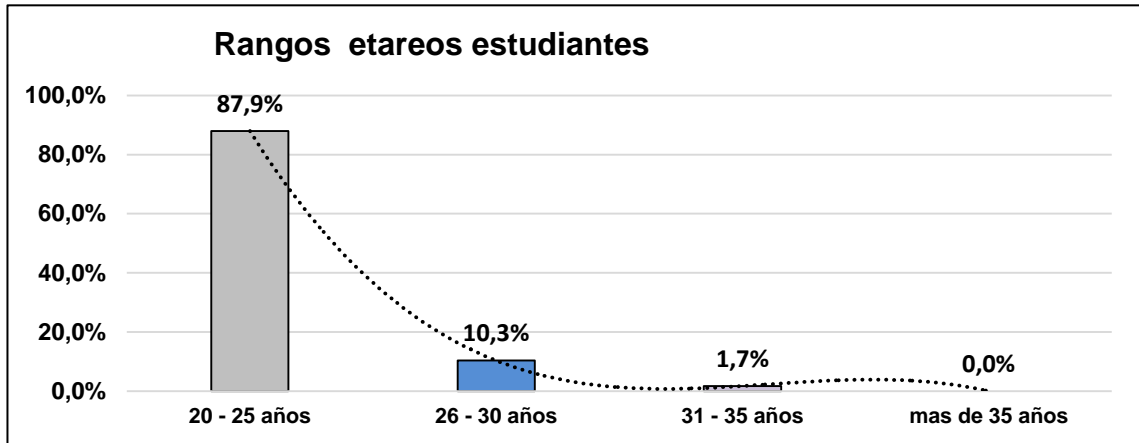
En este sentido el estudio se concentró solo en determinar la cantidad de hombres y mujeres (masculinidad y feminidad) que ingresan al programa, sin detenerse a conocer por qué ingresan las mujeres o los hombres a estudiar esta carrera. No obstante este puede ser parte de otro estudio.

Luego de esto se pudo constatar solo por la aplicación de encuestas sin haber tenido en cuenta la información que se pudiere recabar de la oficina de admisiones, que el 53.4% de la población encuestada es de género femenino, en tanto que el 46.6% es de género masculino. Los resultados obtenidos en este ítem permiten evidenciar la importancia del Programa respecto del nivel de aceptación por parte del género femenino (53.4% contra 46.6% de los encuestados)<sup>42</sup>.

---

<sup>42</sup> Esta primera pregunta, nos lleva a preguntarnos con prudencia, ¿Por qué las mujeres son las que prefieren el programa? ¿Qué ha hecho el programa para posicionarse en el imaginario colectivo de las damas? ¿esta carrera es vista por los hombres como una carrera solo para mujeres? ¿existe en la comunidad una imagen sexista de esta carrera?, preguntas que llevadas válidamente pueden ser objeto de otro estudio, en que se identifiquen las preferencias por la carrera a partir de un enfoque de género.

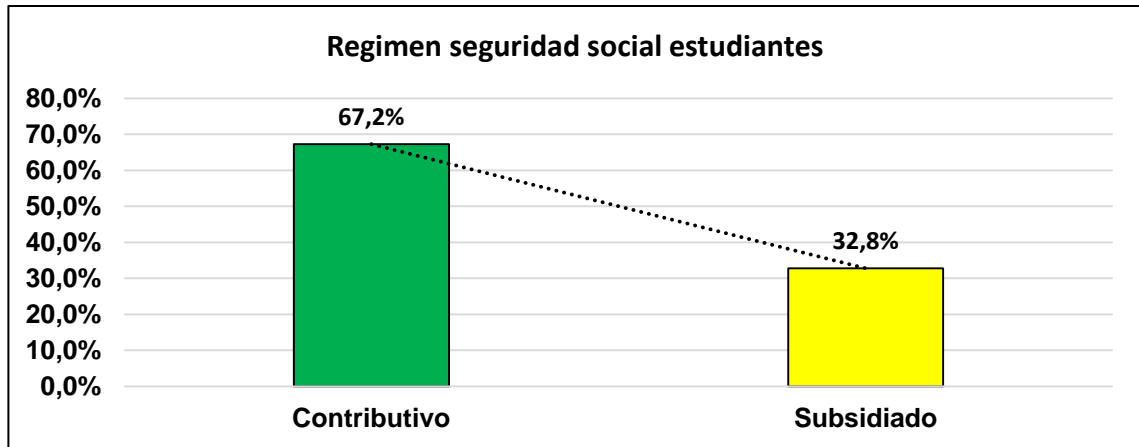
**Grafica No 2. Rango de edades de los estudiantes**



Fuente: presente estudio

Al observar los resultados de las encuestas se evidencia que la edad entre 20 a 25 años es el rango de edad que mayoritariamente accede a la formación de orden tecnológica, toda vez que es la edad ideal para engancharse laboralmente, aunado a un grado como tecnólogo que sustente sus capacidades de desempeño con una ponderación de 87.9% del total de los encuestados, seguida del rango entre 26 y 30 años con el 10.3% de los encuestados, en tanto que el 1.7% se encuentra entre los 31 y 35 años de edad, y para el rango de más de 35 años no se observa ponderación por los encuestados, permitiendo evidenciar que este es un programa que tiene como target objetivo población entre 20 y máximo 30 años de edad, sin desconocer que en cohortes pasadas se hayan matriculado estudiantes mayores de 35 años, según podría corroborar la secretaría y la Coordinación del Programa.

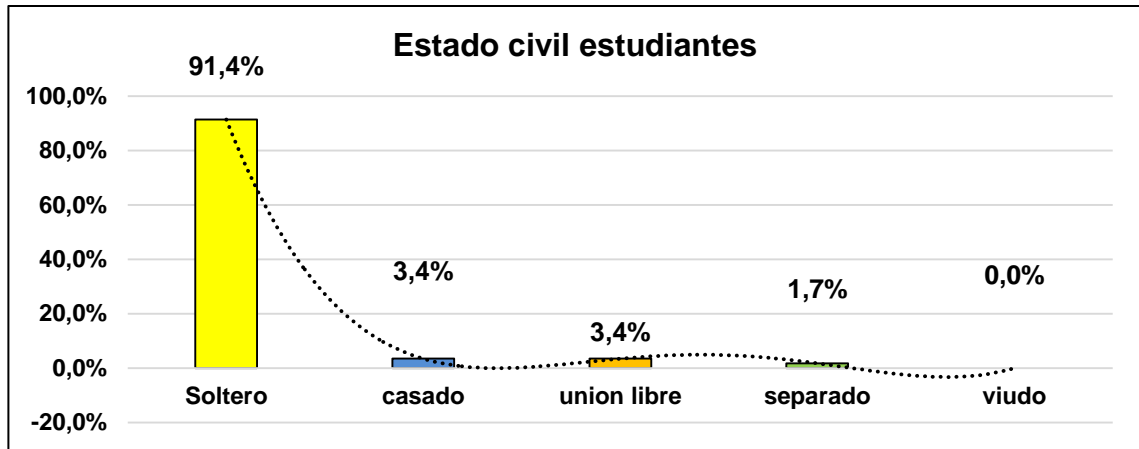
**Grafica No 3. ¿Régimen de seguridad social en salud al cual pertenece?**



Fuente: presente estudio

La grafica No 3, permite evidenciar la forma como la mayoría de los estudiantes encuestados comprenden la importancia de la afiliación al régimen de seguridad social en salud, particularmente en el régimen contributivo con el 67.2% de la población, no restando importante al otro conglomerado que ocupa el 32.8% de la muestra que se encuentra asegurado en salud en régimen subsidiado, de ambas maneras se reconoce la importancia de la seguridad social en salud de los estudiantes.

**Grafica No 4. ¿Estado civil de los estudiantes del Programa?**



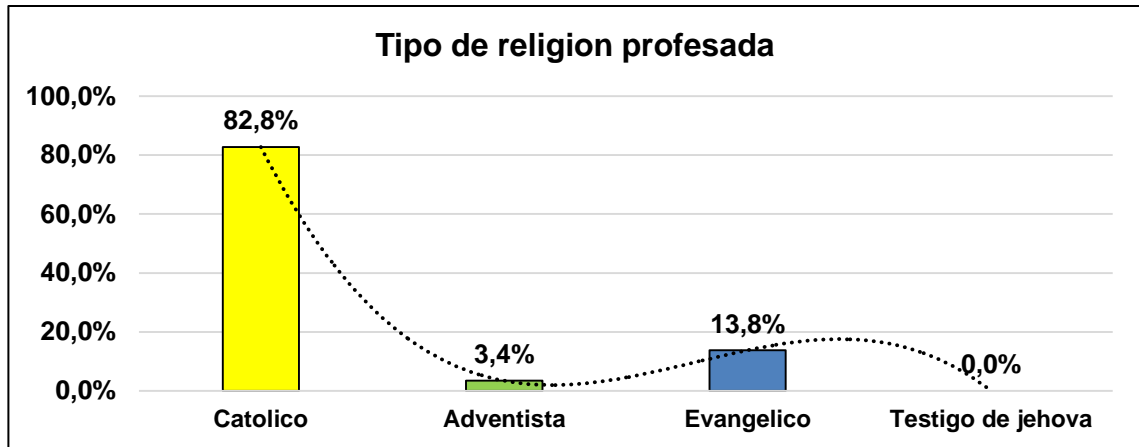
Fuente: presente estudio

La grafica No 4, respecto del estado civil de los estudiantes del programa permite evidenciar que el 91.4% de los graduados se encuentran solteros, seguidos de los casados con una distancia estadística determinante del 3.4%, igualmente aquellos estudiantes que tienen relaciones de vivencia en unión libre con sus parejas con el 3.4%, pero también en el programa existen estudiantes que han tenido pareja estable y han experimentado la separación con 1.7%, para finalmente manifestar que en el programa no existen estudiante que hayan experimentado la viudez con el 0% del total de la población encuestada

El punto no solo se refiere escuetamente a la actualización de sus datos, sino que busca adicionalmente conocer la mayoría de aspectos relevantes de los estudiantes como población objetivo y cliente de la Universidad de Cundinamarca, a través del programa de Tecnología en Gestión Turística y Hotelera.



**Grafica No 5. ¿Tipo de religión profesada?**

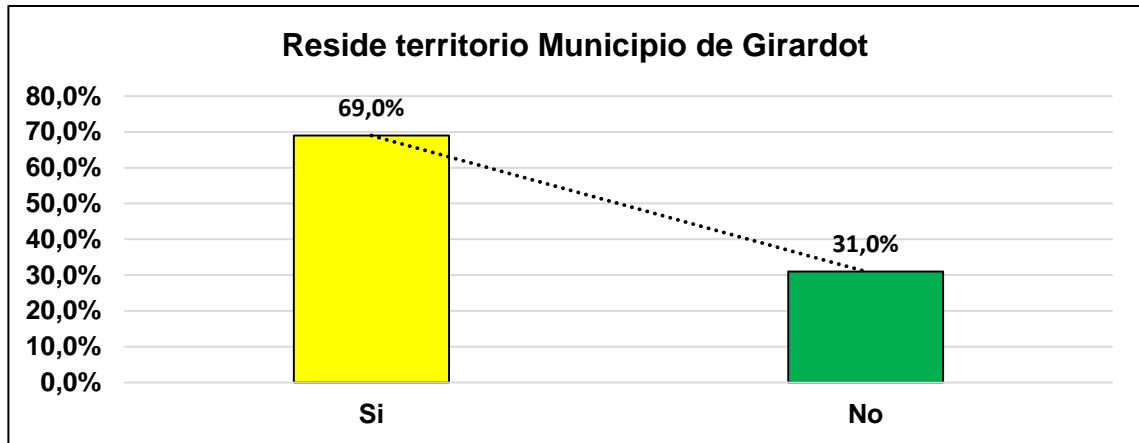


Fuente: presente estudio

La mayor parte de los estudiantes encuestados son correligionarios católicos con una mayoría absoluta del 82.8%, frente a los cristianos no católicos de filiación Evangélicos con el 13.8%, y finalmente los cristianos no católicos de filiación adventistas con el 3.4% de la población encuestada.

A pesar de la libertad dada hoy en día a los jóvenes sin obligarlos a asistir a algún tipo de iglesia, ellos creen en Dios y a medida que se van formando deciden elegir una religión. Esto puede ser bueno para el asentamiento o afirmación de sus valores, los cuales se han venido transformando, pero aún permanecen el respeto, la honestidad tan importantes para la vida profesional.

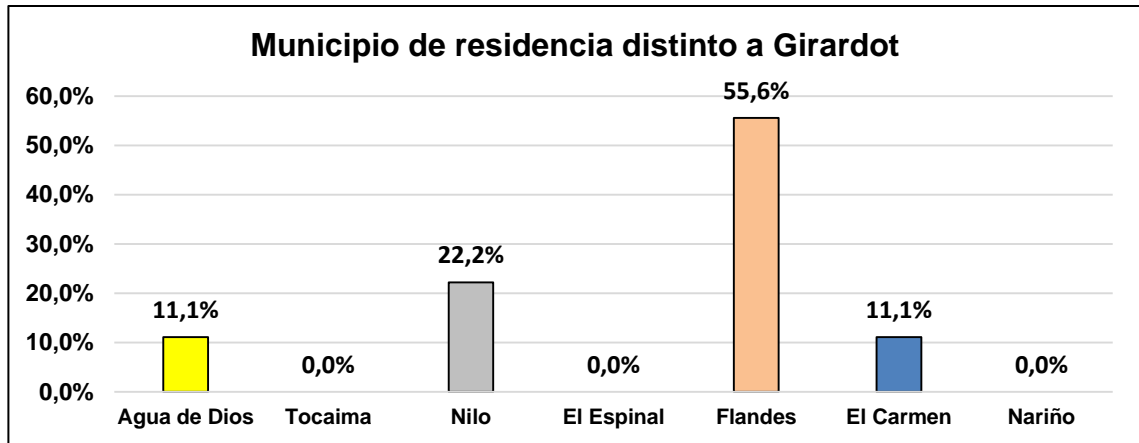
**Grafica No 6. ¿Reside dentro del territorio del Municipio de Girardot?**



Fuente: presente estudio

En cuanto al sitio de residencia de los estudiantes, se puede evidenciar con solo escudriñar los resultados, que la oferta de la Universidad de Cundinamarca Seccional Girardot, esta demandada en gran proporción por personas que residen dentro del territorio del municipio con el 69.0% del total de los encuestados, mientras que el 31.0% restante manifestó no residir dentro del territorio municipal de Girardot, si bien es importante manifestar que se les pregunto sobre su lugar de residencia y origen tal como se puede ver en la pregunta de cascada desarrollada.

**Grafica No 6.1. Ubicación municipio diferente**

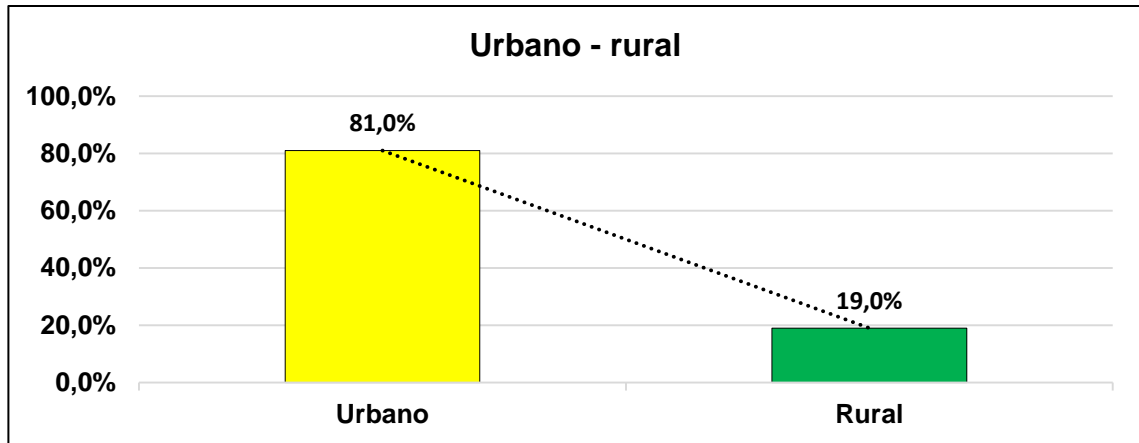


Fuente: presente estudio

De la misma manera que resulta importante determinar el origen de los estudiantes respecto del Municipio de Girardot, también resulta un claro procesos conocer cuáles son los puntos de origen distintos de Girardot, donde se puede evidenciar el nivel de conocimientos de la existencia de la UCundinamarca y el Programa de Tecnología en Gestión Turística y Hotelera.

El área de influencia de la UCundinamarca, abarca un extenso territorio muestra de ello, la existencia en el periodo anterior de estudiantes de los Municipios de Anapoima y La Mesa; sin embargo al preguntarle a aquellos estudiantes oriundos de otros municipios se encuentra que distinto a Girardot la influencia en Cundinamarca es poca, y resulta amplia en municipios como El Carmen con el 11.1% de la población encuestada y mayoritariamente el Municipio de Flandes con el 55.6% como población de origen, desde luego Cundinamarca sigue evidenciándose con Agua de Dios con el 11.1% y Nilo con el 22.2% de la muestra calculada.

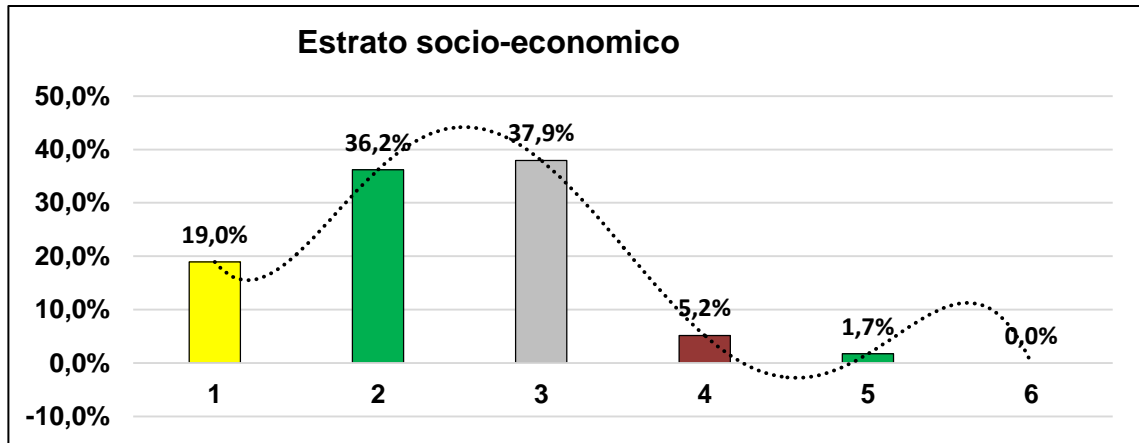
**Grafica No 6.2. ¿Ubicación rural o urbana?**



Fuente: presente estudio

El tratar de caracterizar luego del lugar de origen, se entró a preguntar sobre su ubicación urbana o rural, se considera una pregunta interesante en la medida que para la estudiante autora de este trabajo resulta destacable que las personas de las comunidades rurales (veredas, sectores, corregimientos) tengan la oportunidad de acceso a la Educación Superior; aunque los resultados son evidentes la UCundinamarca impacta ampliamente tanto las cabeceras municipales también impacta aunque en menor cuantía la zona rural, lo destacable se hace visible en estos resultados dado que el 81% de la población encuestada que reside NO dentro del territorio del Municipio de Girardot lo hace en la zona urbana, mientras que el restante 19% lo hace en la zona rural.

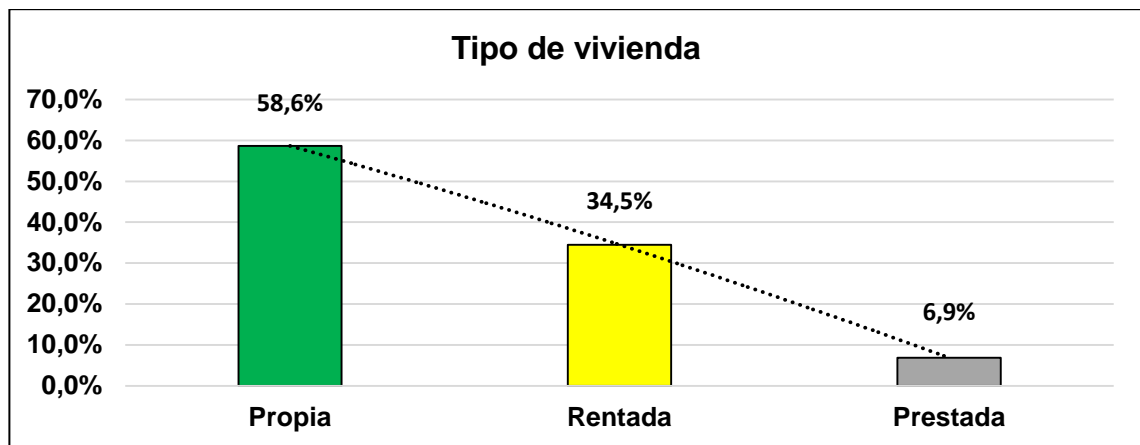
**Grafica No 7. ¿Su estrato socioeconómico corresponde a?**



Fuente: presente estudio

La ubicación geoespacial de los estudiantes del Programa de Tecnología en Gestión Turística y Hotelera es muy importante, puesto que permite ubicarlos en un mapa de influencia de la UCundinamarca, sin embargo la ubicación de estos en la clasificación socioeconómica resulta también importante en la medida que posibilita el conocimiento de sus alcances, lo cual se demuestra en la pregunta No 7 ¿Su estrato socioeconómico corresponde a?, lo cual permite encontrar resultados importantes: 1) Que la UCundinamarca no es la opción de formación en educación superior para el estrato 6 con el 0% de participación en los resultados obtenidos, que debido a su disponibilidad de recursos prefieren otra institución de Educación Superior; 2) pero resulta interesante que para el 1.7% de los encuestados se ubiquen en el estrato 5; de esta manera los resultados empiezan a “subir” en la medida que se desciende en la escala de estratos, encontrando que: 1) el estrato 1 participa con el 19% del total de encuestados, seguidos 2) del estrato 2 con el 36.2% de la población estudiantil del programa, y termina mayoritariamente el estrato 3 con el 37% de la población del programa, lo cual demuestra que la oferta académica de la UCundinamarca está destinada a los estratos 1 y 2 particularmente para el Programa de Tecnología en Gestión Turística y Hotelera.

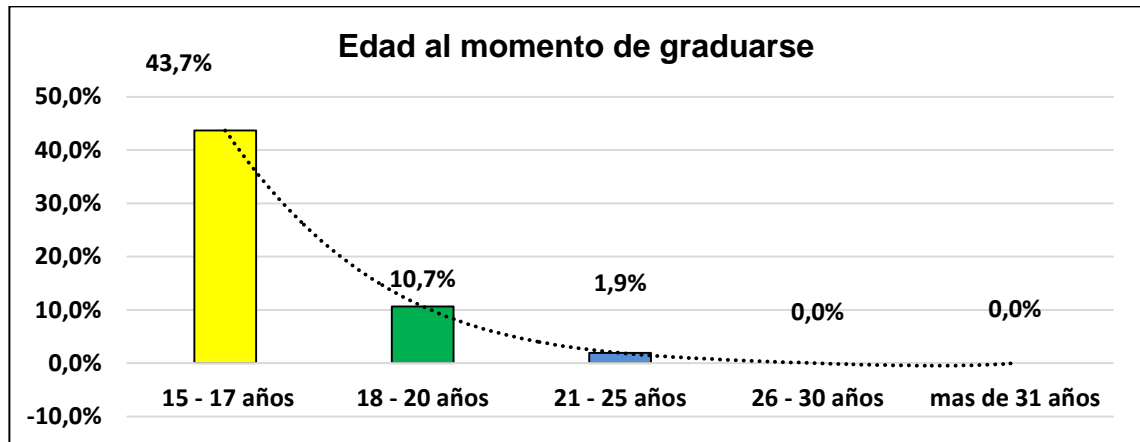
**Grafica No 8. ¿Su lugar de vivienda es?**



Fuente: presente estudio

El tratar de conocer ciertas características de los estudiantes permite a cualquier institución el diseño de estrategias que permitan abordar las problemáticas inherentes a la caracterización de la población, desde luego entonces se hace importante el querer conocer qué tipo de vivienda posee el estudiante, desde propia, pasando por rentada y hasta prestada, bajo esta óptica se encuentra que el 6.9% de los estudiantes se encuentra en casa prestada, el 34.5% se encuentra en vivienda rentada, y el 58.6% se encuentra en vivienda propia.

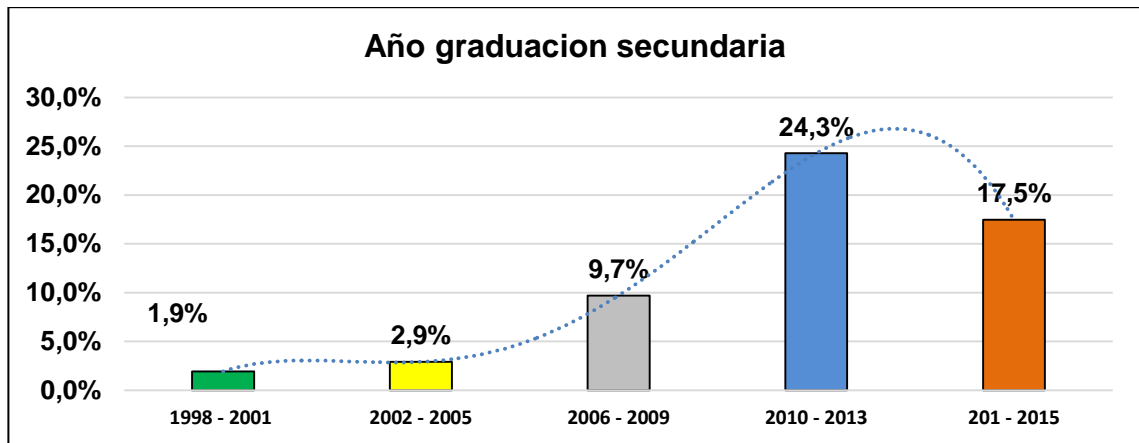
**Grafica No 9. ¿Su edad al momento de graduarse de Básica Secundaria era de?**



Fuente: presente estudio

Al observar los resultados de las encuestas se evidencia que la edad entre 15 a 17 años es el rango de edad que mayoritariamente accede a la formación de orden tecnológica con el 43.7% del total de la población encuestada, toda vez que es la edad ideal para engancharse laboralmente, , seguida del rango entre 18 y 20 años con el 10.7% de los encuestados, en tanto que el 1.9% se encuentra entre los 21 y 25 años de edad, finalmente en las opciones 26 a 30 años no tienen marcaciones lo mismo sucede con la opción más de 31 años.

**Grafica No 10. ¿El año de graduación de Básica Secundaria fue entre?**

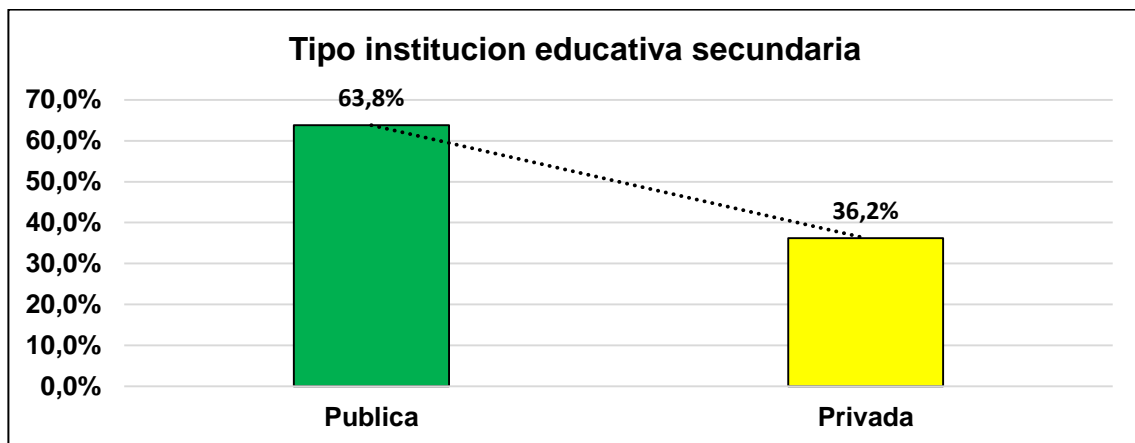


Fuente: presente estudio

En esta grafica las respuesta son bastante obvias, la población del programa está muy joven y de reciente graduación, tal como so evidencian los resultados obtenidos, se tiene que el 1.9% de la población encuestada se graduó de la secundaria entre 1998 y 2001, seguida muy de cerca por la población graduada entre 2002 y 2005 acumulando una ponderación del 2.9%; luego los resultados ubican a otra población graduada entre los años 2006 al 2009 con el 9.7%; seguida con una amplia mayoría aquella población cuyo grado académico fue entre el 2010 al 2013 con el 24.3% y finalmente los estudiantes graduados de secundaria entre el año 2012 – 2015 que corresponden al 17.5% de la población total encuestada.



**Grafica No 11. ¿La institución donde curso su Básica Secundaria era de tipo?**

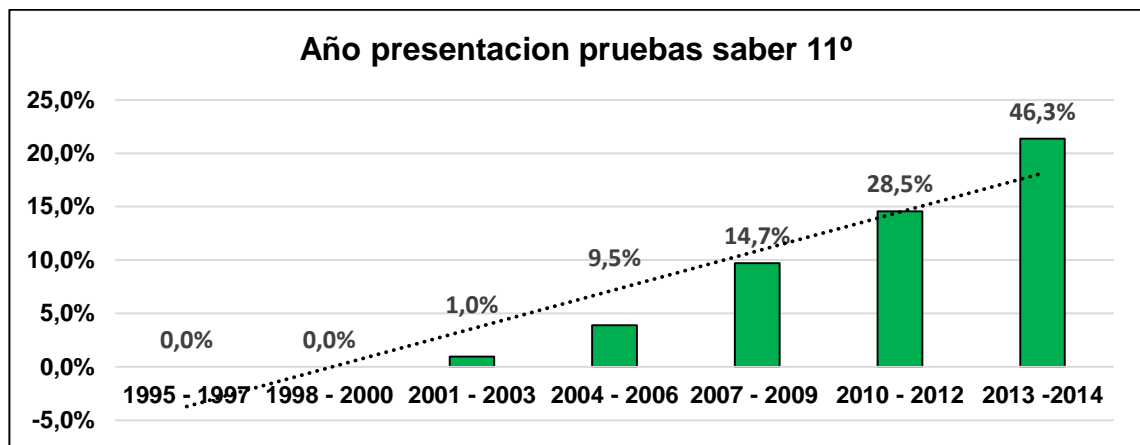


Fuente: presente estudio

En la Constitución Política Colombiana expedida en 1991 se dan las notas fundamentales de la naturaleza del servicio educativo. Allí se indica, por ejemplo, que se trata de un derecho de la persona, de un servicio público que tiene una función social y que corresponde al Estado regular y ejercer la suprema inspección y vigilancia respecto del servicio educativo con el fin de velar por su calidad, por el cumplimiento de sus fines y por la mejor formación moral, intelectual y física de los educandos. También se establece que se debe garantizar el adecuado cubrimiento del servicio y asegurar a los menores las condiciones necesarias para su acceso y permanencia en el sistema educativo. El sistema educativo colombiano lo conforman: la educación inicial, la educación preescolar, la educación básica (primaria cinco grados y secundaria cuatro grados), la educación media (dos grados y culmina con el título de bachiller.), y la educación superior. Aunado a lo anterior la educación en Colombia se presta por instituciones de orden Oficial y Privadas, teniendo en cuenta que la educación es un servicio público.

Al tenor de los resultados observados en la Grafica No 11, se evidencia que mayoritariamente el 63.8% de los graduados tienen su formación en educación secundaria y media en el sector Público, mientras que el 36.2% proviene de planteles educativos privados.

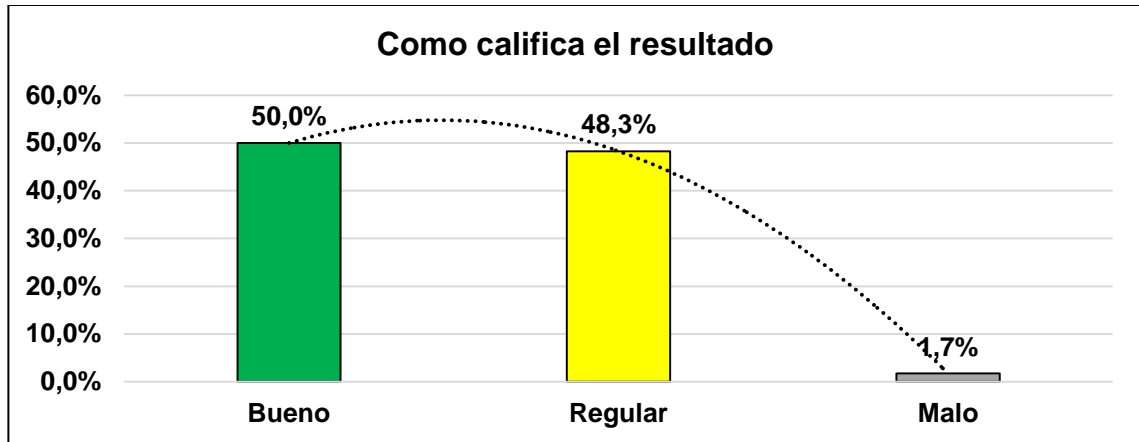
**Grafica No 12. ¿El año de presentación de las Pruebas Saber 11 fue entre?**



Fuente: presente estudio

Estas pruebas de estado están consideradas como un referente para el ingreso a la educación superior, desde el supuesto que indica que estas predicen el desempeño académico en la formación superior. A partir de las teorías de competencias, de las que se asume la evaluación objetiva de atributos psicológicos y la relación entre el dato y la competencia misma, se les pregunto a los estudiantes del programa en que años presentaron las pruebas saber 11°, encontrando datos diversos e interesantes como por ejemplo que una porción de estos presento sus pruebas en 2001 - 2003 equivalentes al 1.9%, (frente a lo cual se podría preguntar cuanto tiempo dejaron de estudiar y porque esperaron tanto tiempo); lo mismo para los que presentaron sus pruebas entre 2004 y 2006 que ascienden al 9.8%; una porción altamente significativa equivalente al 14.7% presentó su pruebas entre 2007 y 2009, luego siguen igualitariamente dos datos del 28.5% equivalentes entre 2010 – 2012 mientras que en los años 2013 - 2014, aplicaron sus pruebas saber 11 el 46.3% de la población encuestada.

**Grafica No 13. ¿Cómo calificaría el resultado obtenido en las Pruebas Saber 11º?**



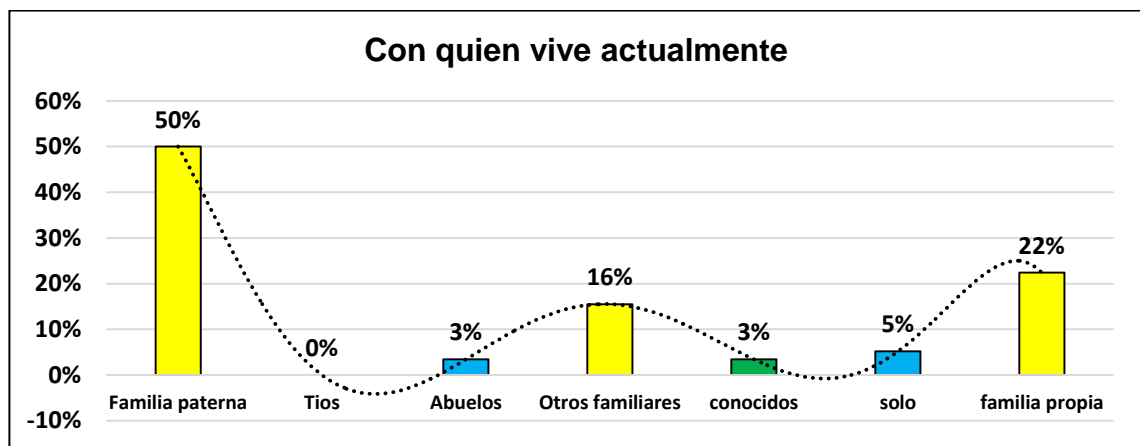
Fuente: presente estudio

Las hoy llamadas Pruebas Saber 11º (antes Pruebas ICFES), son los exámenes más importantes durante la carrera académica de un estudiante, pues son estos un criterio de ingreso a la Educación Superior. Esta valoración le permite al estado. Evaluar es una forma de saber cómo estamos, como se encuentra la calidad de la educación media en el país, y conocimientos llevan los estudiantes a la universidad.

Por tanto en este momento la pregunta, no podría afirmar y corroborar la realidad de los resultados de los estudiantes en su presentación, pues no se solicitó la presentación escrita de los resultados solo se hizo acopio de la buena fe como consagra la Constitución Política de 1991, ante esto se hacen referencia a que el 50% de los encuestados clasifica sus resultados como buenos, mientras que el 48.3% como regulares, mientras que el 1.7% considera sus resultados como "malo".

### 8.1.2. Resultados Dimensión Familiar

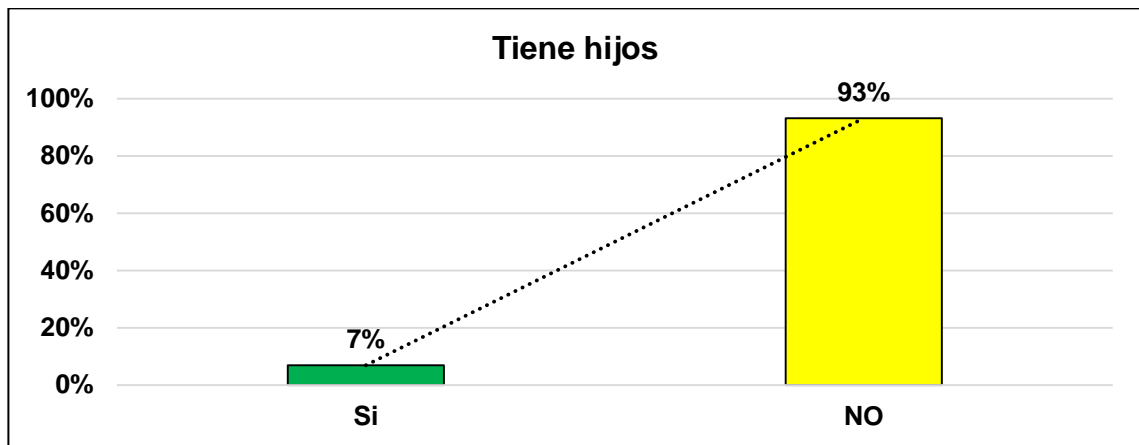
**Grafica No 14. ¿Con quién vive actualmente?**



Fuente: presente estudio

Indagar sobre la composición familiar permite en algunos casos desde la psicología entender algunos procesos que se dan en los estudiantes, sin embargo ese no es el objetivo central de esta investigación, y si recae simplemente en caracterizar el ambiente familiar encontrando que el 50% de los encuestados vive con su familia paterna, ninguno de los encuestados vive con sus tíos, el 3% de los estudiantes vive con sus abuelos, además la opción de vivienda con otros familiares ocupa el 16% de los resultados, con conocidos el 3% de los encuestados, solos el 5% de los estudiantes, y el restante 22% vive con su familia propia.

**Grafica No 15. ¿Tiene hijos?**

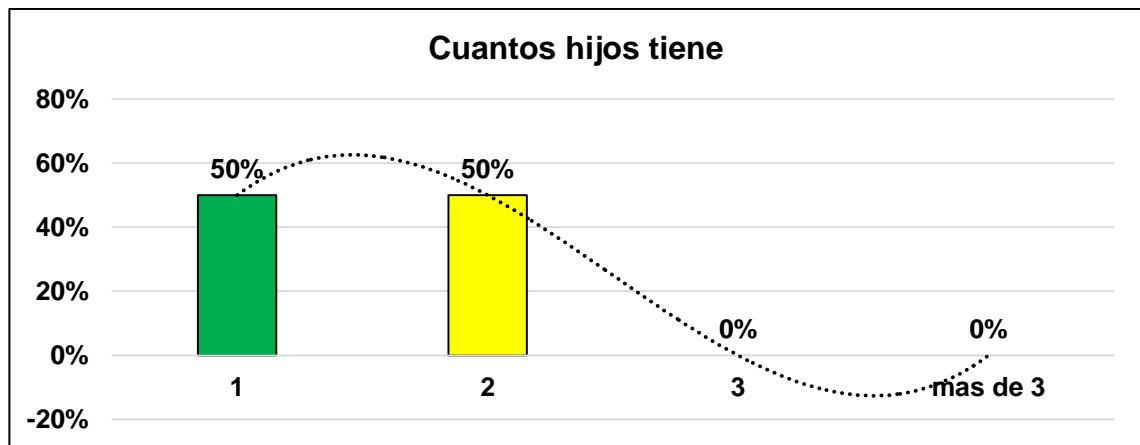


Fuente: presente estudio

Una caracterización sobre la composición familiar, es importante para conocer el estudiantado del programa, pero el saber si estos estudiantes tanto hombres como mujeres son padres, podría explicar el mejor comportamiento y desempeño académico de algunos de ellos, ante la pregunta ¿Tiene hijos? Solo el 7% respondió afirmativamente, mientras que negativamente respondió el 93% de la población encuestada.

Esto podría ser signo de varios factores, ese 93% de la población se ha dedicado y concentrado al estudio y al desarrollo laboral, y no a tener relaciones sin futuro ni mucho menos hijos sin oportunidades<sup>43</sup>.

**Grafica No 15.1. Si su respuesta fue positiva, ¿Cuántos hijos tiene?**



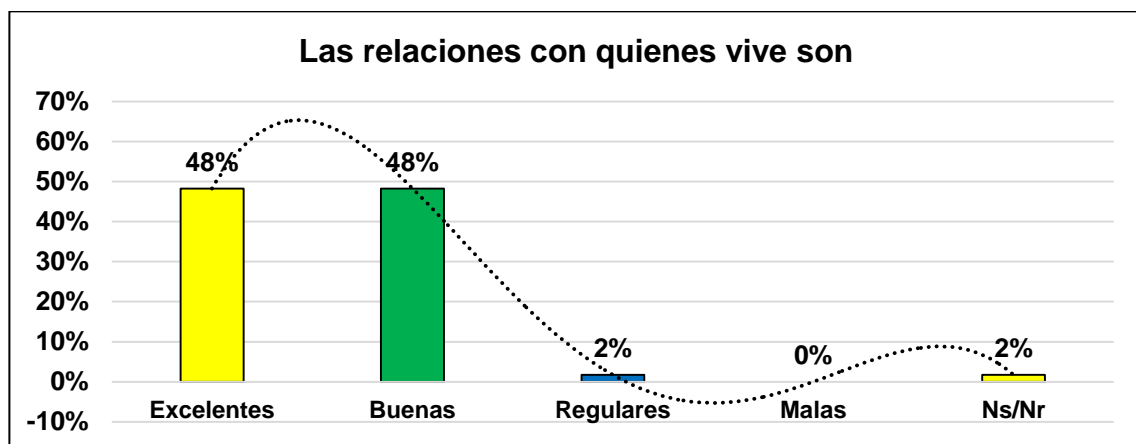
Fuente: presente estudio

Dado que la pregunta anterior permiten al investigador caracterizar la composición familiar de los 5 estudiantes que manifestaron tener hijos, la pregunta No 15.1 permite determinar cuántos hijos tienen, ante lo cual se puede ver que la mitad de los encuestados tiene un hijo y la otra mitad posee dos hijos.

---

<sup>43</sup> Comentario particular y propio de la estudiante autora de esta investigación y para nada compromete a la UCundinamarca o al programa.

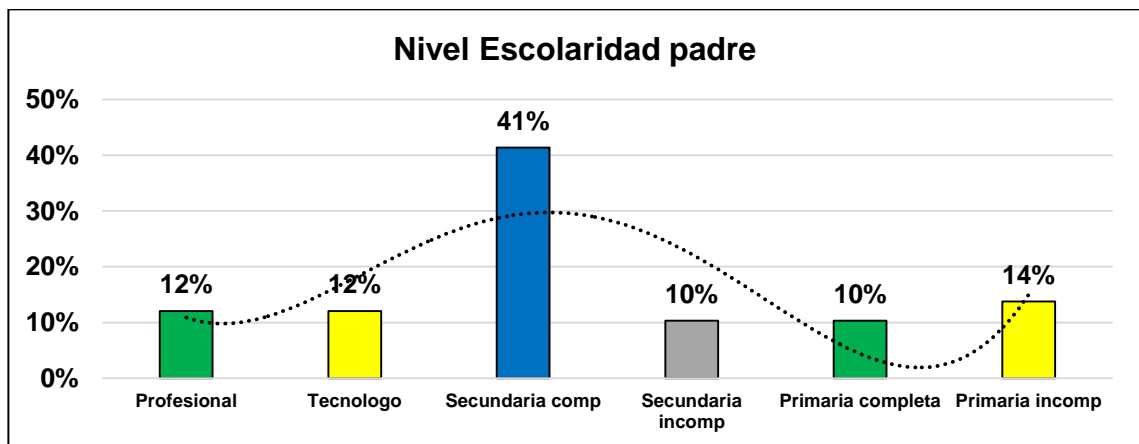
**Grafica No 16. ¿Las relaciones con las personas que viven son?**



Fuente: presente estudio

El 48% afirma tener muy excelentes relaciones con la familia y el 48% las califica de buenas, solo un 2% las da como regulares. Es un resultado favorable que les brinda un buen ambiente a las estudiantes, influenciando de manera positiva su rendimiento académico.

**Grafica No 17. ¿El Nivel de escolaridad del padre es?**



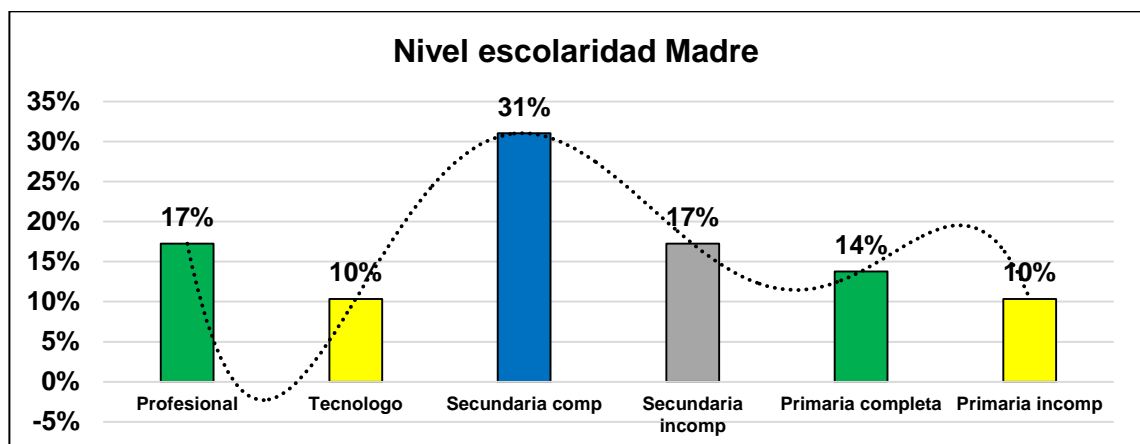
Fuente: presente estudio

Ante la pregunta ¿Cuál es el nivel de escolaridad del padre?, los resultados son interesantes, aunque no se realizaron cruces de variables como ingresos de los padres, cantidad de padres que estimulan el estudio profesionales de sus hijos, y demás, resulta sumamente interesante conocer que el 14% de los padres de los estudiantes posee primaria incompleta, el 10% posee primaria completa, el 10% posee secundaria incompleta, destacándose en los resultados los padres que poseen secundaria completa con el 41% de los encuestados; existe un 12% que



poseen título de tecnólogos y el 12% restante muy reducido poseen títulos de profesionales.

**Grafica No 17.1. ¿El Nivel de escolaridad de la madre es?**

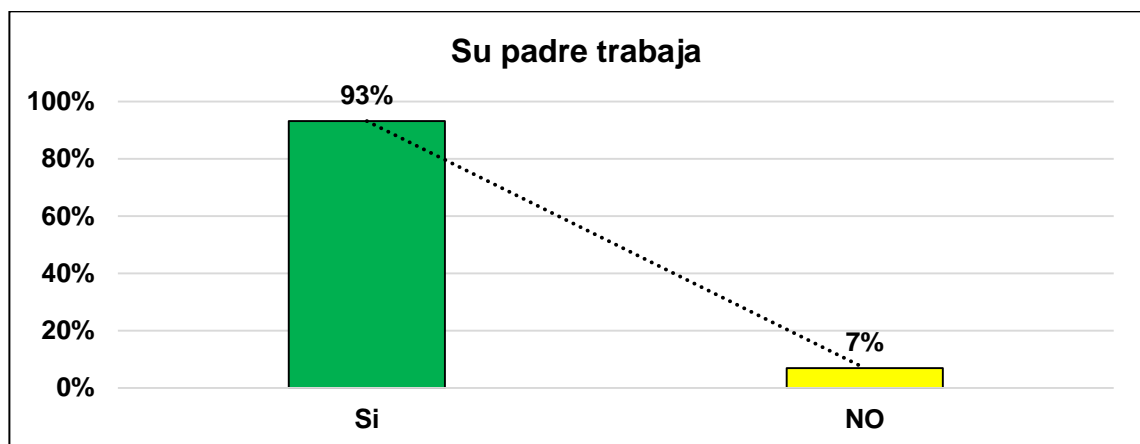


Fuente: presente estudio

El estudio del grado de estudio de la madres de los estudiantes del programa resulta un tanto distinto del nivel de estudio de los padres, se encuentran las siguientes diferencias y la más notoria es en la formación profesional las madres con el 17% contra el 12% de los padres, en tecnólogos el 10% de las madres frente al 12% de los padres, también se nota la diferencia con la formación secundaria mientras las madres solo acumulan el 31% los padres tienen secundaria completa el 41%, solo existe una diferencia mínima también entre la

formación primaria completa de las madres y los padres 14% frente a 10% respectivamente, y para finalizar se logra una diferencia de dos puntos entre las madres y padres que poseen primaria incompleta del 12% y 10% respectivamente.

**Grafica No 18. ¿Su padre trabaja?**

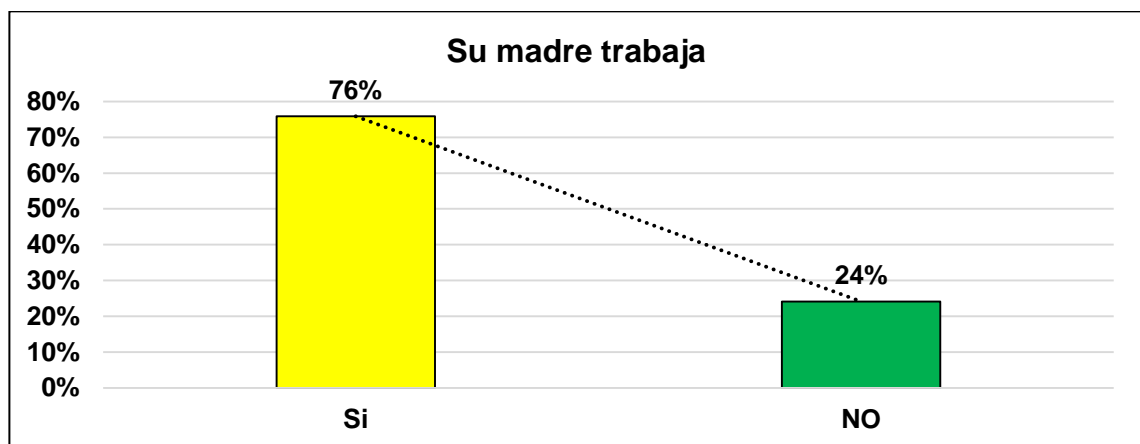


Fuente: presente estudio

En esta pregunta no se tiene mayor profundidad en el análisis como tampoco cruce de variables para determinar las razones por las cuales el padre o la madre del estudiante trabaja o no trabaja, ese debe ser producto de otra investigación que le permita al programa realizar una mayor y mejor caracterización personal, familiar, económica y social de sus estudiantes, sin embargo esta solo puede considerarse como un pequeño aporte en esa caracterización; dado que los resultados expresan toda la fuerza de la pregunta, se tiene que el 7% de los

padres de los estudiantes No trabaja, frente al 93% de los padres de los estudiantes que SI trabajan.

**Grafica No 18.1. ¿Su madre trabaja?**

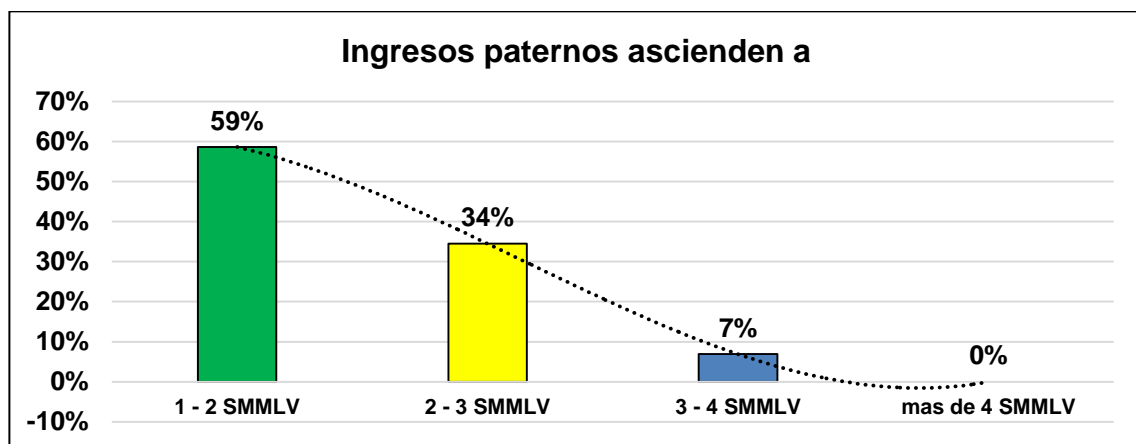


Fuente: presente estudio

La interpretación para esta pregunta puede ser sumada a la pregunta anterior, y se reitera que una mayor profundidad podría ser el inicio y objeto de otra investigación que permita escudriñar la composición económica, social, personal, familiar, académicas y demás del estudiantes, pero ahora solo se realizara el análisis de los datos obtenidos, el 24% de las madres de los estudiantes NO trabaja, se debe recordar que todavía se vive en una sociedad machista en donde en algunos hogares las madres no trabajan, pues todo lo suministra el padre; sin

embargo esa es una premisa que no está comprobado por este trabajo, y el restante 76 de las madres de los estudiantes SI trabaja.

**Grafica No 19. Los ingresos por concepto del padre ascienden a**

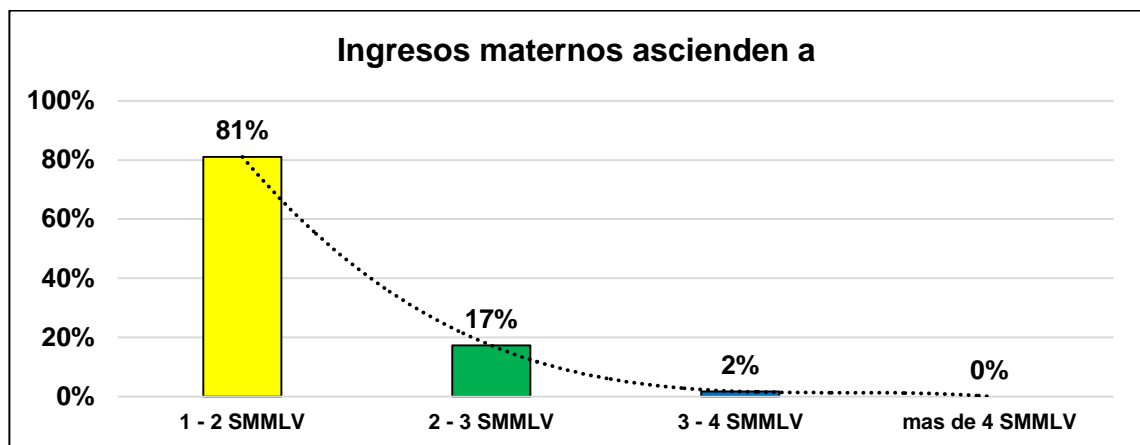


Fuente: presente estudio

Dado que en preguntas anterior se les indaga a los estudiantes sobre el desempeño laboral de sus padres (padre y madre) en algunos casos se encuentra No desempeño laboral por algunos de los padres ( 7% padres – 24% de las madres de NO empleo), ante lo cual los padres que trabajan aportan al presupuesto familiar entre 3 – 4 SMMLV con el 7% una cifra pequeña pero significativa dada la región y el costo de vida; el aporte de otros padres de familia al presupuesto familiar se constituye entre 2 – 3 SMMLV con una cifra del 34% del

total de los estudiantes encuestados, y finalmente con el 59% del total de los padres de los estudiantes encuestados aportan entre 1 – 2 SMMLV al presupuesto familiar.

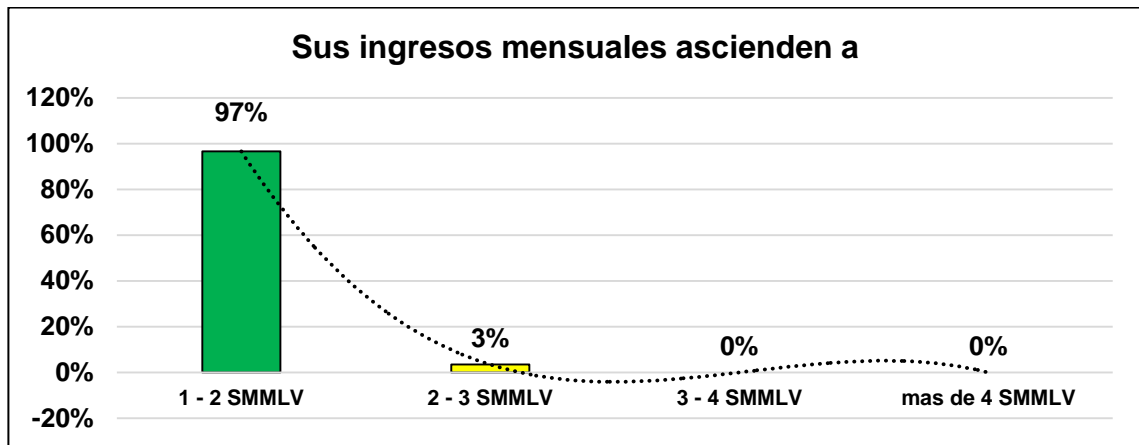
**Grafica No 19.1. ¿Los Ingresos por concepto de la madre ascienden a?**



Fuente: presente estudio

El análisis es el mismo, por lo tanto la estudiante – investigadora no se detendrá para realizar mayor profundidad; el 81% de las madres que trabajan aportan al presupuesto familiar entre 1 – 2 SMMLV, seguidas del 17% de las madres que aportan entre 2 – 3 SMMLV, y finalmente un grupo muy pequeño de madres que su desempeño laboral le permite aportar al presupuesto familiar entre 3 – 4 SMMLV con el 2%.

**Grafica No 20. ¿Sus ingresos ascienden a?**

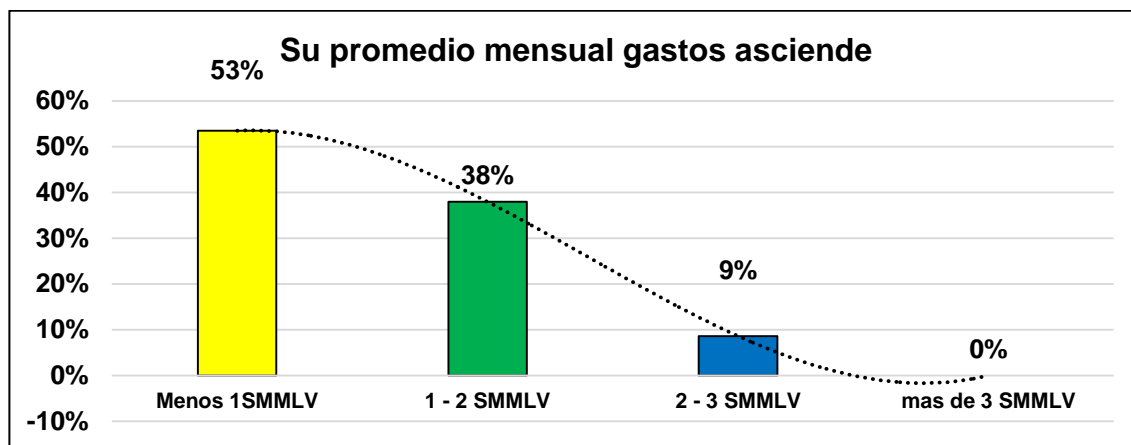


Fuente: presente estudio

Dado que no existió una pregunta que les preguntara taxativamente a los estudiantes si trabajan o no trabajan, desde luego siendo este un error metodológico no puede ser corregido, pero no distancia la senda que persigue la batería de preguntas que se desarrollaron, aquí es entendible que si tienen ingresos entre 1 – 2 SMMLV seguramente estarán enganchados laboralmente, lo mismo para aquellos estudiantes que tiene ingresos entre 2 – 3 SMMLV, y no

encontrándose estudiantes con ingresos entre 3 – 4 como tampoco con más de 4 SMMLV

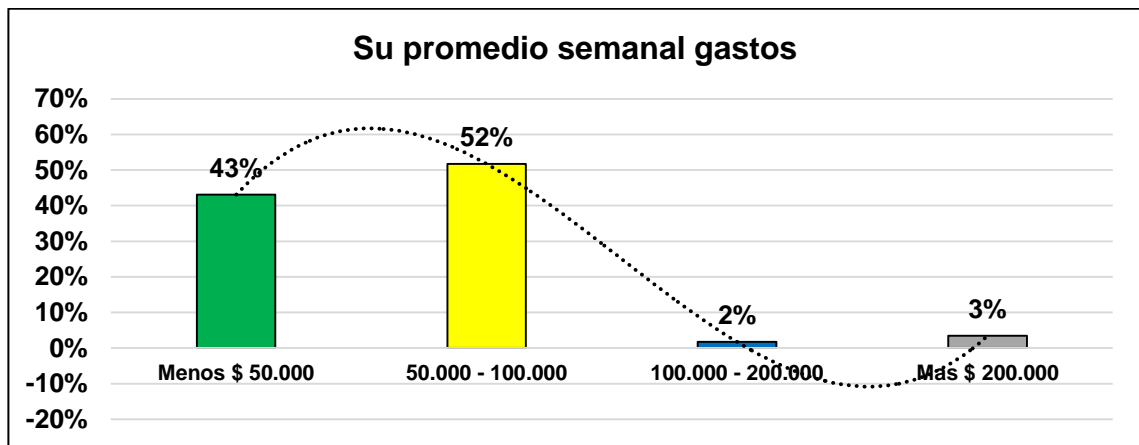
**Grafica No 21. ¿Su promedio mensual de gastos ascienden a?**



Fuente: presente estudio

Ante lo preguntado sobre el promedio mensual de gastos de los estudiantes se obtuvieron los siguientes datos: el 53% de los estudiantes encuestados posee promedio mensual de gastos de menos de 1 SMMLV, el 38% de los estudiantes encuestados posee promedio mensual de gastos entre 1 – 2 SMMLV, una cifra muy pequeña posee promedio mensual de gastos entre 2 – 3 SMMLV.

**Grafica No 22. ¿Su promedio semanal de gastos ascienden a?**



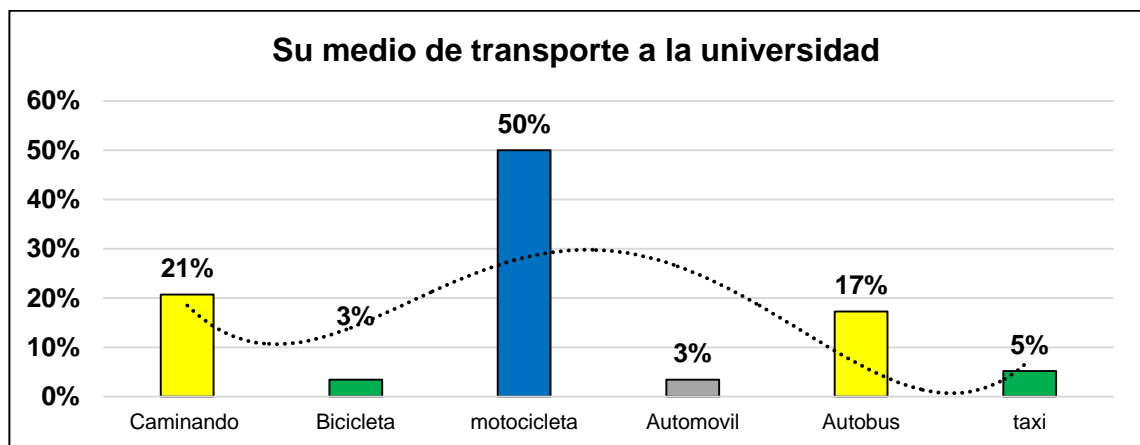
Fuente: presente estudio

A los estudiantes se les han realizado distintas preguntas, entre ellas sus ingresos, sus gastos mensuales, ahora se les pregunta sobre la cuantificación de sus gastos semanales, los resultados son los siguientes; una porción de los estudiantes tiene gastos semanales menores a \$ 50.000 con el 43% de la población encuestada; otros por el contrario pasan esta cifra destacándose entre \$ 50.000 y \$ 100.000



con el 52% de la población, mientras que el 2% de la población tiene gastos entre \$ 100.000 y \$ 200.000, y el 3% restante posee gastos de más de \$ 200.000 semanales.

**Grafica No 23. ¿Su medio de transporte a la universidad es?**

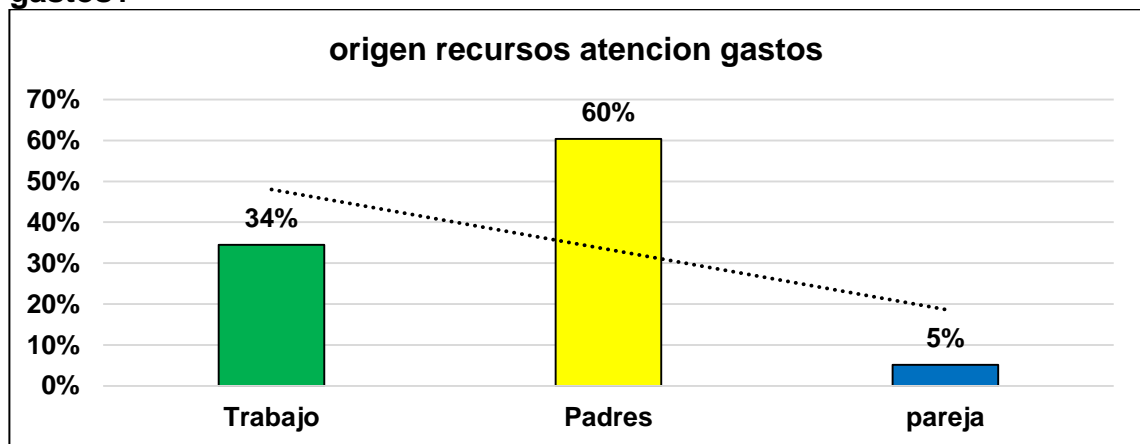


Fuente: presente estudio

Es importante para una Institución de Educación Superior y para el Estado el conocer cuáles son las alternativas de transporte de los estudiantes para llegar a la universidad, esta pregunta quiso incluirse para determinar el nivel de movilidad y facilidad de acceso a la universidad, se encuentra por tanto la primera cifra del 21% asociado a la alternativa de llegar caminando a la universidad, seguida del

17% que toma el autobús para llegar a clases, luego el 5% de los estudiantes llegan a clases en taxi, seguidos de aquellos estudiantes que llegan a la universidad en automóvil con el 3% de ponderación, de la misma manera que el 3% que llega a la universidad en bicicleta, finalmente el resultado mayoritario la utilización de la motocicleta como medio de transporte con el 50% del total de la población encuestada.

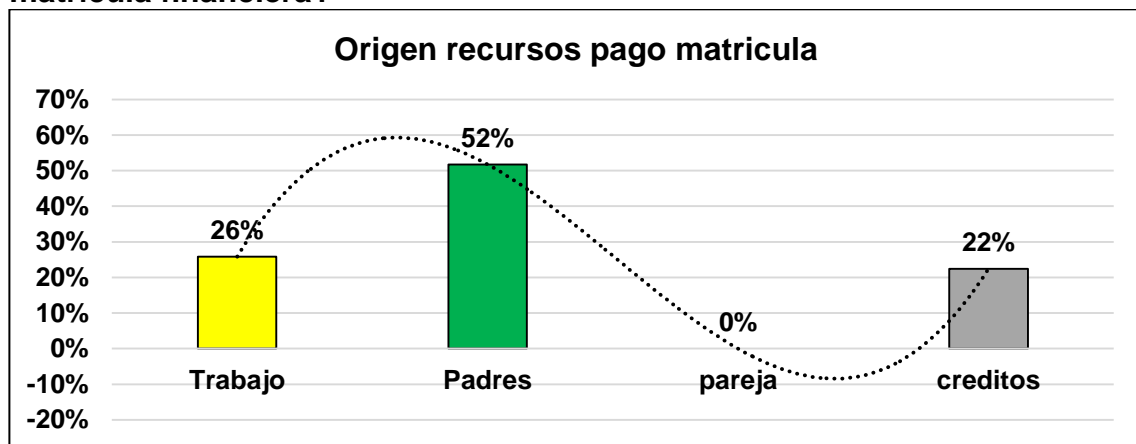
**Grafica No 24. ¿De dónde provienen los recursos con los cuales atiende sus gastos?**



Fuente: presente estudio

Los estudiantes del programa atienden sus gastos tanto semanales como mensuales a partir de: 5% de su pareja, 60% de los padres y el 34% producto de su trabajo.

**Grafica No 25. ¿De dónde provienen los recursos con los cuales paga su matrícula financiera?**



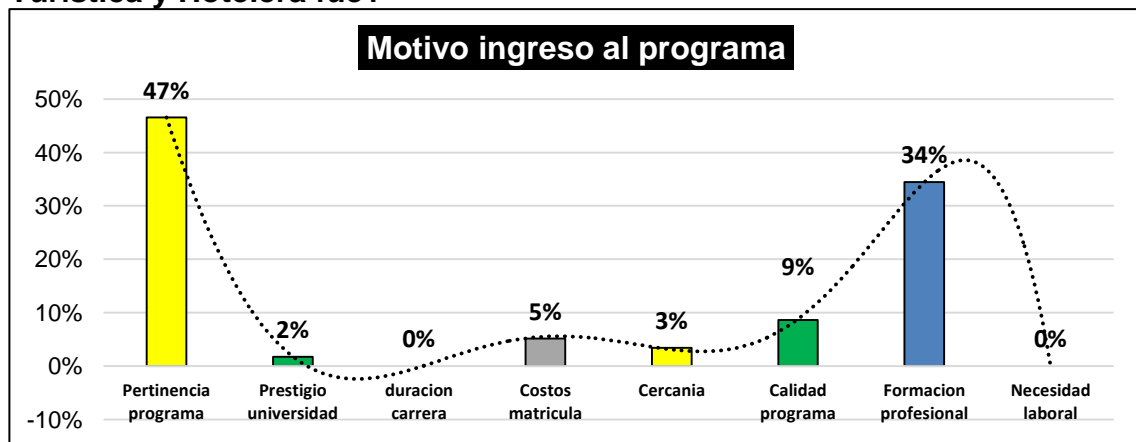
Fuente: presente estudio

Al indagar a los estudiantes el origen de los recursos con los cuales cubre los costos financieros de la matrícula de su semestre, se encuentra que el 22% lo obtienen a partir del crédito financiero, ninguno de ellos depende de sus parejas

según los datos encontrados del 0% (cero); mayoritariamente el 52% obtiene los recursos de matrícula financiera de los padres de familia, y solo el 26% lo paga producto de su trabajo.

### 8.1.3. Resultados Dimensión Programa Tecnología Gestión Turística y Hotelera

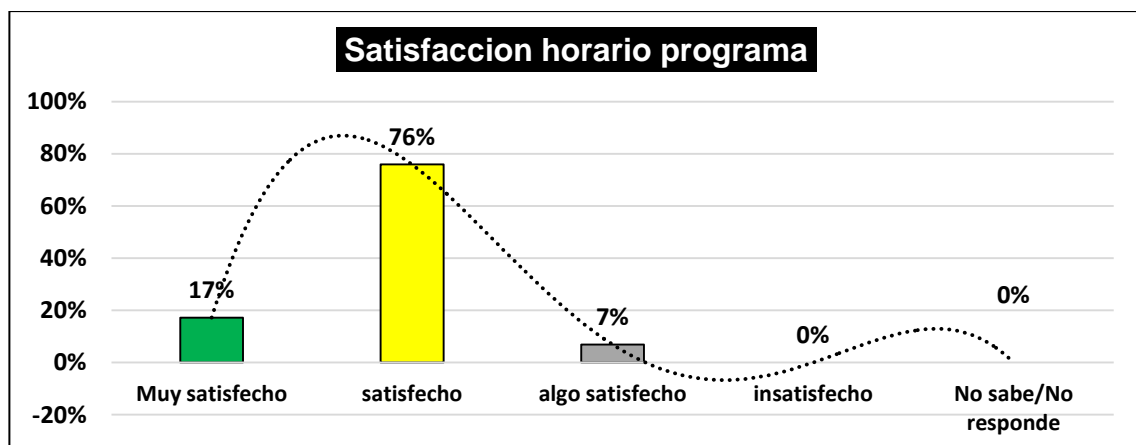
**Grafica No 26. ¿El Motivo de ingreso al Programa de Tecnología en Gestión Turística y Hotelera fue?**



Fuente: presente estudio

Es destacable en esta batería de preguntas aquellas que hacen referencia taxativa al Programa de Tecnología en Gestión Turística y Hotelera, y las cuales permitirán adicionalmente realizar un diagnóstico desde el punto de vista del programa como objeto de estudio, frente a lo cual se puede observar a grandes rasgos dos datos altamente relevantes y reveladores suministrados por la población encuestada la cual considera que el programa es altamente pertinente para la región con el 47% de inclinación en la balanza de opciones de respuesta, y el otro la oportunidad de formación profesional que da la mano y revitaliza la pertinencia con el 34% del total encuestado, el siguiente dato relevantes es la calidad del programa con el 9% de la intención de respuesta de las personas, seguido de costos de matrícula el 5%, cercanía de la universidad con el 3% y finalmente el prestigio de la universidad con el 2%.

**Grafica No 27. ¿Se siente satisfecho con el Horario del programa?**



Fuente: presente estudio

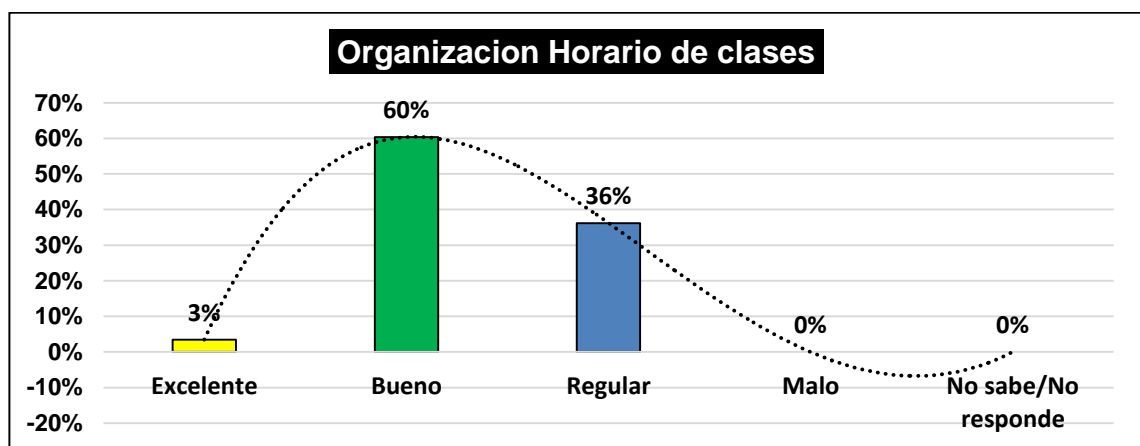
Una vez preguntado a los encuestados (estudiantes del programa) sobre la intención de ingreso a la universidad, resulta pertinente preguntarles sobre la importancia del horario de clases, en este punto particular se incluyó una escala

Likert que tiene como fundamento no restar importancia a ninguna opción de respuesta, y desde luego las opciones de respuesta de manera espontánea arroja los siguientes resultados:

- No sabe / No responde no posee ninguna respuesta
- Insatisfecho no posee ninguna respuesta
- Algo satisfecho el 7% de la intención de respuesta de los encuestados
- Muy satisfecho el 17% de los encuestados
- Finalmente la opción escogida mayoritariamente: satisfecho con el 76%.

Lo anterior permite evidenciar que existe satisfacción con el horario del prestación del servicio educativo del programa, dado que la mayoría de los estudiantes se desempeñan laboralmente en el sector, y aunado a que el programa no tiene servicio académico los días sábados reafirmar el sentir del estudiantado en cuanto a la satisfacción.

**Grafica No 28. ¿Considera que existe organización el horario de clases?**



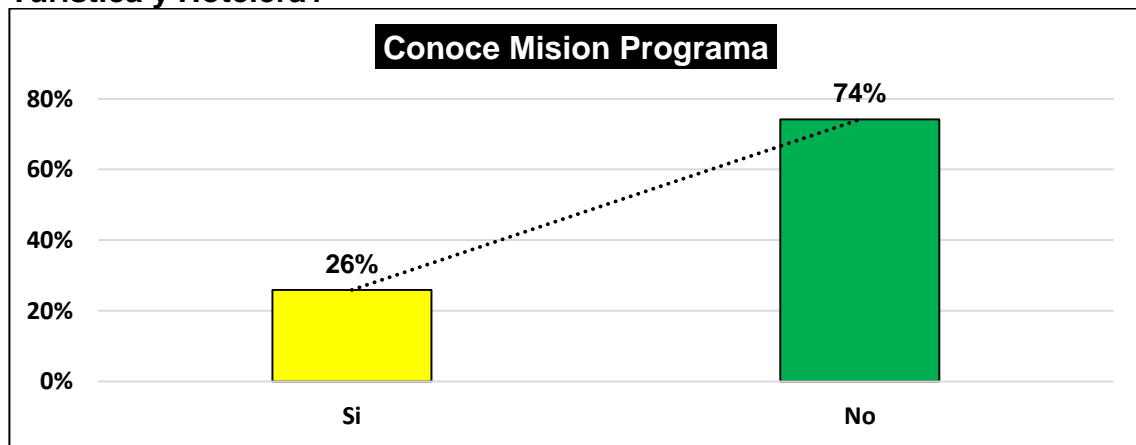
Fuente: presente estudio

Por supuesto preguntarle a los estudiantes sobre el programa, sobre su horario y conveniencia, resulta útil preguntarles sobre la organización en el horario de clases, lo cual permite evidenciar tres respuesta preferidas por los encuestados;

entre ellas tenemos: 1) algunos estudiantes consideran que existe organización de carácter excelente con el horario de clases con una ponderación del 3%, lo cual resulta insignificante, sin embargo aparece la segunda opción en orden ascendente “regular” la cual tiene una ponderación del 36% de aprobación por parte de los encuestados, y finalmente con una ponderación del 60% del total de encuestados aparece la opción bueno.

Todas las afirmaciones anteriores permiten evidenciar hasta el momento un grado afortunado e importante de satisfacción dado que la sumatoria de las tres opciones escogidas afirma la relevancia, pertinencia y aprobación de la organización del horario de clases.

**Grafica No 29. ¿Conoce la Misión del Programa de Tecnología en Gestión Turística y Hotelera?**

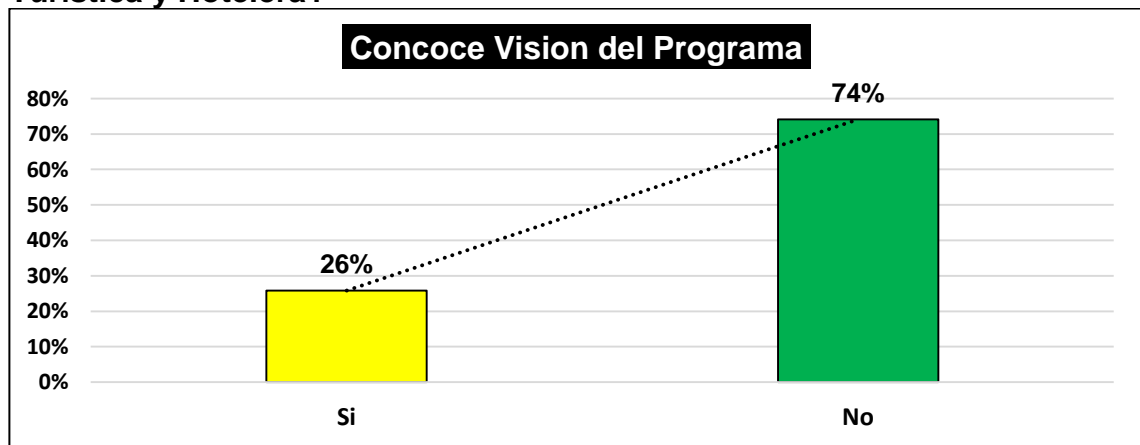


Fuente: presente estudio

Dentro de los preceptos de la planeación estratégica surge con fuerza el tema de la cultura organizacional, la cual se fundamente en el conocimiento de los motores

organizacionales entre los cuales se destacan particularmente la misión y la visión, por lo tanto en este estudio de diagnóstico situacional del programa se creyó importante preguntarle a los estudiantes sobre su conocimiento o no de la misión y la visión, con resultados importantes aunque reveladores por el grado de desconocimiento de estos componentes organizacionales, sin embargo tales resultados un tanto desfavorables para el programa, se destacan como una oportunidad para retomar procesos de promoción integral e integradora de los valores fundamentales del programa, sin embargo a la luz de los datos revelados se tiene que el 74% de los estudiantes desconocen la misión del programa frente a un 26% de estudiantes que conocen la misión, es de anotar que en el proceso de recolección de la información en ningún momento se pretendió clasificar cuáles son los semestres o grupos de estudiantes que no conocen tales aspectos.

**Grafica No 30. ¿Conoce la Visión del Programa de Tecnología en Gestión Turística y Hotelera?**



Fuente: presente estudio

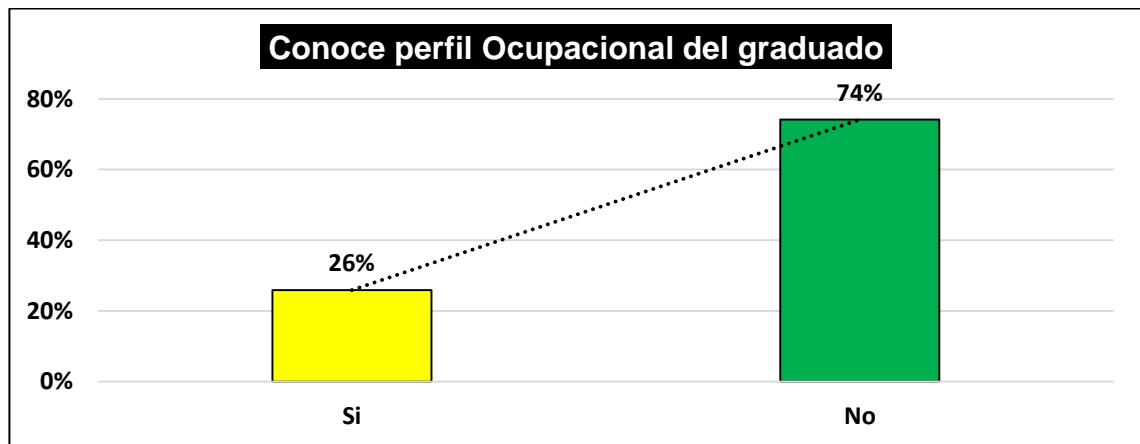
Resulta importante conocer la visión en la medida que a un Programa de formación le ofrece contexto para la toma de decisiones estratégicas y tácticas;



por lo tanto la visión del programa como brújula de destino de los esfuerzos administrativos y académicos traza el camino que debe recorrerse en el proceso de mejoramiento.

La visión forma la base en la que se apoya el esfuerzo humano, crea cohesión y trabajo en equipo y un sentido amplio de comunidad, por lo tanto resulta importante para el programa el conocimiento y sobre todo reconocimiento de la visión por parte de todos los actores de su comunidad educativa, dado que los resultados son igual de frustrante que la Misión, en la medida que el 74% de los encuestados manifiesta desconocer la visión, mientras que el restante 26% manifiesta su conocimiento.

**Gráfica No 31. ¿Conoce el perfil ocupacional del graduado?**

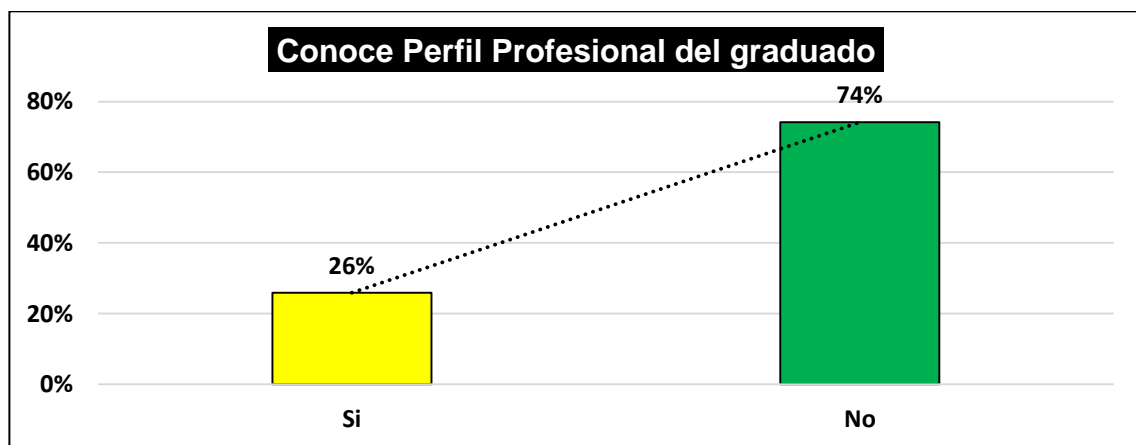


Fuente: presente estudio

La calidad de la educación superior es la razón de ser del Sistema Nacional de Acreditación; reconocerla, velar por su incremento y fomentar su desarrollo otorga sentido a las acciones del Consejo Nacional de Acreditación, quien ha adoptado una aproximación integral al concepto de alta calidad al desarrollar su modelo. El Consejo ha procurado tener presentes todos los factores que inciden en ella y la manera como, en la configuración de esos factores, pesan los recursos institucionales, los procesos internos y los resultados de la gestión académica<sup>44</sup>

Desde luego con la óptica dada por el CNA el tema de la calidad de los programas académicos involucra todos los aspectos que tienen relación con su quehacer, por lo tanto los temas relacionados con Visión, Misión, Perfiles tanto ocupacional como Profesional son ampliamente relevante en el proceso mencionado, por supuesto el desconocimiento de los estudiantes de esos factores de una u otra manera inciden en la percepción de calidad del programa, y las cifras obtenidas así lo demuestran cómo el 74% de la población encuestada no conoce el perfil ocupacional de desempeño laboral de su carrera, mientras que el 26% manifiesta conocer el perfil ocupacional

**Grafica No 32. ¿Conoce el perfil profesional graduado?**



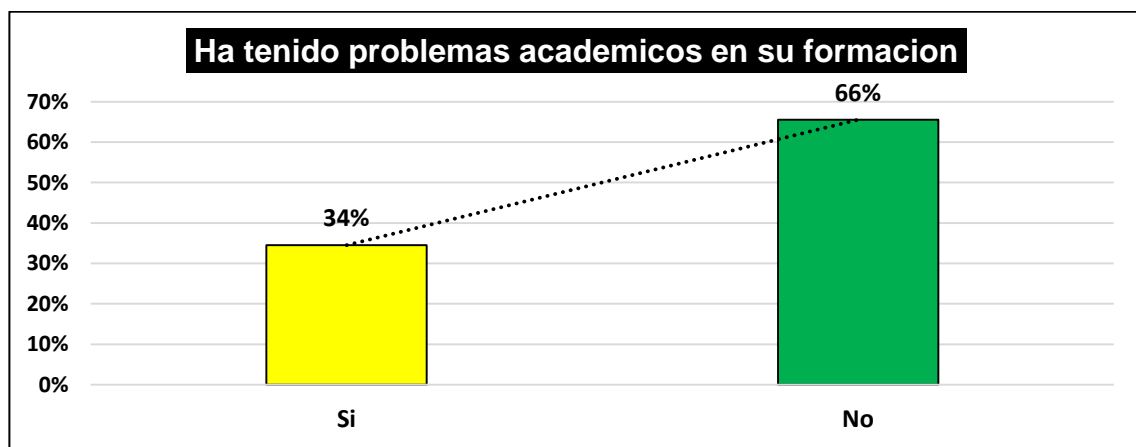
Fuente: presente estudio

<sup>44</sup> Tomado de: "Lineamientos para la acreditación de programas de pregrado" Consejo Nacional de Acreditación, Bogotá Enero de 2013, pág. 49.

Frente a los datos obtenidos respecto del conocimiento del perfil profesional del graduado, la estudiante investigadora tiene la misma opinión en cuanto a la percepción de calidad del programa, además de la falta de conocimiento de los estudiantes frente al nivel de desempeño de actividades laborales, teniendo en cuenta que la información obtenida es idéntica a la anteriormente mencionada.

Sin embargo se plasman los datos: el 26% de los estudiantes conocen el perfil profesional de desempeño laboral, que traduce la importancia que tiene para ellos conocer todos los aspectos del programa de formación, sin embargo es altamente preocupante que el restante 74% y de hecho la población mayoritaria desconozcan este concepto, que resulta de especial importancia para ellos en el desempeño futuro de cargos a nivel laboral.

**Grafica No 33. ¿Ha tenido problemas académicos durante su formación?**

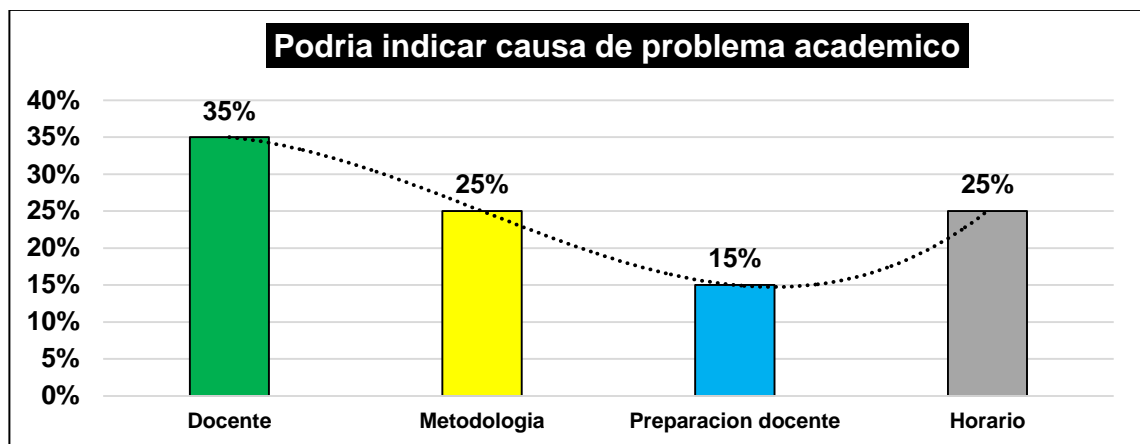


Fuente: presente estudio

En el rendimiento académico (entendido este como la relación entre el proceso de aprendizaje y sus resultados tangibles en valores determinados), es un tema importante en el ámbito educativo y más en la educación superior, por las implicaciones que trae (los estudiantes que no han perdido asignaturas pueden postularse a monitorias, y aquellos que mantengan promedio igual o superior a 4.5 serán eximidos de presentar de trabajos de grado), luego entonces como puede verse es altamente importante para la vida de los estudiantes, como tal no podía dejarse de lado sin conocer superficialmente el desempeño de los estudiantes<sup>45</sup>.

A la luz de los resultados obtenidos el 66% de los estudiantes encuestados no ha tenido problemas de orden académico a lo largo de su proceso de formación, mientras que el restante 34% manifiesta haber tenido problemas de orden académico.

**Grafica No 33.1. ¿Podría indicar cual o cuales fueron los motivos?**



Fuente: presente estudio

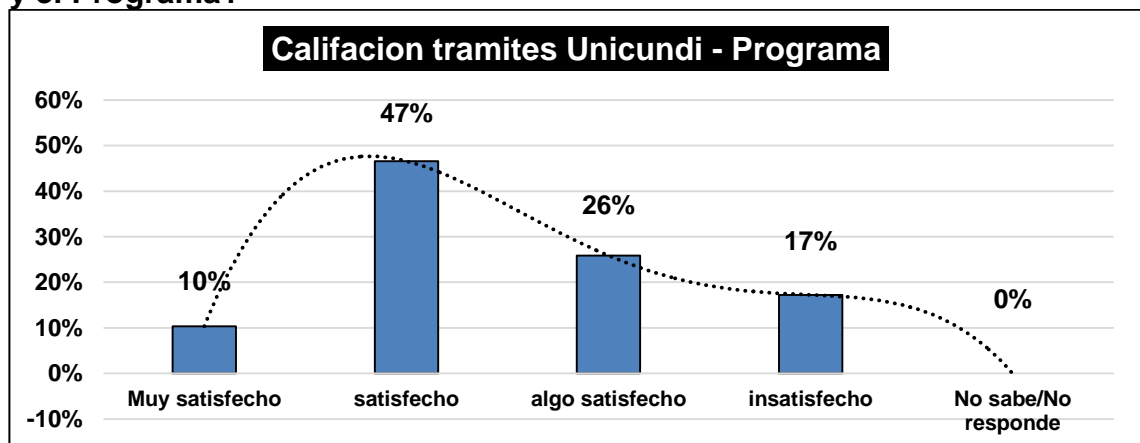
<sup>45</sup> A criterio nuestro, podría pensarse seriamente en el desarrollo de un procesos de investigación ya sea liderado por el Programa académico (su coordinador o el líder de investigación) o en su defecto por algún estudiante como trabajo de grado: “El análisis del rendimiento académico de los estudiantes del Programa de Tecnología en Gestión Turística y Hotelera 2017)

Dado que la pregunta anterior solo tenía dos opciones de respuesta, se hacía necesario escudriñar más allá con los estudiantes (34% de la gráfica 33), razón por la cual se les pregunto a aquellos que manifestaron haber tenido problemas de orden académico sobre los factores que ellos podrían referenciar como motivo de su “problema académico”.

Trazar entonces un proceso de entendimiento del “problema académico” que entre otros podría tener relación con las aptitudes del estudiante ligadas tal vez a factores afectivos, emocionales, laborales, sociales y personales; sin embargo esta investigación no trazó curso de acción sobre esos factores, y si los ubicó en 4 grandes factores, sin embargo los datos saltan a la vista y no requieren mayor interpretación:

Docente	35%
Metodología docente	25%
Preparación docente	15%
Horario	25%

**Gráfica No 34. ¿Cómo calificaría la rapidez de los trámites en la Universidad y el Programa?**



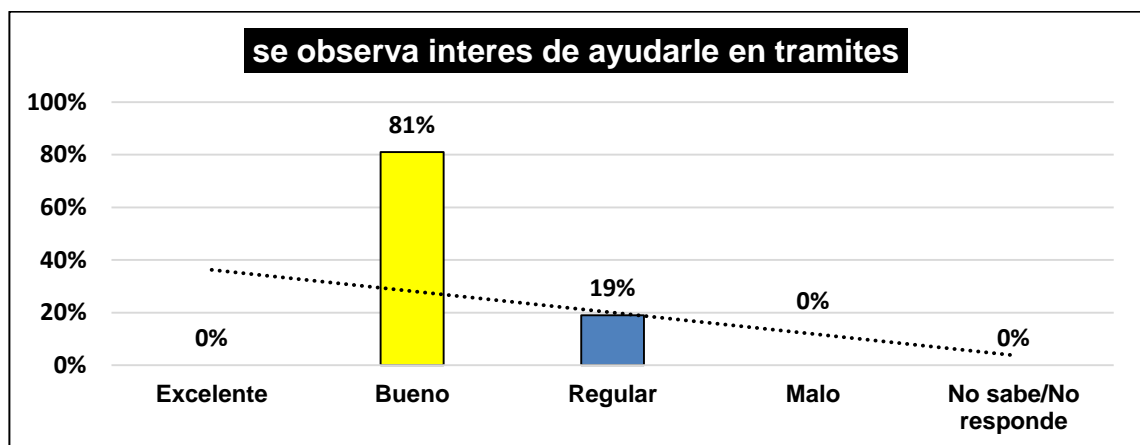
Fuente: presente estudio

El formular un proceso de diagnóstico situacional implica la medición de la mayoría de factores que inciden en el quehacer del programa académico, razón por la cual se quiso “medir” la percepción del estudiante frente a la articulación de los procesos surtidos entre el Programa y la Universidad, dado que todo esto redundaría en calidad a partir de la percepción del público objetivo en primera instancia (el estudiante), se tiene entonces que:

Muy satisfecho	10%	57%	Algo satisfecho	26%	43%
Satisfecho	47%	acumulado	Insatisfecho	17%	acumulado

Si se observan con detenimiento los resultados a simple vista se tiene que la percepción de la calidad de los procesos en la Universidad y el programa son buenos con el 57% acumulado, pero es de cuidado que una cifra tan importante como el 43% acumulado sobre salga con tanta fuerza, lo cual lleva a repensar a la Universidad y al programa sobre sus procesos, desde luego vale la pena aclarar que no se tomaron procesos específicos como tal, sino la suma de procesos surtidos por ambas instancias.

**Grafica No 35. ¿Cuándo solicita trámites se observa interés en ayudarle?**

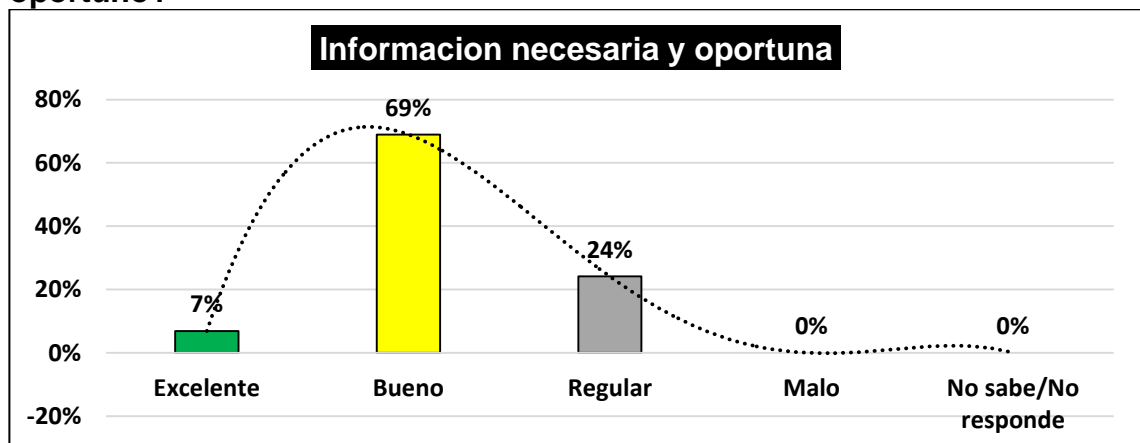


Fuente: presente estudio

Frente a lo presentado en la gráfica anterior, se puede dar cuenta que los encuestados solo conceptúan sobre los procesos y procedimientos que se surten en la Universidad y el Programa y en ningún momento se centra su atención sobre las personas que hacen parte de ambas, y esto se corrobora con los resultados obtenidos en la aplicación del instrumento y la posterior graficación donde se observa a simple vista, que el 81% de los encuestados manifiesta que se observa interés de ayuda en momento de solicitud, y para el 19% de la población encuestada.

Por otro lado, las demás opciones excelente, malo, no sabe / no responde no fueron tenidas en cuenta

**Grafica No 36. ¿Cuándo solicita información, se da la necesaria y de carácter oportuno?**

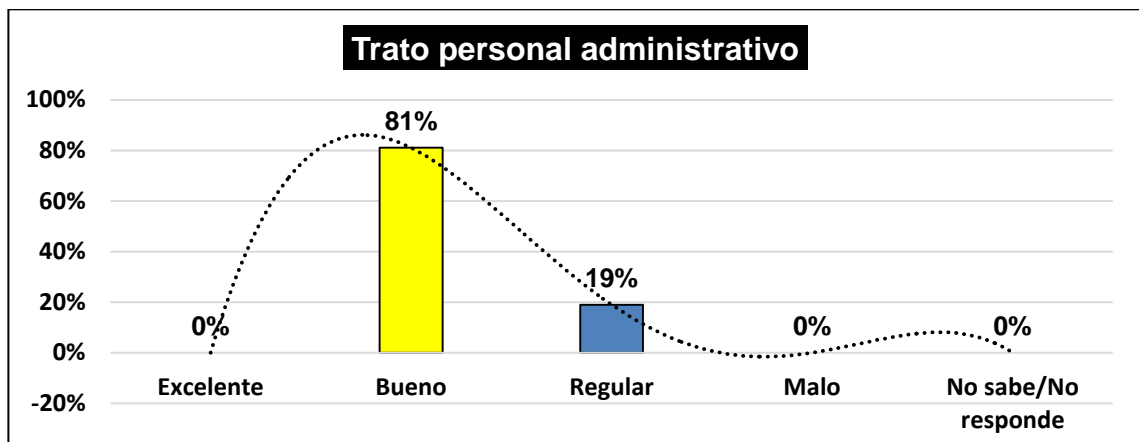


Fuente: presente estudio

Debe hacerse claridad en cuanto a que la percepción de calidad que tiene los estudiantes siendo esta buena o en su defecto malo, solo se tendría sobre los procesos y procedimientos relacionados con la necesidad de información y la oportunidad en el suministro de la misma, eso conlleva destacar la importancia del servicio al cliente como factor fundamental y transversal del éxito de cualquier organización.

El estudiante reconoce el papel jugado por los funcionarios de la Universidad y del Programa, destaca la calidez de la atención, la intencionalidad de solución de problemas, en algunos casos la rapidez y la disposición del talento humano, razón por la cual los resultados se destacan: excelente el 7% que permite puntuar en la percepción de calidad del servicio prestado, aunado al 69% de la población que considera que es bueno, mientras que existe un 24% que considera que el servicio es regular en cuanto a la necesidad y oportunidad de la información solicitada.

**Grafica No 37. ¿El trato del personal administrativo es?**



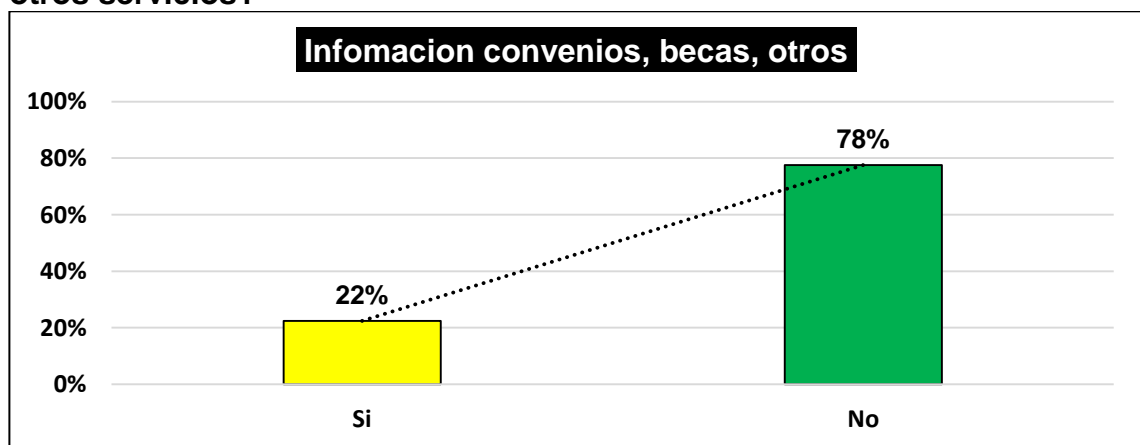
Fuente: presente estudio



De acuerdo a lo evidenciado en las dos preguntas anteriores, se destacar el papel desempeñado por el talento humano de la organización desde lo global (Universidad) hasta lo particular (programa), lo cual demuestra el grado de empoderamiento y pertenencia con la institucionalidad, sin embargo en la pregunta anterior y lo mismo en esta, los estudiantes no perciben con claridad y fuerza ese ímpetu del colaborador, solo lo percibe como bueno y deja de lado excelente, pero debe hacer anotación que no considera el trato del talento humano como malo, y tampoco marca la opción de no sabe / no responde.

Por lo anterior el estudiante percibe que el trato del personal administrativo es bueno con el 81% de marcación en el instrumento de recolección de datos y la opción de regular solo recibe el 19% de marcación en el instrumento.

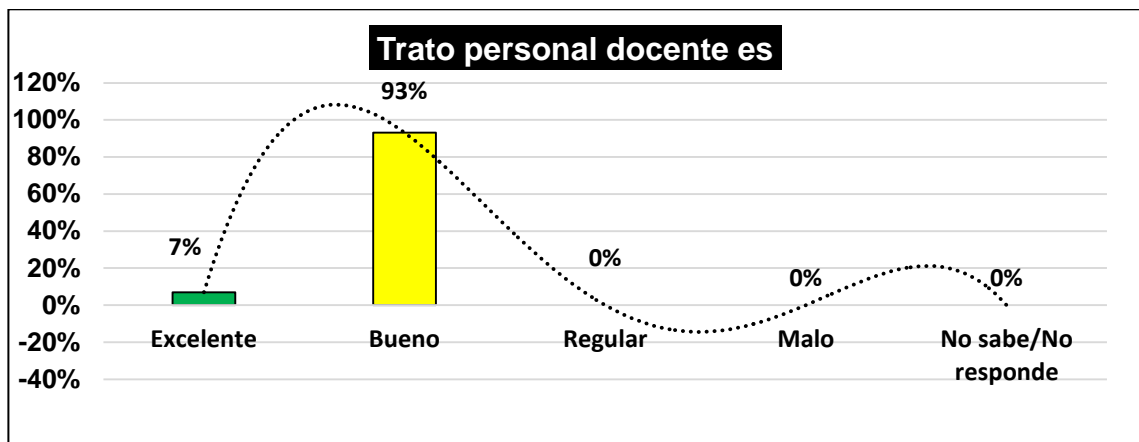
**Grafica No 38. ¿Le han suministrado información sobre convenios, becas y otros servicios?**



Fuente: presente estudio

La constante comunicación sobre los aspectos relacionados con el desarrollo del programa académico y su interacción con la sociedad debe ser un aspecto clave y de amplio conocimiento con los estudiantes, teniendo en cuenta entre otros aspectos: 1) le permitiría engancharse laboralmente, 2) desarrollar sus prácticas académicas, 3) realizar procesos de internacionalización, entre otras, pero todas ellas son el producto de la firma de convenio de cooperación entre la universidad y otra institución lo cual permite al estudiante el mejoramiento de su proceso académico, por otro lado para acceder a las becas los estudiantes deben poseer un promedio igual o superior a 4.5 de nota promedio acumulada, es obvio que si no saben nunca aplicaran a esta oportunidad, además existe otro de muchos beneficios aquellos estudiantes que posean promedio iguales o superiores a 4.5 podrían estar eximidos de la presentación de trabajos de grado, por todo lo anterior resulta importante y preocupante que la mayoría de estudiantes no conozca sobre esta información con el 78% del total de encuestados.

**Grafica No 39. ¿El trato del personal docentes es?**



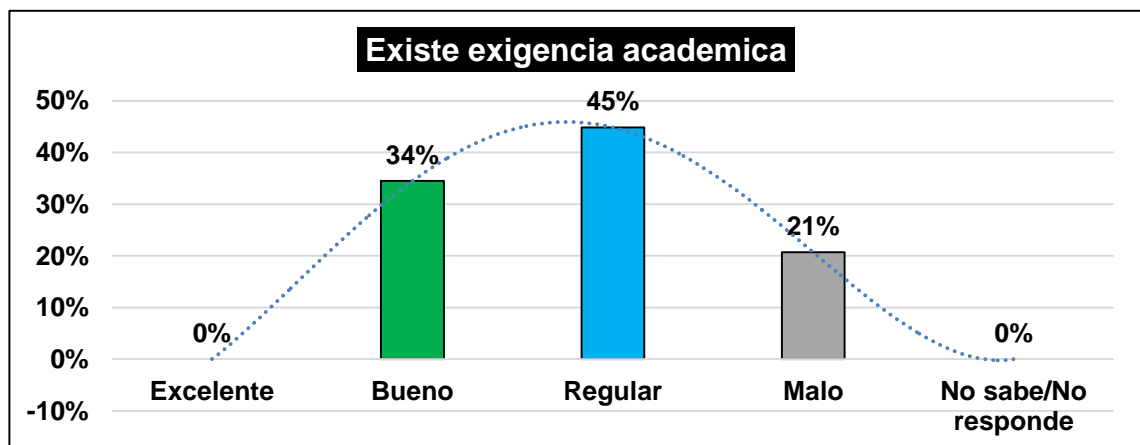
Fuente: presente estudio

No puede negarse que un factor clave del sostenimiento de la imagen del programa se sustenta en el trato, compromiso, atención, cooperación, ayuda, asesoría y acompañamiento que tiene los docentes del programa con la mayoría de los estudiantes.

Desde luego los resultados en esta pregunta son importante en la medida que se evidencia la existencia de don de gentes de los profesores: el 7% de los estudiantes considera que los docentes tienen un trato excelente y el restante 93% considera que el trato de los docentes es bueno, dejando sin participación a las opciones regular, mala y no sabe / no responde.

Sin embargo esta percepción buena de trato del personal docente con el estudiante no cambia los resultados que se evidencian más adelante con el desempeño docente.

**Grafica No 40. ¿Existe exigencia académica?**



Fuente: presente estudio

El estudiante del programa de Tecnología en Gestión Turística y Hotelera en el que se centra todo este proceso de convergencia investigativa, no solo a partir de su caracterización<sup>46</sup>, sino a partir de la percepción de calidad y satisfacción con todo lo ofertado por el programa estudiado solo en algunos factores, pues desde luego se sugerirá que se adelanten más investigaciones sobre la percepción de los estudiantes en los términos de calidad que se involucran en el programa.

Si se tuviese en cuenta que el estado ideal del estudiante fuese: “un papel fundamental en el aprendizaje, su carácter autónomo en la búsqueda de información y en la generación de nuevos conocimientos, su capacidad de reflexión<sup>47</sup> entre otras.

Por lo tanto preguntar y reflexionar sobre la exigencia académica con los compañeros de estudio, y luego de los comentarios al margen en las citas de pie de página, si bien pudiera parecer que el estudiante no importando su desempeño académico perciben categórica y acertadamente el nivel de desempeño del docente asociado al nivel de exigencia de estos en el proceso académico, pues en el proceso mismo de aplicación de la encuesta y conversación (tras bambalinas) con los compañeros existe toda una clasificación de docentes que no hace parte dialogar sobre ella, puesto que no hace parte directa de esta investigación (lo cual

---

<sup>46</sup> Es de gran valor para la autora de este trabajo de grado, destacar que primeramente el trabajo estuvo orientado hacia la caracterización del perfil socioeconómico del estudiante del programa, pero dado que en el Comité de Opciones de Grado, surgieron algunos pormenores sobre las capacidades de la autora, y sobre la poca importancia del tema, se optó por diseñar un nuevo estudio que diera mayor amplitud a lo que inicialmente se buscó: “caracterizar”; pues el rediseño del título permite en esta nueva etapa evidenciar otros factores que son realmente importante para los estudiantes como la calidad del programa, sin ser este el fin último del trabajo, sino que surge a partir de lo tratado, encuestado y conversado con los compañeros de programa, y ante lo cual queda mucho trecho por recorrer para que el Programa de Tecnología en Gestión Turística y Hotelera verdaderamente pueda y “deba” hablar de calidad.

<sup>47</sup> Es para esta investigación importante destacar que esta capacidad de reflexión de los compañeros se da de gran manera en la medida que ellos perciben los impactos que se dan a partir de los roles que ejercen todos los miembros del equipo administrativo, docente, asistencial y su impacto en el programa; haciendo énfasis en el proceso docente: el nivel de compromiso, preparación de clases, manejo de los temas, actitud frente al estudiante, aporte a los procesos administrativos en el caso de los docentes tiempo completo; como también el aporte que realizan los docentes hora catedra.

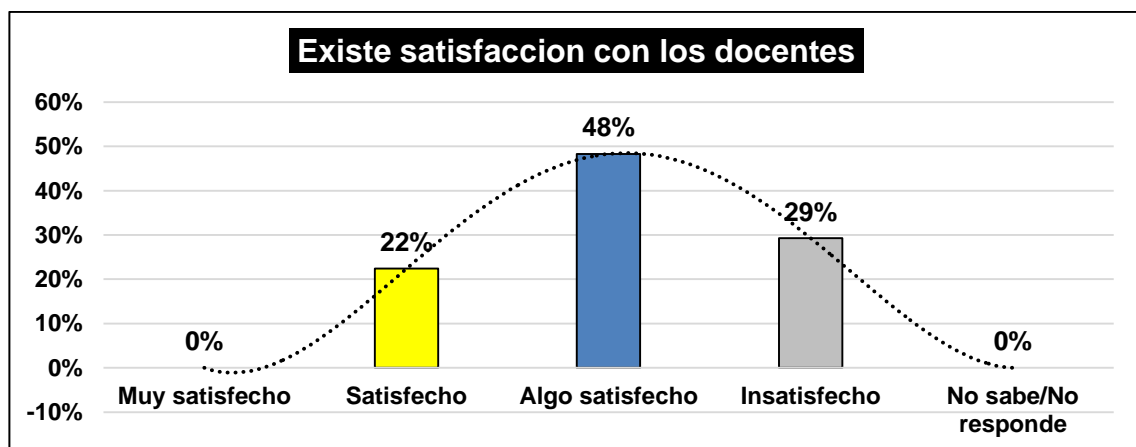
le queda de tarea a la coordinación del programa revisar con lupa este detalle que desdice de la calidad del programa).

Con la aplicación de la encuesta y la posterior tabulación se tienen entre otros los siguientes datos:

1. El 21% de los estudiante de manera concreta y directa estableció que la exigencia académica en el programa de Tecnología en Gestión Turística es mala, es importante manifestar que no se trató de ir más allá en lo preguntado al tratar determinar aquellos factores por los cuales los estudiantes tiene esta concepción, que finalmente termina impactando la satisfacción con el programa y la percepción sobre la calidad del mismo y su posterior desempeño.
2. Para el 45% de los estudiantes encuestados la exigencia académica es regular
3. Y solo para el 34% de los encuestados es buena.

Si se computaran la percepción de mala y regular sobre la exigencia académica en el programa de formación, la percepción de calidad estaría devaluada en el 66%.

**Grafica No 41. ¿Existe satisfacción con los docentes?**



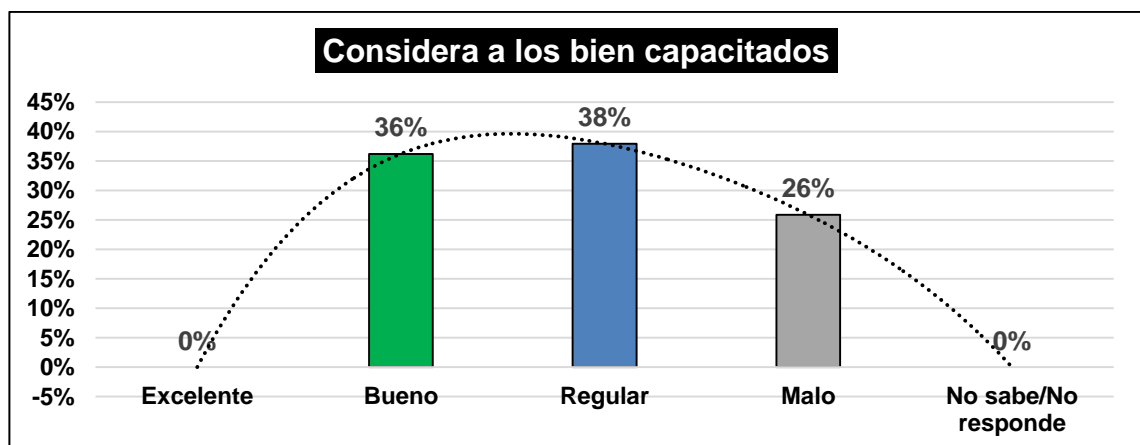
Fuente: presente estudio

Desde luego que como pregunta que permitiera afirmar y debatir las respuestas anteriores se les pregunto a los estudiantes sobre la satisfacción que tienen ellos del desempeño docente, encontrándose los siguientes resultados:

1. El 29% de los estudiantes se encuentran insatisfechos con el desempeño docente.
2. Solo el 22% de los estudiantes se encuentra satisfecho con el desempeño docente.
3. Y la mayoría de los estudiantes se encuentra algo satisfecho con el desempeño docente con una ponderación del 48%.

Tratando de realizar un análisis un poco más profundo, la sumatoria de las opciones algo satisfecho e insatisfecho se traducen en una campanazo de alerta para le coordinación del programa académico, pues las dos opciones acumulan el 78% de percepción de satisfacción con el procesos docencia.

**Grafica No 42. ¿Considera que los docentes están bien capacitados?**

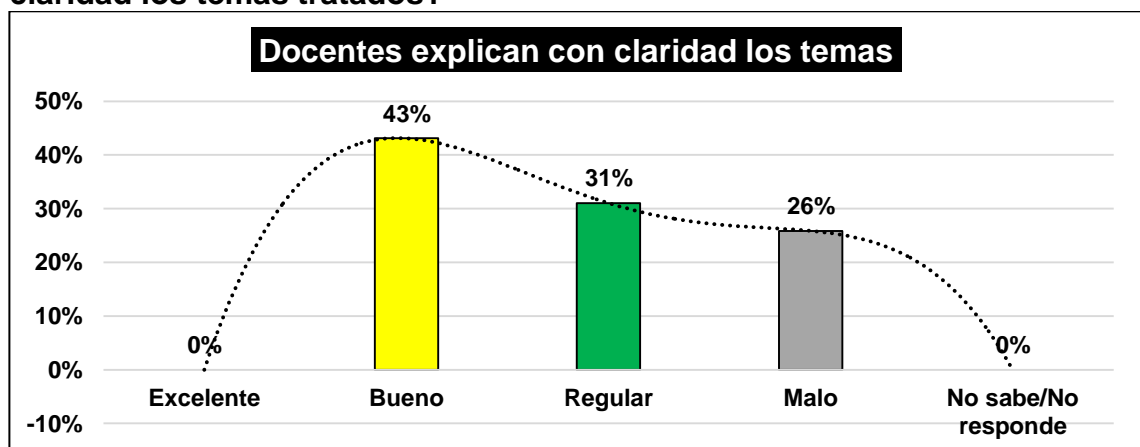


Fuente: presente estudio

No es discutible la opción de formación de los docentes en cuanto a sus intereses, necesidades y desarrollo de roles que pueden cumplir en otras instituciones en las cuales se desempeñan distintamente a su rol como docentes, tampoco se discute sobre la pertinencia de su formación para el desempeño en organizaciones distintas a las académicas, sin embargo la percepción de los estudiantes sobre la calidad de los docentes se hace visible en esta ponderación:

1. El 26% de los encuestados considera que los docentes no están bien capacitados
2. El 38% de los encuestados considera que están regularmente capacitados
3. Y solo el 36% de los encuestados considera que los docentes están bien capacitados.
4. Pero se deja entrever que ninguno de los estudiantes escogió la opción excelentemente capacitados.

**Grafica No 43. ¿En el desarrollo de las clases los docentes explican con claridad los temas tratados?**



Fuente: presente estudio

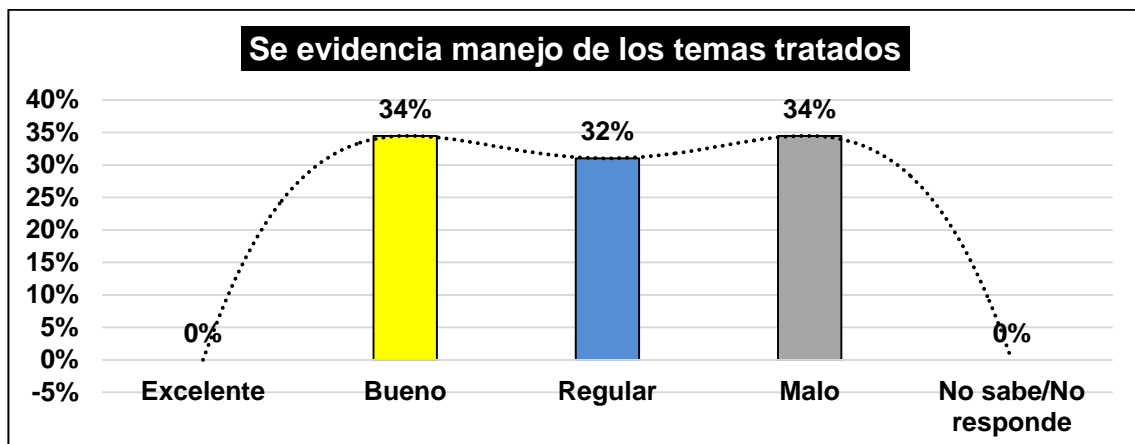
En el proceso de enseñanza – aprendizaje resulta sumamente importante para el estudiante, sustentado en el nivel de apropiación de los temas por parte de los docentes, dado que esto le permitiría abordar con claridad la temática propuesta en los sílabos, lo cual redundaría en calidad en el proceso docente y sobre todo en el aprendizaje significativo y pertinente en los estudiantes, por lo tanto esta pregunta se incluyó la claridad de los temas tratados, y estos fueron los resultados:

1. Para la opción excelente ninguna marcación 0%
2. Para la opción mala, la marcación fue del 26%.
3. La opción regular el 31% la prefirió.
4. Y bueno tuvo una ponderación del 43%.

En términos generales la metodología sale bien librada, pero se preocupante que la mayoría de los compañeros estudiantes perciban que entre regular y mala la claridad de los temas ocupe el 57% del total encuestado. Se evidencia aquí un factor de alarma para el programa, que debe ser abordado y manejado con cuidado en aras de mejorar el posicionamiento del programa con su cliente interno.

**Grafica No 44. ¿Se evidencia el manejo de los temas a tratar?**





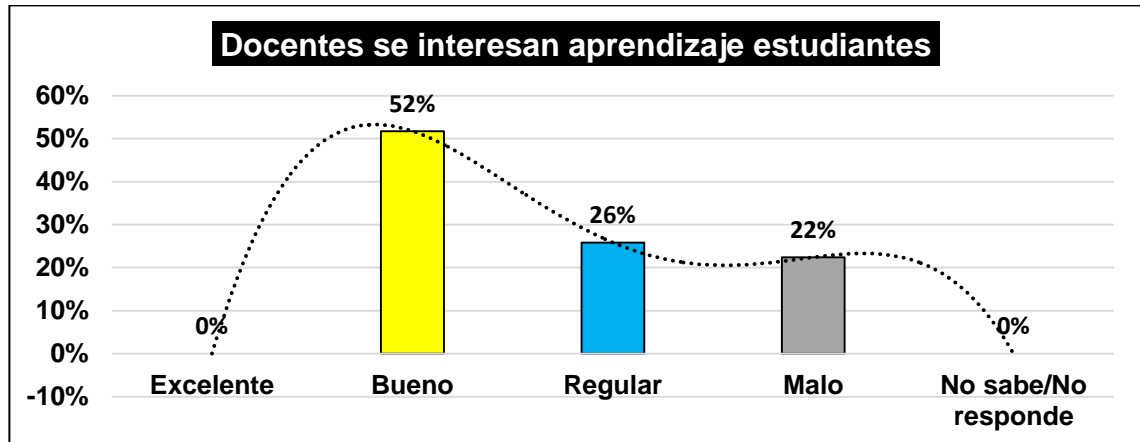
Fuente: presente estudio

La importancia del capítulo docente entre las preguntas 39 a 48, le permitirán al programa reformular algunas estrategias que conduzcan al mejoramiento de la percepción de calidad del proceso de formación, en este apartado en particular, si bien se buscaba diagnosticar el estado del procesos docente, las preguntas anteriores ubican al lector dentro del proceso: formación docente, metodología utilizada y en esta el manejo de los temas que se podría relacionar con el empoderamiento de la temáticas y la planificación del desarrollo académico del estudiante.

En esta pregunta el 34% de los encuestados considera que el manejo de los temas por parte de los docentes es malo; por otro lado con ánimo de mejora el 32% considera que el manejo temático es regular, y solo el 34% de los encuestados considera que se manejan bien los temas.

Al igual que en pregunta anteriores resulta preocupante que entre malo y regulares el 66% de los estudiantes tenga esta percepción.

**Grafica No 45. ¿Los docentes se interesan por el aprendizaje de los estudiantes?**

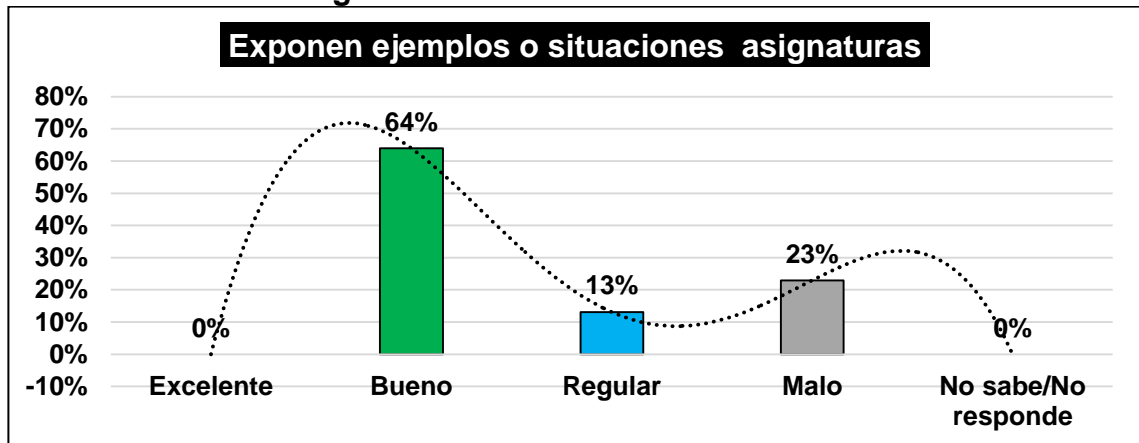


Fuente: presente estudio

Las cuatro preguntas anteriores como se mencionaba siguen destacándose como contextualización del proceso docente, y la intención de medirlo radica en destacar el elemento clave en el proceso enseñanza – aprendizaje y su resultado el aprendizaje significativo de los estudiantes, por tal razón si los resultados anteriores denotan la insatisfacción esta pregunta no tiene otra interpretación si no el seguimiento de la secuencia de valores y percepciones.

Siendo el fin del proceso docente el aprendizaje de los estudiantes, es también real que el docente debe demostrar interés por el aprendizaje, ante esta pregunta el 52% de los encuestados considera que los docentes se interesan por el aprendizaje, mientras que el 26% y 22% lo considera regular y malo respectivamente.

**Grafica No 46. ¿Los Docentes exponen ejemplos o situaciones en los contenidos de las asignaturas?**

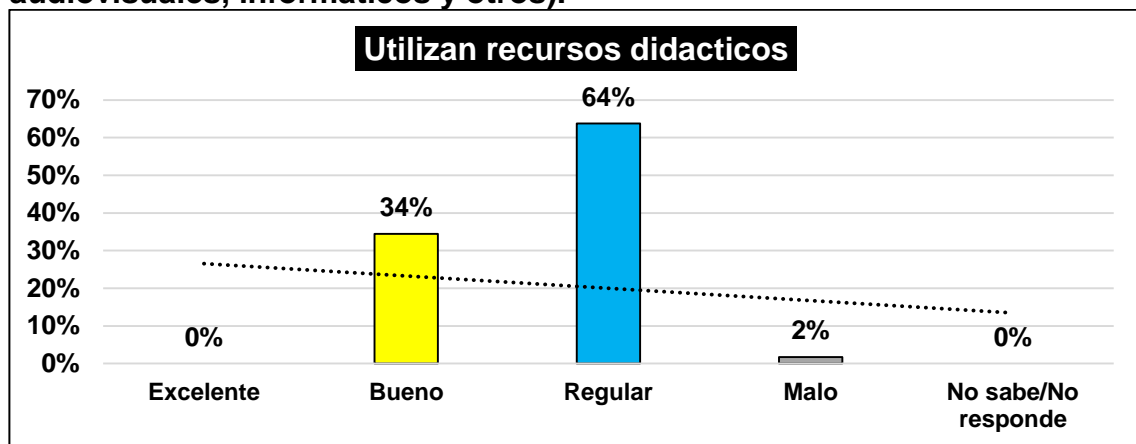


Fuente: presente estudio

Es muy importante que en el proceso de enseñanza juegue un papel importante la contextualización del proceso teórico contrastado con la ejemplarización en la realidad, lo cual le permite al estudiante una mejor comprensión del proceso.

La pregunta al igual que las anteriores pretende evaluar este proceso y caracterizar a partir de la percepción de los estudiantes, pero en esta pregunta se observa un leve repunte en la percepción positiva mayoritaria, por cuanto los estudiantes consideran que los docentes utilizan ejemplos pertinentes en el proceso enseñanza – aprendizaje con el 64%, mientras que el 13% y 23% de los estudiantes encuestados creen que son regulares y malos respectivamente.

**Grafica No 47. ¿Los Docentes utilizan recursos didácticos? (medios audiovisuales, informáticos y otros).**



Fuente: presente estudio

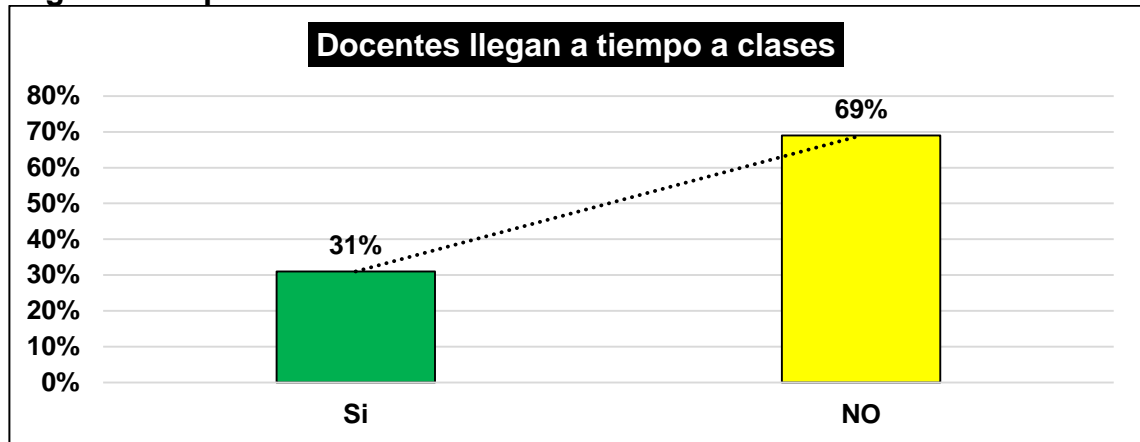
A nivel mundial, el uso creciente de las Tecnologías de la información y las comunicaciones está tomando conciencia en la necesidad de garantizar una formación básica de los actores que intervienen en la educación superior, estudiantes y profesores, las Tics (entre otras) como herramienta académica en la educación superior, mejora la calidad docente, permite la interrelación con el estudiante constantemente, posibilita que el tiempo de los orientadores lo utilicen en un mejor diseño curricular e investigación pertinente en el desarrollo de competencias como alternativa para el desarrollo social y económico del entorno.

Al respecto de lo expresado en el párrafo anterior se denota la poca utilización de las mediaciones tecnologías que posee la oficina de ayudas educativas por parte de los docentes, si bien se puede evidenciar que existen algunos que las manejan muy bien y no fue posible que los estudiantes marcaran esta opción porque existen otros que bien tienen buena formación e incluso pertinente no las manejan y hace monótono el proceso de la clase en sí<sup>48</sup>; a juicio de los compañeros

<sup>48</sup> El resalto es nuestro como apoyo a lo a lo encontrado.

estudiantes el 34% hace buena utilización de ellas, el 64% hace un manejo regular y el 2% no hace ningún tipo de manejo.

**Grafica No 48. ¿En el desarrollo de las actividades académicas los docentes llegan a tiempo?**

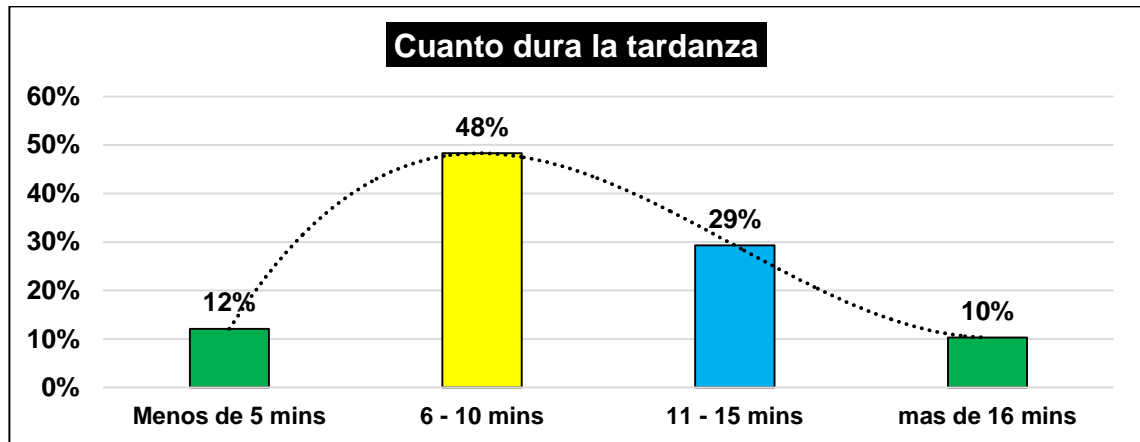


Fuente: presente estudio

La importancia del proceso docente no solo radica en los aspectos antes relacionados y sobre los cuales se les indagó a los estudiantes, no solo es importante la formación del docente, el manejo del tema, el empoderamiento y conocimiento sobre el o los temas, el interés por el significado, sino que además resulta muy importante el nivel de cumplimiento en el horario de clases por parte de los docentes en un aspecto clave la llegada a tiempo, dado que este aspecto además reduce drásticamente el tiempo de interacción con el docente y termina siendo uno de los detonantes de malos resultados académicos de los estudiantes (desempeño académico a lo largo de su formación) y también como parte de los resultados en las pruebas saber Pro.

Según las opciones dadas en las respuestas, a juicio de los estudiantes los docentes mayoritariamente llegan tarde a clases y esto lo considera el 69% de los encuestados, mientras que el 31% restante opina que los docentes no llegan tarde a su jornada académica.

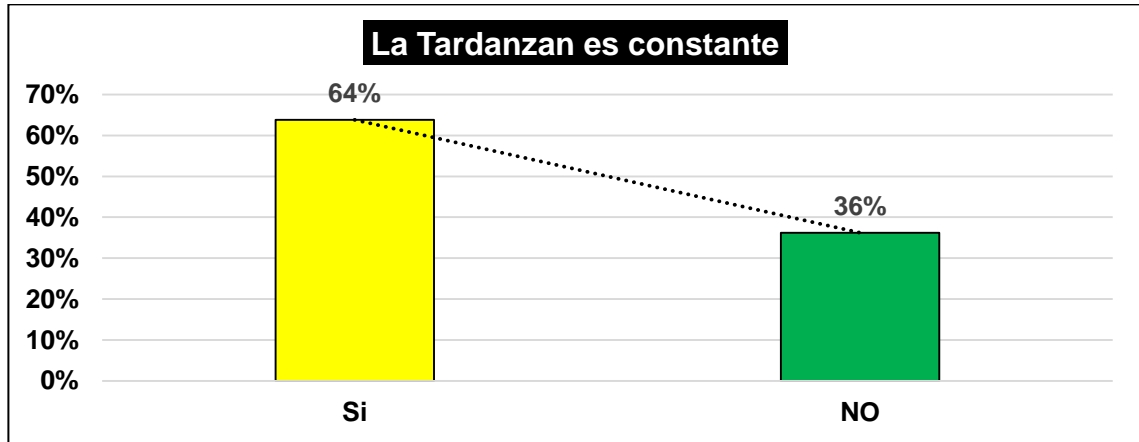
**Grafica No 48.1. ¿En caso de tardanza, esta cuanto tiempo dura en promedio?**



Fuente: presente estudio

No solo es preocupante para el estudiante que los docentes en algunos momentos pudieran llegar tarde a clases, de manera espontánea es aceptable para todos, sin embargo el tema no es tan simple, pues la tardanza es constante, no se quiso en las opciones de respuesta establecer otros tiempos de tardanza como 20 y más minutos, que resultó que también se da, incluso a más de media hora de retarde de manera constante; sin embargo solo se limitó a las 4 opciones que se presentan en la gráfica No 48.1, encontrando que el 12% de las tardanzas están en menos de 5 minutos, las tardanzas entre 6 y 10 minutos ocupan el 48% de las respuestas; la tardanza cuantificada entre 11 y 15 minutos ocupa el 29% de los tiempos y finalmente la tardanza de más de 20 minutos (que aunque suene extraordinario, difícil e imposible) se da, y su calificación se cuantifica en el 10%.

**Grafica No 48.1.1. ¿La tardanza es constante?**

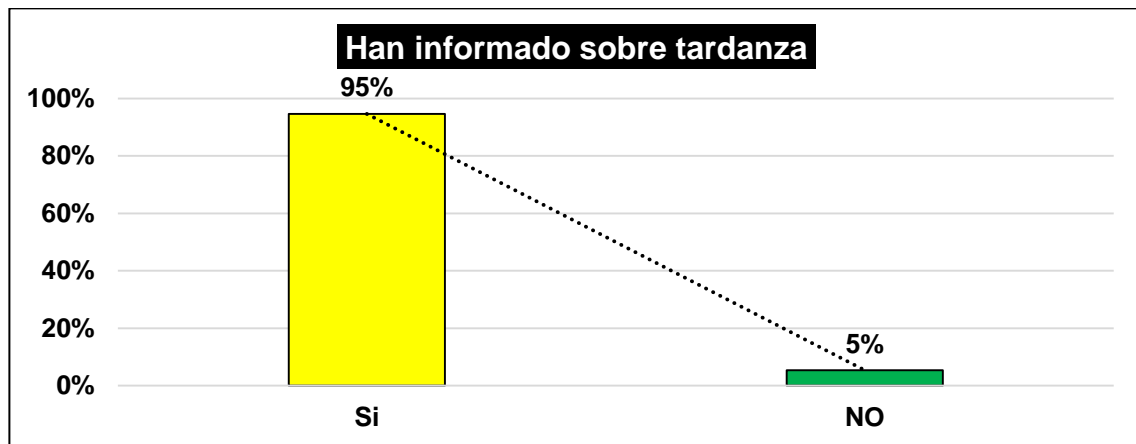


Fuente: presente estudio

Percibir por parte de los estudiantes que el cuerpo docente llega tarde es un tema explicable y en algunos casos, aceptable; no obstante que las tardanzas de los docentes sean constantes implica falta de compromiso docente, mal proceso de planeamiento de las clases, no tener en cuenta al docente al momento de construir los horarios de clases y una serie de factores que debilitan y menoscaban la percepción de calidad que debe tener del programa como el cumulo de factores que inciden en ella (calidad).

La tardanza es constante tal como lo demuestran los resultados con el 64% de los estudiantes encuestados; y para el restante 36% la tardanza no es constante.

**Grafica No 48.1.2. ¿Han informado sobre la tardanza del docente?**

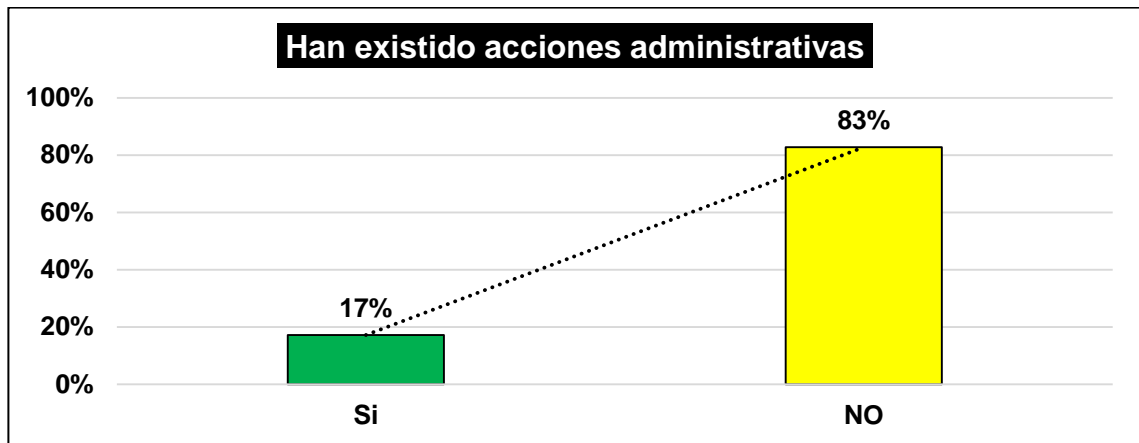


Fuente: presente estudio

En el proceso de preocupación del papel que juegan los estudiantes en la medida que tienen la oportunidad de informar sobre las posibles anomalías que se presentan día a día en el aula de clases, la posición de los estudiantes ante la pregunta: ¿han informado sobre la tardanza?, el 95% manifiesta que SI han informado sobre este acontecimiento, mientras que el 5% restante nunca ha informado sobre la tardanza docente.



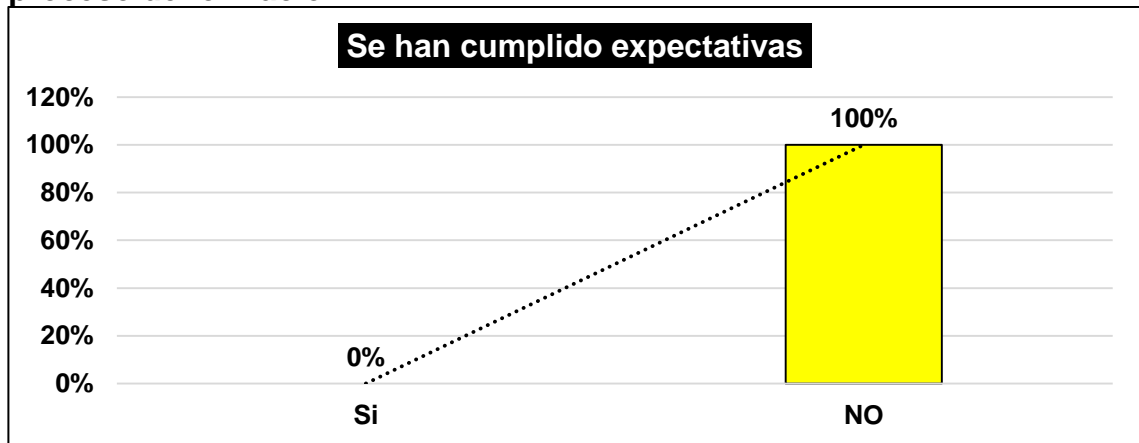
**Grafica No 48.1.3. ¿Se perciben acciones administrativas sobre lo informado?**



Fuente: presente estudio

Esta pregunta ¿Percibe acciones administrativas sobre lo informado?, y las preguntas relacionadas con el proceso docente y particularmente del papel que este juega en la satisfacción y la percepción de calidad, conjuntamente con todos los actores al interior de la UCundinamarca y del Programa constituyen los factores principales de este proceso, su adecuada combinación permiten mejorar o desmejorar procesos, retomando la pregunta inicial sobre las acciones administrativas y las opciones Si o No, los estudiantes perciben que NO se hace nada al respecto de las tardanzas espontaneas y continuas de los docentes con el 83% de desfavorabilidad frente al 17% de percepción de acciones administrativas.

**Grafica No 49. ¿Hasta el momento se han cumplido sus expectativas en el proceso de formación?**



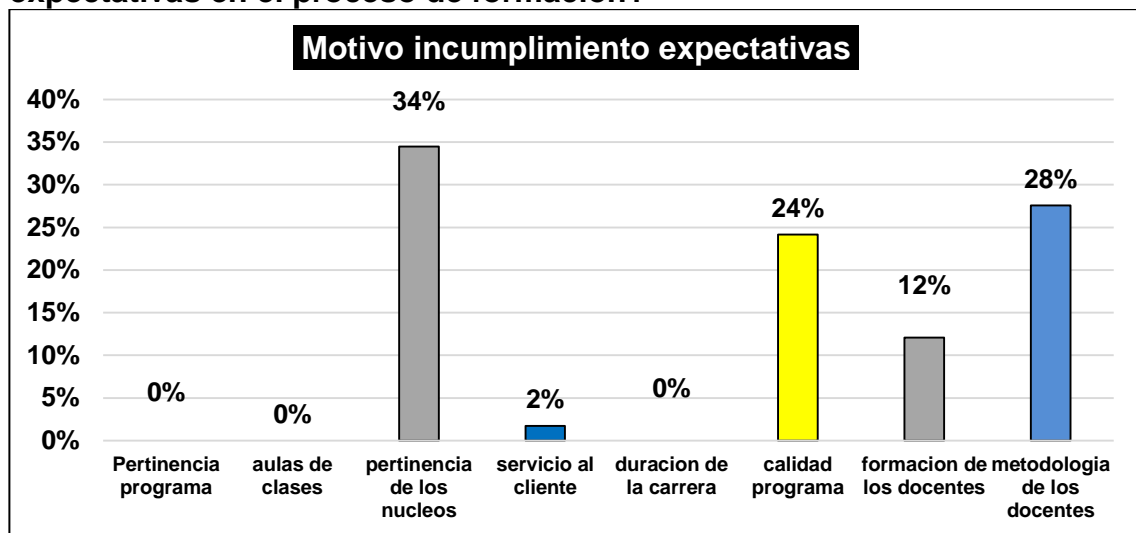
Fuente: presente estudio

Las Instituciones de Educación Superior (I.E.S.) en el momento de diseñar e implementar a la vida académica un programa constituyen una promesa de valor hacia la sociedad, que cobran vida en el estudiante y en el desempeño laboral de estos, y es entonces donde aspectos tales como núcleos temáticos, contenidos microcurriculares, aulas de clases<sup>49</sup>, horarios, docentes, administrativos y otros que permitieran generar una medición de la satisfacción del estudiantado con la Universidad y particularmente con el programa. Por lo tanto ese cumulo de factores que la final se convirtieron en factores determinantes de una insatisfacción general, aletargada, calmada y creciente, pero que existe y se materializa con este estudio, teniendo en cuenta que este estudio no quiso realizarse con mayor profundidad, y los resultados al final del ejercicio son

<sup>49</sup> Se debe destacar al respecto que no se intentó preguntar al estudiante sobre su opinión frente a las aulas de clases dado que estas a juicio de todos tiene buenas condiciones, solo empaña la percepción la mala distribución de los horarios de clases con otros programas debido a los interminables cruces de horarios y ocupación de los aulas de clases.

demasiado obvios dado que el 100% de los encuestados manifiesta no tener satisfecha las expectativas de su procesos de formación a lo largo de este.

**Grafica No 49.2. ¿Podría indicar el motivo del incumplimiento de sus expectativas en el proceso de formación?**



Fuente: presente estudio

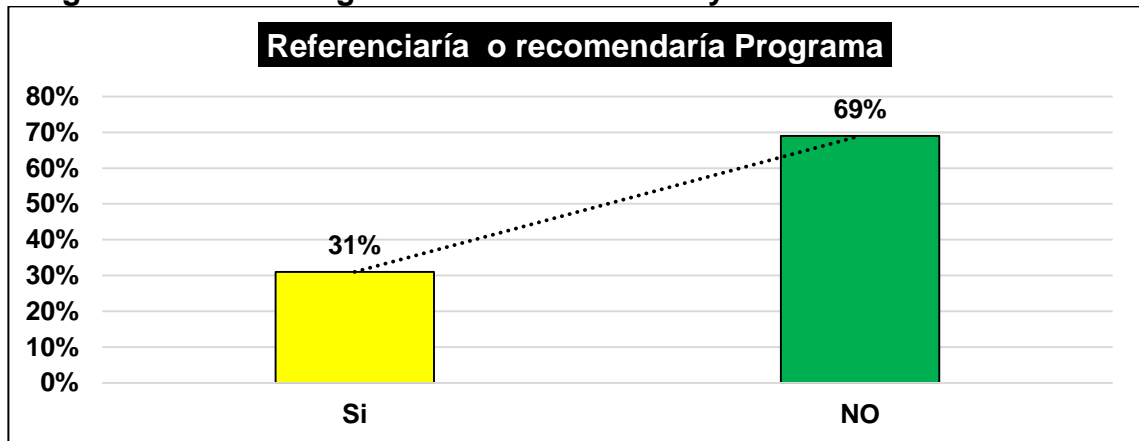
Teniendo en cuenta que la pregunta No 49 demuestran con datos reales provenientes de los actores de este proceso: “los estudiantes”; la percepción que existe de todos los factores involucrados en la satisfacción del servicio educativo traducido todo esto en calidad educativa, revela cifras importantes que implican el diseño de estrategias de administración en cabeza de la coordinación del programa que permita el mejoramiento de la satisfacción y la calidad del procesos educativo quedando clasificada tal insatisfacción en 5 conceptos, de los 8 dejados en consideración de la población encuestada, se puede resumir así:

1. El menos importante a juicio de los estudiantes por los resultados anteriores acumulados como son el trato del personal administrativo y el trato docente, puede ser generador de satisfacciones y por lo tanto no tenga tanto impacto

en el concepto del servicio al cliente, dado que su ponderación fue del 2% del total de la población.

2. En segundo momento y muy importante, radica en la concepción de la calidad del programa siendo la resultante de todos los factores detectados en las preguntas No 42, 43, 44, 45, 47, y particularmente las preguntas del grupo 48, con un 24% del total de la población encuestada (68 estudiantes).
3. El tercer concepto importante de esta pregunta recae sobre la pertinencia de los núcleos temáticos, destacándose que a juicio de los estudiantes los núcleos están mal enfocados, mal diseñados y en algunos casos mal orientados, es importante tener en cuenta que estos tres últimos factores han sido los que han comentado los estudiantes dado que en ningún momento se les ha preguntado sobre la importancia de los núcleos temáticos o su pertinencia, este concepto valorado con una ponderación del 34%.
4. El último aspecto, se quiere con la sumatoria de dos aspectos que hacen relevancia al proceso docente relacionados con la formación docente con el 12% de los encuestados y la metodología utilizada en el proceso de formación con el 28%, las cuales sumadas corresponden al 40% del total de la población encuestada.

**Grafica No 50. Si tuviese la oportunidad ¿Referenciaría o recomendaría el Programa de Tecnología en Gestión Turística y Hotelera?**



Fuente: presente estudio

El hecho que el concepto de calidad de la educación constituya un término relativo no solo da lugar a múltiples definiciones y aproximaciones, desde este punto de vista vale la pena analizar en otro estudio de manera posterior el enfoque operativo que genero los resultados que presenta la gráfica No 50 de esta investigación, sobre la posibilidad de referencia del programa, pues es de suponerse que los datos suministrados y que finalmente se evidencian en esta grafica viene desde las preguntas 26 y subsiguientes con el motivo de ingreso al programa, pasando por la satisfacción con la carrera escogida, como también con los docentes, el plan de estudios, el horario del programa, la calidad académica y la metodología, aspectos que han demostrado que es importante tener en cuenta este estudio para el planteamiento de mejoras de orden crítico y sustancial con el ánimo de reposicionar el programa en el imaginario colectivo. Los resultados

presentados muestran que el 69% de los encuestados NO REFERENCIARIA el programa, mientras que el 31% si lo referenciaría.

## 8.2. ANÁLISIS GENERAL DE LOS RESULTADOS

El propósito de este trabajo de grado, fue el indagar sobre el estado del Programa de Tecnología en Gestión Turística y Hotelera partiendo de tres conceptos importantes: 1) quien es el estudiante que hace parte del programa, 2) como está caracterizado social, familiar y económicamente el estudiante del programa, y por ultimo 3) que opina el estudiante sobre los factores que hacen parte del programa y la universidad frente a la satisfacción y finalmente la calidad percibida, el instrumento diseñado para la recolección de la información fue la encuesta que consto de 60 preguntas cerradas y en algunos casos de cascada que permitiera escudriñar más allá en las opciones escogidas.

Según Edgardo Boeninger<sup>50</sup> (1986), la Universidad es una institución compleja que se desenvuelve en función de un doble eje, en el cual se inserta el concepto de satisfacción. “El primer eje involucra la absorción y comprensión del conocimiento ya existente y el aporte para asegurar su progreso, área en la que se inserta la investigación” (Boeninger 1986). Este eje incluye también la difusión del conocimiento, que tiene lugar básicamente a través de la docencia profesional y científica a los niveles de pre y postgrado y aquella de carácter no sistemático, que

---

<sup>50</sup> Tomado de: ASTETE, J; ROJAS, Q; SANHUEZA, H; “Grado de satisfacción que perciben los estudiantes de pregrado de la facultad de ciencias económicas y administrativas dela Universidad de Chile, respeto a los métodos de enseñanza y aprendizaje utilizados, evaluación, organización de carreras, equipo docente e infraestructura de dicha facultad”; Universidad Austral de Chile, Escuela de Ingeniera Comercial, Valdivia – Chile, 2006; consultado Noviembre 02 de 2016.

se materializa por lo general en los llamados programas de extensión. (Boeninger 1986).

Debe denotarse adicionalmente que el contexto universitario ha sufrido cambios importantes en la última década, que han propiciado la aparición de nuevas opciones cuyo fin está relacionado con la generación de profundas transformaciones en el modelo de formación (a manera de ejemplo el Decreto 1295 de 2010 y la Ley 1075 de 2015 que recomponen todo el proceso educativo en los últimos 6 años), que permitan dar respuesta a las necesidades de información de este nuevo entorno altamente dinámico y multivariado.

De esta manera la presente propuesta de investigación no solo pretende mostrar la importante contribución de la UCundinamarca y el programa a los procesos de enseñanza – aprendizaje; sino además el efecto de otros factores de pertenencia altamente exclusiva al entorno del cliente interno (estudiante debidamente matriculado en el IIPA 2016 para el caso de esta investigación) relacionados con los tres aspectos claves que hacen parte del primer párrafo de este punto.

Entendido el Diagnostico Situacional como una herramienta de la información educativa, para innovar e identificar fortalezas y áreas de oportunidades, el diagnóstico es prospectivo.

Según Carmen Buisán Serradel (2001) “el diagnostico trata de describir, clasificar, predecir y en su caso explicar el comportamiento del sujeto investigado, para este caso el estudiante del Programa de Tecnología en Gestión Turística y Hotelera, por lo tanto es necesario obtener información que pueda ser relevante para el sujeto”.

## 9. CONCLUSIONES

Las organizaciones con éxito tienden al crecimiento y a la ampliación de sus actividades, y estos pueden ser en términos de tamaño y recursos o en la expansión de sus mercados o en el volumen de sus operaciones. En pocas palabras el crecimiento es una consecuencia “inevitable” del éxito organizacional.

A medida que una organización, para el caso de esta investigación el Programa de Tecnología en Gestión Turística y Hotelera de la UCundinamarca, crece ocurre una consecuente subdivisión interna y una especialización de los procesos y procedimientos y por supuesto de las personas que hacen parte de él; en consecuencia una mayor necesidad de coordinación e integración de las partes involucradas en garantizar la eficiencia y desde luego la eficacia, por lo tanto, y en vista a que el mundo exterior está siendo caracterizado por los cambios rápidos e inesperados, ¿El Programa de Tecnología en Gestión Turística y Hotelera tiene la estructura y comportamiento capaz de cambios rápidos y frecuentes para obtener el éxito?

Partiendo que el trabajo tiene como objeto el Diagnostico este sirve para describir, clasificar, predecir y explicar el comportamiento del sujeto y del objeto de estudio, entre tanto se tiene:



En el ámbito personal:

1. Mayoritariamente el programa está compuesto por mujeres, 53.4%
2. La edad de mayor impacto en el programa 20 – 25 años, 87.9%
3. Régimen contributivo en seguridad social en salud, 67.2%
4. La mayoría de los estudiantes es soltero 91.4%
5. La mayoría de los estudiantes son católicos, 82.8%
6. La mayoría de los estudiantes residen en Girardot, 69%
7. La estratificación socioeconómica predominantes son estratos 2 y 3, 36.2% y 37.9% respectivamente
8. La mayoría vive en casa propia, 58.6%
9. La mayoría se graduó del colegio cuando tenía entre 15 – 17 años, 43.7%
10. La mayoría de los estudiante proviene de Institución educativa publica, 63.8%
11. La mayoría posee buenas relaciones donde vive 48%
12. La mayoría tiene menos de 1 SMMLV de gastos, 53%
13. Sus gastos semanales se encuentra entre \$ 50.000 - \$ 100.000; 52%
14. La mayoría se transporta a la universidad en moto, 50%

En el ámbito del Programa

1. La mayoría ingreso al programa por pertinencia y la oportunidad de formación profesional, 47% y 34% respectivamente.
2. Existe satisfacción con el horario de clases, 76%
3. La mayoría considera que hay organización con el horario, 60%
4. La mayoría no conoce la misión del programa, 74%
5. La mayoría no conoce la visión del programa, 74%
6. La mayoría no conoce el perfil ocupacional del graduado, 74%
7. La mayoría no conoce el perfil profesional del graduado, 74%
8. La mayoría ha tenido problemas académicos, 66%

9. Principales motivos docencia, 75%
10. Lo tramites los considera buenos el 57% malos el 43%
11. Intención de ayuda en trámites, bueno, 81%
12. Suministro de información oportuna, 69%
13. El trato del personal administrativo es bueno, 81%
14. No conoce información sobre convenios, becas, exenciones, 78%
15. El trato docente es bueno, 93%
16. La exigencia académica es buena 34%
17. Satisfacción con los docentes, 22%
18. Docentes bien capacitados, bueno 36%
19. Docentes explican con claridad, bueno 43%
20. Manejan los temas, bueno 34%
21. Se interesan por el aprendizaje de los estudiantes, bueno; 52%
22. Docentes usan ejemplarización, bueno 64%
23. Docentes utilizan recursos didácticos, bueno 34%
24. Docentes llegan a tiempo, No 69%
25. Se han cumplido sus expectativas de formación, NO 100
26. Se atribuye a pertinencia núcleos 24%, calidad el programa 24%, docentes 40%
27. Referenciaría al programa, NO 69%

Es definitivamente inobjetable que el conocimiento que tenga una institución de educación Superior (en el contexto de la presente investigación: Programa de Tecnología en Gestión Turística y Hotelera) sobre la población – destino de los servicios educativos, es un factor preponderante en el desarrollo de las políticas que a su vez garanticen acciones concretas que se encuentren acordes con el tipo de estudiantes que hacen parte de cada programa de formación académica. “El reto para la educación superior es el de hacer educación masiva con calidad; esto significa tener conocimiento a fondo de los destinatarios sobre los cuales se definirán políticas y se trazarán planes: los estudiantes”

Lo cual permite en todo el transcurso de la investigación, plantear una y otra vez que debe existir un relación de doble vía de orden integral, integrador y permanente de la institución y en su nombre el Programa de Tecnología en Gestión Turística y Hotelera con sus estudiantes, pero no como un proceso de conveniencia momentánea, y/o cumplimiento contractual, sino toda una cultura de contacto, relación fraternal y beneficio mutuo; para hacer llegar a los estudiantes del programa los avances realizados a su interior y los procesos en la frontera del conocimiento, ya que su vida personal, familiar, social, su experiencia profesional y laboral, como también la experticia académica en su trasegar académico en el programa le permite a este<sup>51</sup> generar continuamente procesos de autoevaluación en aras de la calidad e indiscutiblemente del beneficio de la sociedad con un estudiante (y en algún momento se convertirá en graduado) altamente competente capaz de responder a los desafíos del entorno.

La falta de calidad se da como resultado evidente que percibe el estudiante en su proceso de formación y contacto con el docente, que se evidencian en la batería de preguntas 42, 43, 44, 45, 47, 48, 48.1, 48.1.1., 48.1.2., 48.1.3., 49, 49.2; lo cual desdice ampliamente la satisfacción del estudiante con el proceso de formación y la percepción que tiene sobre la calidad, y se denota en la pregunta No 50, cuando NO referenciaría al programa de formación.

Se espera que este trabajo de grado que ha sido planeado con tranquilidad, con raciocinio, con esperanza sobre todo, pueda servir para:

1. Tomar decisiones pertinentes con el propósito de mejorar los procesos de planeación curricular en todas las áreas académicas, pues esto impacta sin lugar a dudas la satisfacción general del estudiante y su percepción de calidad.

---

<sup>51</sup> Con esta apreciación se hace referencia exclusivamente al programa de Tecnología en Gestión Turística y hotelera.

2. Resignificar la importancia de la planeación estratégica y los valores institucionales (Misión, Visión, Perfiles, entre otros) con el ánimo sincero que se puedan establecer estrategias y programas de desarrollo y mejoramiento institucional (autoevaluación del programa).
3. Fomentar el espíritu de pertenencia de los estudiantes y graduados sobre la labor cumplida por la Universidad de Cundinamarca y el Programa de Tecnología en Gestión Turística y Hotelera a partir de la satisfacción y percepción de calidad.

## **10.RECOMENDACIONES**

Una vez desarrollado con tranquilidad el presente trabajo de grado, que en primera instancia tiene como objetivo el diagnóstico situacional del programa como herramienta de prospectiva, ha surtido tres procesos importantes, el primero ha servido para que la estudiante – investigadora Selene Andrea Jiménez Robles pudiera poner en práctica la investigación luego del proceso de formación, la segunda la presentación de logros aunque muchas veces estos no sean buenos, sirven en la medida que se apliquen en pro del mejoramiento continuo, y tercero sirva de algo para el programa, si es valorada la investigación.

Por tanto y luego de realizar el análisis debido de los resultados obtenidos se debe propender por el establecimiento de vías de conveniencia mutua, que pueda servir para evaluar o para redefinir su quehacer en aras de mejoramiento continuo de los procesos, desde el punto de vista institucional; en tanto que para el estudiante sirva para redimensionar la satisfacción general, la percepción de la calidad, y desde luego sirva para mejorar su proceso académico, social laboral y por ende profesional, todo con la ayuda y guía permanente de su Universidad de Cundinamarca.

Se recomienda al Programa de Tecnología en Gestión Turística y Hotelera:

1. Desarrollar estudios sobre los intereses de formación de la comunidad educativa

2. Desarrollar procesos de actualización curricular que responda a las expectativas de los estudiantes y el medio en general.
3. Diseñar estrategias de comunicación asertiva sobre los procesos que se surten al interior del programa.
4. Analizar y proyectar el mejoramiento de los resultados de la satisfacción percibida por los estudiantes en relación: i) procesos docencia; ii) plan de estudios; iii) calidad del programa; iv) metodología de enseñanza, entre otros temas.

## 11.BIBLIOGRAFIA

- ✓ BERNAL, C; “Metodología de la Investigación en Administracion, economía, humanidades y ciencias sociales”, Editorial Pearson, 3e, 2010, Colombia, 322 p.
- ✓ HERNANDEZ, R, FERNANDEZ, C, BAPTISTA P; “Metodología de la Investigación”; Editorial McGraw Hill, 5e, 2010, Bogotá, 656 p.
- ✓ MISAS, G; “La educación superior en Colombia: análisis y estrategias para su desarrollo; Universidad Nacional de Colombia, Bogotá, 298 pág., 1e, 2004.
- ✓ NTC 4490, “Referencias documentales para fuentes de información electrónica”, ICONTEC, Bogotá, 1998, 27p.

## 11.1. CIBERGRAFIA CONSULTADA

- ✓ AGUILA, V. “El concepto de calidad en la educación Universitaria: Clave para el logro de la competitividad institucional”, Ministerio de Educación Superior, Cuba, Dirección de Postgrado, disponible en: [rieoei.org/deloslectores/880Aguila.PDF](http://rieoei.org/deloslectores/880Aguila.PDF). Consultado en septiembre 02 de 2016.
- ✓ BASTIAS, E. “Una revisión de los estilos de vida de estudiantes universitarios Iberoamericanos”; Universidad de Concepción, Departamento de Enfermería, Volumen 20 No 2 agosto de 2014, disponible en: [http://www.scielo.cl/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0717-95532014000200010](http://www.scielo.cl/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0717-95532014000200010) consultado en agosto 15 de 2016.
- ✓ CALERO. A. “La investigación sobre el estudiante Universitario Colombiano”, Revista Escuela de Administracion de Negocios, No 7, enero – abril 1989, disponible en: <http://journal.ean.edu.co/index.php/Revista/article/viewFile/997/961>, consultado agosto 18 de 2016.
- ✓ HERRERA, M. “Educación superior en el Siglo XX” Biblioteca Virtual Luis Ángel Arango, Banco de la Republica, disponible en: <http://www.banrepcultural.org/node/86402>, consultado agosto de 2016.
- ✓ ZUÑIGA, M. “Los estudiantes universitarios del siglo XXI en México: de la pasividad a la autonomía y al pensamiento crítico” XII Congreso Internacional de Teoría de la Educación 2011; disponible en:



<http://www.cite2011.com/Comunicaciones/Escuela/166.pdf>; consultado en Agosto 17 de 2016.

## ANEXOS

Anexos No 1. Carta de presentación del III avance del Trabajo de grado

## Anexo No 2. Instrumento de recolección de información (Encuesta)

