

***Estudio de percepción sobre los servicios y programas que ofrece la
Facultad de Ciencias Económicas y Administrativas de la Universidad El***

Bosque

Autor 1:

Alejandro López Díaz, Facultad de Ciencias Económicas y Administrativas,
Universidad El Bosque, Bogotá

Correo electrónico: alopezdi@unbosque.edu.co / Colombia

Autor 2:

Andrés Mauricio Rodríguez Cabezas, Facultad de Ciencias Económicas y
Administrativas, Universidad El Bosque, Bogotá

Correo electrónico: amarodriguezc@unbosque.edu.co / Colombia

Director del proyecto:

Héctor Rodrigo Ospina Estupiñán, Facultad de Ciencias Económicas y
Administrativas, Universidad El Bosque, Bogotá

Correo electrónico: hospinae@unbosque.edu.co / Colombia

para la editorial de Dspace

Resumen:

El objetivo de este estudio es examinar la asociación del perfil académico con la percepción que tienen los estudiantes de último semestre hacia la facultad de ciencias económicas y administrativas de la Universidad El Bosque, apoyados por estadísticas que midieron variables demográficas como edad, periodo de Reglamentación Semilleros - Facultad de Ciencias Económicas y Administrativas - Universidad El Bosque

ingreso y género así como las consideraciones relativas al estudio de percepción de los servicios ofrecidos por la institución. Con este fin, nuestra pregunta de investigación es la siguiente: ***¿Cuál es la percepción de los estudiantes de último semestre de la facultad de Ciencias Económicas y Administrativas de la Universidad El Bosque en cuanto a su experiencia con los servicios brindados por su facultad?*** En este contexto, a través de una investigación multicaseos que involucra el desarrollo de una encuesta, buscando bases sólidas y justificadas para el planteamiento y desarrollo de la pregunta problema que pueda generar estrategias a corto, mediano y largo plazo, para un mejoramiento continuo de los procesos internos de la Facultad.

Abstract:

The objective of this study is to examine the association of the academic profile with the perception that the students of last semester have towards the faculty of economic and administrative sciences of the El Bosque University, supported by statistics that measured demographic variables such as age, period of admission and gender as well as considerations related to the study of perception of the services offered by the institution. To this end, our research question is as follows: What is the perception of the last semester students of the Faculty of Economic and Administrative Sciences of El Bosque University regarding their experience with the services offered by their faculty? In this context, through a multicase research that involves the development of a survey, looking for solid and justified bases for the approach and development of the problem question that can generate strategies in the short, medium and long term, for a continuous improvement of the internal processes of the Faculty.

Propósito:

El propósito de este estudio correlacional basado en encuestas a estudiantes de último semestre de la Facultad de Ciencias Económicas y Administrativas de la Universidad El Bosque, es analizar la relación entre las variables del rendimiento académico con la percepción que tienen hacia la facultad, controlando estadísticamente el efecto del género y edad. La investigación se realizará en una muestra compuesta por 80 estudiantes de último semestre de la facultad de Ciencias Económicas y Administrativas de la Universidad El Bosque. La variable independiente, rendimiento académico, se puede definir como *el resultado del aprendizaje suscitado por la actividad didáctica del profesor y producido en el alumno* (Jesús, 2016). No existe un criterio común que permita definir de forma más precisa el concepto de bajo rendimiento escolar (Barbera, 2003). Desde un enfoque más humanístico, el rendimiento académico se entiende como *el producto que da el alumnado en los centros de enseñanza y que habitualmente se expresa a través de las calificaciones escolares* (Lamas, 2015).

Por otro lado, la variable dependiente, es decir, la percepción es *un proceso cognitivo básico, buscando identificar las similitudes y las diferencias de un estímulo similar, y es importante para procesar la información, ya que esto mejora la atención, siendo no un proceso simple, pues es propiamente el resultado de otros procesos complejos, muchos de los cuales escapan a nuestra conciencia, teniendo como propósito organizar la información recibida e interpretarla de manera significativa* (Donoso, 2012). Además, se entiende como *el proceso cognitivo de la conciencia que consiste en el reconocimiento, interpretación y significación para la elaboración de juicios en torno a las sensaciones obtenidas del ambiente físico y social, en el que intervienen otros procesos psíquicos entre los que se encuentran el aprendizaje, la memoria y la simboliza.* . (Melgarejo, 2008)

Diseño / metodología / enfoque:

Reglamentación Semilleros - Facultad de Ciencias Económicas y Administrativas - Universidad El Bosque

En la presente investigación se hará una revisión de bibliografía rigurosa de diferentes artículos de revistas científicas y de publicaciones, donde se indaga acerca del rendimiento académico en entidades Universitarias. Junto con esto se diseñará una encuesta donde se apliquen técnicas cuantitativas para la recolección de información relevante, teniendo en cuenta el propósito del estudio. Ésta será aplicada a una muestra de 80 estudiantes (40 hombres y 40 mujeres) de último semestre de la facultad de Ciencias Económicas y Administrativas de la Universidad El Bosque ya que estos han tenido más contacto con facultad durante estos años y su percepción es más amplia. El muestreo se hará por conveniencia. Que pertenezcan al sector educativo, teniendo un contacto directo con la facultad.

Hallazgos:

Dentro de los resultados más relevantes que se obtienen acerca de la investigación, se destaca:

- Se evidencia la imagen, en su mayoría positiva acerca de la facultad de Ciencias Económicas y Administrativas de la Universidad El Bosque en los servicios de solicitudes de documentación para los estudiantes.
- Se analizan los resultados acerca de cómo los estudiantes perciben que los programas ofrecidos por la facultad son competitivos en comparación con respecto a otras entidades educativas.
- Se evidenció, que los estudiantes perciben que los docentes no poseen metodologías tecnológicas modernas e innovadoras para transmitir su conocimiento.

Limitaciones / implicaciones de la investigación:

Teniendo en cuenta las características y la naturaleza del estudio, durante desarrollo del mismo se presentaron limitaciones y adversidades, teniendo como principal limitante de la investigación el acceso a la información y/o base de datos

de los estudiantes de último semestre de la facultad de ciencias económicas y administrativas de la Universidad El Bosque, teniendo en cuenta que la muestra estaba conformada en su mayoría por estudiantes cursando práctica empresarial, lo que dificultó contacto y tiempo de respuesta. adicional a esto, cabe resaltar la escasa información o referencias académicas que se encuentran sobre el tema específico a investigar, lo que conllevó a una mayor atención y análisis de la información disponible.

Implicaciones prácticas:

la utilidad de la investigación yace en la construcción de un modelo o esquema de nociones acerca de la experiencia de los estudiantes con respecto su facultad de ciencias económicas y administrativas, el cual permitirá conocer las falencias y fortalezas que tienen dentro de sus planes de estudio, permitiendo esto generar estrategias eficientes para ser más competitivos en un mercado educativo, que en los últimos años ha sufrido de un incremento exponencial. Además, permitiéndole a la facultad de Ciencias Económicas y Administrativas entender más profundamente a sus estudiantes, conociendo sus necesidades y buscando satisfacerlas.

Implicaciones sociales:

En el ámbito social, el proyecto de investigación pretende mejorar su conocimiento del perfil de los estudiantes de último semestre de la facultad de ciencias económicas y administrativas de la Universidad El Bosque. Esto quiere decir, que se reconstruya el concepto o percepción acerca de la formación académica de los estudiantes, tanto para el mismo, como para el ambiente laboral en el que se verán inmersos. Se busca que la institución educativa genera cambios estructurales, apoyando no solo a los estudiantes, sino también a los docentes y directivas, teniendo como propósito un avance colectivo. La

investigación puede ser un aporte para que en un largo plazo los empleadores tengan mejor percepción de los egresados de la facultad de ciencias económicas y administrativas de la Universidad El Bosque. En este sentido, la investigación puede contribuir directa e indirectamente al bienestar y la calidad de vida de la comunidad universitaria.

Originalidad / valor: Lo novedoso de este estudio, se centra en el factor de la percepción de los estudiantes de último semestre de la facultad. Permitiendo conocer a fondo cómo es la imagen de la facultad para ellos, permitiéndole a las directivas, realizar estrategias oportunas, buscando el mejoramiento de los procesos internos y externos, dando como resultado o valor, el mejoramiento del rendimiento académico de la Universidad El Bosque y el proceso de acreditación de la misma.

Palabras claves:

- 1. Rendimiento académico:** El resultado cuantitativo que se obtiene en el proceso de aprendizaje de conocimientos, conforme a las evaluaciones que realiza el docente mediante pruebas objetivas y otras actividades complementarias (Pineda, 2015).
- 2. Percepción:** La percepción es un proceso cognitivo básico, buscando identificar las similitudes y las diferencias de un estímulo similar, y es importante para procesar la información, ya que esto mejora la atención, siendo no un proceso simple, pues es propiamente el resultado de otros procesos complejos, muchos de los cuales escapan a nuestra conciencia, teniendo como propósito organizar la información recibida e interpretarla de manera significativa. (Donoso, 2012)

Keywords:

1. **Academic performance:** The quantitative result obtained in the process of learning knowledge, according to the evaluations made by the teacher through objective tests and other complementary activities (Pineda, 2015)
2. **Perception:** Perception is a basic cognitive process, seeking to identify the similarities and differences of a similar stimulus, and it is important to process information, since this improves attention, being not a simple process, as it is the result of other complex processes, many of which escape our conscience, with the purpose of organizing the information received and interpreting it in a meaningful way. (Donoso, 2012)

Agradecimientos:

Nosotros, Alejandro López Díaz y Andrés Mauricio Rodríguez Cabezas expresamos nuestros agradecimientos a la facultad de Ciencias Económicas y Administrativas de la Universidad El Bosque por abrirnos sus puertas, y brindarnos apoyo necesario para desarrollar no sólo investigación, sino todo un proceso de desarrollo académico y profesional. Además, agradecerles a los docentes Héctor Ospina y Boris Cendales, quienes nos apoyaron y guiaron en el transcurso del proyecto.

Introducción

Es habitual medir la calidad de la enseñanza universitaria en términos de recursos, más no de resultados. Realizando detalladas evaluaciones sobre la calidad del currículo del profesorado, los proyectos de investigación que realizan, su productividad y los recursos que utilizan, pero estos aspectos son tan importantes como los resultados que se obtienen, la formación y productividad de los estudiantes (Sánchez, 2007)

Actualmente, con el gobierno del presidente Iván Duque, se busca crear una hoja de ruta con el propósito de mejorar la calidad de la educación y reducir la deserción estudiantil. Según un artículo del periódico El Espectador, el Plan Nacional de Desarrollo (PND), ha permitido diagnosticar, que la educación en Colombia está viviendo una gran crisis, en todos los niveles educativos. Desde los colegios, hasta las universidades públicas y privadas. Según el análisis presentado por el PND, las causas de esta crisis son: Inequidad en el acceso, baja calidad y las altas tasas de deserción (Educación R. , 2019)

Según cifras del Departamento Administrativo Nacional de Estadística (DANE), solo el 38 de cada 100 estudiantes que ingresan a la educación superior en el país, acceden a instituciones y programas acreditados de alta calidad, representando un 45,1 % de deserción para universitarios y 53,2% para técnicos y tecnólogos. El Programa para la Evaluación Internacional de Alumnos (PISA), evalúa el desarrollo de las habilidades y conocimientos de los estudiantes de 15 años, con base de tres áreas principales: en primer lugar, lectura, seguido de matemáticas y por último ciencias. Esta prueba se realiza cada tres años, profundizando en las áreas mencionadas anteriormente (Educación M. d., 2017). La última prueba se realizó en el 2016, dejando en primer lugar a Singapur, seguido de Japón y en el tercer lugar a Estonia, por su parte, Colombia se encuentra en el puesto 57 de 70 países como lo muestra la imagen 1 (Rankings, 2019)

Revisión de Literatura

En recientes investigaciones realizadas por los entes gubernamentales, la tendencia de tener cada año más estudiantes de educación superior matriculados en un primer curso, que se mantenía de manera ininterrumpida desde 2013, se detuvo en el 2017, según las cifras más recientes del Sistema Nacional de

Información de la Educación Superior contando tanto el sector público como el privado en todas las modalidades de estudio. (Castañeda, 2019)

Después de hacer una revisión de investigaciones recientes sobre la percepción educativa y rendimiento académico, se identifica que la relación entre estos dos conceptos (Ana García-Valcárcel Muñoz-Repiso, 2017) los que han sido estudiados por separado, ya que ninguna investigación ha vinculado estos dos conceptos para poder comprender la imagen de la institución educativa. Además, las investigaciones revisadas se enfocan a colegios y universidades públicas (Caro & Núñez, 2017). Pero ninguno de los antecedentes revisados investiga la relación del rendimiento académico con la percepción educativa en universidades privadas. El conocimiento generado por este estudio puede ser útil para directivas de la facultad de ciencias económicas y administrativas de la Universidad El Bosque, y otros actores del contexto académico interesados en trabajar esquemas de servicio y satisfacción estudiantil, con relación a los servicios académicos y administrativos que presenta una Facultad, ahora bien, teniendo muy presente el momento que atraviesa la facultad con fines de acreditación de alta calidad.

Teniendo en cuenta a los autores Sebastián Rodríguez, Eva Fita y Mercedes Torrado (Sebastian Rodriguez, 2003), quienes afirman que el rendimiento académico de los estudiantes es un componente clave para determinar si una institución está alcanzando sus objetivos educativos. De aquí, que sea esencial la existencia de un programa de evaluación para documentar el rendimiento académico de los estudiantes. (Sebastian Rodriguez, 2003). Pero es evidente que, en muchos estudios, tanto teóricos como empíricos, el fracaso universitario no tiene una única causa, sino que es un conjunto de razones claramente definidos. (Fernandez, 2001)

Este artículo, propone que se implemente un modelo de mejora e identificación de adversidades, sobre la percepción de los estudiantes de la

Facultad de Ciencias Económicas y Administrativas de la Universidad El Bosque, de acuerdo con su rendimiento y desempeño laboral. Además, se espera que el proyecto de investigación aporte a los procesos organizacionales de la Universidad El Bosque. En aspectos puntuales se evidencia la necesidad de identificar con claridad las opiniones, percepciones, aspectos positivos y negativos sobre su experiencia en el desarrollo de su programa académico y las herramientas que fueron proporcionadas por la universidad para su vida profesional.

El marco teórico y/o conceptual

En el mundo académico, el esfuerzo y las competencias profesionales son vías que no necesariamente garantizan el éxito. Las instituciones educativas y los profesores califican el esfuerzo más no las habilidades del estudiantado, ahora bien, para entender la percepción de los estudiantes sobre las instituciones educativas, es necesario entender los tipos de estudiantes. En primer lugar, se encontró que personas que tienen éxito académico, se consideran capaces y competentes, presentan alta motivación de logro y muestran confianza en sí mismos. En segundo lugar, es los mismos estudiantes que aceptan el fracaso, son más tolerantes y su capacidad de resiliencia es mayor. Por otra parte, existen sujetos con actitudes derrotistas que presentan una imagen propia deteriorada y manifiestan un sentimiento de desesperanza aprendido, es decir que han aprendido que el control sobre el ambiente es sumamente difícil o imposible y por lo tanto, renuncian al esfuerzo. Por último, estudiantes que evitan el fracaso (Covington, 1979). Con base en esto se construye una percepción generalizada de variables importantes a tener en cuenta al momento de hacer un estudio de investigación de esta naturaleza.

Es por esto que cuando un estudiante invierte mucho esfuerzo en alguna actividad académica, y el esfuerzo no se ve reflejado en el desarrollo de habilidades,

Reglamentación Semilleros - Facultad de Ciencias Económicas y Administrativas - Universidad El Bosque

puede afirmar que los procesos educativos no son exitosos. En este sentido, el esfuerzo se puede considerar como un arma de doble filo, ya que los estudiantes deben esforzarse para evitar la desaprobación de los docentes, pero si fracasan, tienden a sentir impotencia e inhabilidad por no lograr su objetivo (Navarro, 2003). Cuando se habla de rendimiento académico, es necesario también hablar sobre factores asociados al fracaso escolar y a la mala percepción que tienen los estudiantes sobre el sistema educativo colombiano. Primero, tocaremos el factor escolar, ya que no se puede seguir pensando que el profesor o docente sólo transmite saberes, sino que también su función debe ser una ayuda para el desarrollo de las capacidades y habilidades de los estudiantes, buscando potencializar y promover su desarrollo, transformando la imagen que tiene los alumnos hacia los profesores. Lo mencionado anteriormente ayuda a que la percepción no solo hacia las instituciones educativas cambie, sino también hacia el sistema educativo del país. Factores familiares, económicos, sociales y culturales deben ser en pro del beneficio de los estudiantes generando resultados óptimos para ellos (Velázquez, 2006)

Según (Domínguez, 2009) la importancia de que los maestros construyan primero su felicidad, estando bien psicológicamente ayudará al crecimiento afectivo y emocional del estudiante, Con respecto a lo mencionado, la educación superior en Colombia utiliza un proceso de enseñanza-aprendizaje que tiene como propósito principal crear estrategias para que los escenarios educativos sean dinámicos, favoreciendo el desarrollo cognitivo ya sea individual o colectivo. Estos ambientes, no solo permiten que el aprendizaje sea más eficiente, sino también fortalecen la comunicación efectiva y el aprendizaje autónomo lo cual es necesario y fundamental para el sistema educativo colombiano (Hernández, 2017). Pero no solo es el profesor a quien se le debe entregar esta tarea, también los estudiantes deben desarrollar trabajos autodidácticos para tener buenos resultados y

potencializar sus talentos y aptitudes, Es por esto que los estilos de aprendizaje se han asumido como variables personales con las que se buscan explicar las formas de percibir, interaccionar y responder a los ambientes de aprendizaje (Valdés, 2014). Se pueden entender como estilos de aprendizaje los rasgos cognitivos, afectivos y fisiológicos que sirven como indicadores relativamente estables de cómo los aprendices perciben, interaccionan y responden a sus ambientes de aprendizaje (Keefe, 1988)

Viendo desde otra perspectiva, el rendimiento académico está ligado a trastornos de ansiedad y tensiones asociadas a la falta de espacios creativos en las instituciones educativas, a la insatisfacción social y a la gran presión que tienen los estudiantes por pasar una materia así no comprende el tema a la perfección, Esto empeora la percepción de los estudiantes frente a las instituciones educativas. Todos los estudiantes se exponen a un sinnúmero de desafíos y exigencias dadas por el contexto laboral y por las condiciones propias del contexto educativo, y es acá cuando vemos ligados estos dos términos. Cuando una estudiante no logra comprender los temas educativos, se desencadenan sensaciones de agotamiento y actitudes negativas que no dejan que el estudiante comprenda que tiene las capacidades para cumplir sus objetivos, En estos casos, si el estudiante no empieza un proceso de autocrítica, es poco probable que consiga el progreso esperado. (Caballero, 2007)

Desde un punto de vista laboral la gestión de las organizaciones universitarias se convierte en unas herramientas efectivas para la interpelación de la calidad educativa. Para nadie es un secreto que para acceder a una buena organización es necesario que el rendimiento académico sea muy bueno Además las instituciones educativas tienen el compromiso de formar profesionales que tengan competencias que les sirva para afrontar la realidad social del país, buscando mejorar el clima organizacional, aportando a mejorar continuamente su

rendimiento tanto académico como laboral y por consiguiente, la percepción de las instituciones educativas. Es importante analizar esto ya que permite comprender el funcionamiento del clima organizacional en perspectiva del rendimiento académico de los estudiantes, generando oportunidades y estrategias de mejoramiento en los procesos de calidad educativa desde una perspectiva social y económica (Kethy Pérez Correa, 2017) “El rendimiento académico de los estudiantes universitarios constituye un factor imprescindible y fundamental para la valoración de la calidad educativa en la enseñanza superior. El rendimiento académico es la suma de diferentes y complejos factores que actúan en la persona que aprende, y ha sido definido con un valor atribuido al logro del estudiante en las tareas académicas. Se mide mediante las calificaciones obtenidas, con una valoración cuantitativa, cuyos resultados muestran las materias ganadas o perdidas, la deserción y el grado de éxito académico” (Vargas, 2007). “El rendimiento académico, por ser multicausal, envuelve una enorme capacidad explicativa de los distintos factores y espacios temporales que intervienen en el proceso de aprendizaje. Siguiendo por estos lineamientos, Existen diferentes aspectos que se asocian al rendimiento académico, entre los que intervienen componentes tanto internos como externos al individuo”. (Vargas, 2007) Estos factores pueden ser de orden social, cognitivo y emocional y se clasifican en tres categorías: determinantes personales, determinantes sociales y determinantes institucionales, que presentan categorías o indicadores. Para que los estudios de rendimiento académico sean útiles, es importante identificar el tipo de influencia de los factores asociados al éxito o al fracaso del estudiantado; es decir, de los niveles de influencia entre las variables por considerar para determinar factores causales y mediaciones que determinan las relaciones entre las distintas categorías de variables personales, sociales e institucionales. Estas variables, además de ofrecer información de carácter estructural y objetivo, toman en cuenta la percepción del estudiante respecto de factores asociados al rendimiento académico y a su posible impacto en los

resultados académicos. La mayoría de estudios sobre rendimiento académico se basan en una aproximación metodológica de tipo predictivo, donde se utilizan modelos de regresión múltiple, pocas veces complementados con modelos explicativos que favorecen un análisis más integral de los factores asociados al rendimiento académico (Perez, 2018)

En ese contexto adquiere valor la calificación del capital humano y ello va en estrecha vinculación con los resultados e investigaciones sobre el rendimiento académico de los estudiantes universitarios. La percepción que el estudiante construya sobre factores como la evaluación, el tipo de materia, la complejidad de la materia y el estilo de enseñanza, influyen en las estrategias de aprendizaje. El auto concepto académico está fuertemente vinculado con la motivación del estudiante y sus resultados académicos (Vargas, 2007). Variables personales que orientan la motivación parten de las creencias y percepciones que el individuo tiene sobre aspectos cognitivos. La capacidad percibida por parte del estudiante, el rendimiento académico previo y creer que la inteligencia se desarrolla a partir del esfuerzo académico, contribuyen a mejorar un autoconcepto académico positivo. (Antonio Valle, 2002)

Método

La recolección de información se aplicó a un estimado de 80 estudiantes de último semestre de la facultad de Ciencias Económicas y Administrativas de la Universidad El Bosque (hombres y mujeres), siendo nuestro objeto de estudio, a partir de las siguientes características:

- **El instrumento de recolección:** Se hará por medio de un cuestionario conformado por 36 preguntas de opción múltiple y 1 pregunta abierta, el cuestionario se responde vía correo electrónico, con una duración aproximadamente de 10 a 15 minutos. Este cuestionario contiene

propiedades psicométricas acordes, utilizando los índices de confiabilidad de Cronbach de la escala que cumplen en forma satisfactoria con lo que se infiere que dicha escala posee la fiabilidad suficiente para medir la calidad percibida del servicio de educación. (Edison Jair Duque Oliva, 2017)

- **Target:** Son hombre y mujeres entre los 20 y los 29 años.
- **Muestra:** 80 encuestas online utilizando la plataforma digital Google Forms.
- **Tipo de muestreo:** Muestreo Aleatorio Simple (la técnica de muestreo en la que todos los elementos que forman el universo y que por lo tanto están descritos en el *marco muestral*, tienen idéntica probabilidad de ser seleccionados para la muestra. Sería algo así como hacer un sorteo justo entre los individuos del universo) (Ochoa, 2015), multicaso.
- **Tamaño de la muestra:** Utilizando la herramienta de la calculadora online de asesoría económica y marketing copyright 2009 (http://www.corporacionaem.com/tools/calc_muestras.php) para determinar el tamaño de la muestra, la cual arrojó el siguiente resultado, como lo muestra la imagen 2.



Calculadora de Muestras

Margen de error:

 Nivel de confianza:

 Tamaño de Poblacion:

Margen: 5%
Nivel de confianza: 99%
Poblacion: 90

Tamaño de muestra: 80

Ecuacion Estadística para Proporciones poblacionales

n= Tamaño de la muestra
 Z= Nivel de confianza deseado
 p= Proporción de la población con la característica deseada (éxito)
 q=Proporción de la población sin la característica deseada (fracaso)
 e= Nivel de error dispuesto a cometer
 N= Tamaño de la población

$$n = \frac{z^2 \cdot p \cdot q}{e^2 + \frac{z^2 \cdot p \cdot q}{N}}$$

Imagen 1. Calculadora de muestras "Asesorías Económicas & Marketing, Copyright 2009"

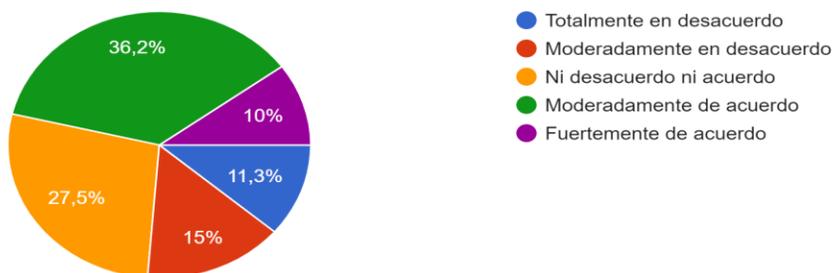
Resultados

Para la investigación cuantitativa se realizaron 80 encuestas online a una muestra representativa de los estudiantes de último semestre de la facultad de Ciencias Económicas y Administrativas. Con un formato de 37 preguntas enfocado a conocer la percepción que se tiene sobre la facultad. Tuvimos como base una encuesta generada por la Facultad de Ciencias Económicas y Administrativas de la Universidad Nacional, modificando su estructura y diseño. (Colombia, 2012). Se dividió la encuesta en 5 categorías, las cuales son: Facultad de Ciencias Económicas y Administrativas, docentes, plan de estudios, instalaciones físicas y bienestar estudiantil e internacionalización. Los cuales arrojaron los siguientes resultados:

1) Facultad de Ciencias Económicas y Administrativas

Quando usted tuvo algún inconveniente de tipo académico, la Facultad y la Universidad fueron eficientes en su ge...ra ayudarle a resolver dicho problema

80 respuestas



Gráfica 1. Resultado Pregunta ¿Cuándo usted tuvo algún inconveniente de tipo académico, la Facultad y la Universidad fueron eficientes en su gestión para ayudarle a resolver dicho problema? Elaboración propia 2019

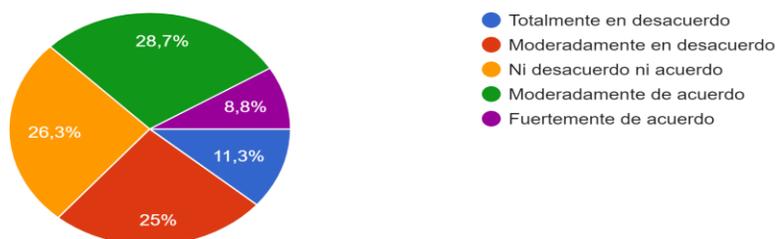
De acuerdo a la pregunta ¿Cuándo usted tuvo algún inconveniente de tipo académico, la Facultad y la Universidad fueron eficientes en su gestión para ayudarle a resolver dicho problema?

- El 46,2% (37 de 80 personas) de las personas encuestadas están moderada y fuertemente de acuerdo con que la Universidad y/o la Facultad resolvió de manera eficiente algún problema o inconveniente de cualquier naturaleza.
- El 27,5% (22 de 80 personas) de las personas encuestadas tienen una posición neutra acerca de la eficiencia de la Universidad y/o Facultad resolviendo adversidades.
- El 26,3% (21 de 80 personas) de las personas encuestadas no se encuentran de acuerdo con que la Universidad y/o Facultad resolvió de manera eficiente algún problema o inconveniente de cualquier naturaleza.

2) Docentes

Los profesores utilizan metodologías innovadoras a la hora de dar sus clases.

80 respuestas



Gráfica 2. Resultado Pregunta ¿Los profesores utilizan metodologías innovadoras a la hora de dar sus clases? Elaboración propia 2019

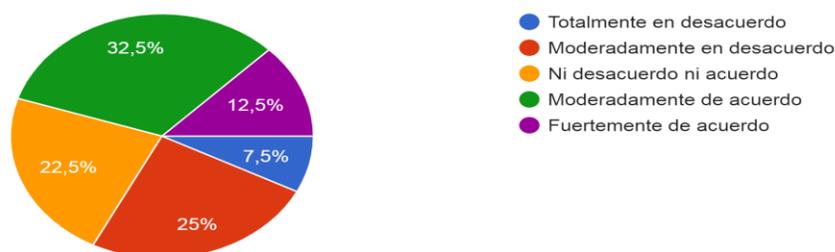
De acuerdo a la pregunta ¿Los profesores utilizan metodologías innovadoras a la hora de dar sus clases?

- El 37,5% (30 de 80 personas) de las personas encuestadas están moderada y fuertemente de acuerdo con que los profesores utilizan metodologías innovadoras a la hora de dar sus clases.
- El 26,3% (21 de 80 personas) de las personas encuestadas tienen una posición neutra acerca de la pregunta realizada.
- El 36,3% (29 de 80 personas) de las personas encuestadas no se encuentran de acuerdo con que con que los profesores utilizan metodologías innovadoras a la hora de dar sus clases.

3) Plan de estudios

El plan de estudios visto durante la carrera, le proporciono herramientas y desarrollo en usted competencias, a la hora de salir al mercado laboral

80 respuestas



Gráfica 3. Resultado Pregunta ¿El plan de estudios visto durante la carrera, le proporcionó herramientas y desarrollo en usted competencias, a la hora de salir al mercado laboral? Elaboración propia 2019

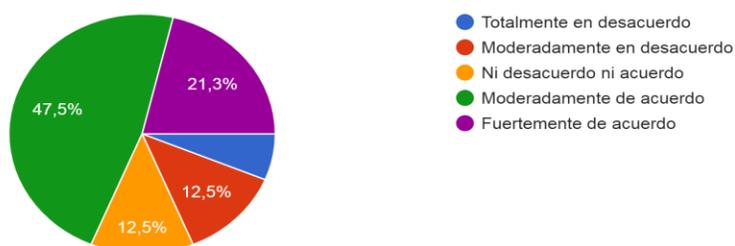
De acuerdo a la pregunta ¿El plan de estudios visto durante la carrera, le proporcionó herramientas y desarrollo en usted competencias, a la hora de salir al mercado laboral?

- El 45% (36 de 80 personas) de las personas encuestadas están moderada y fuertemente de acuerdo con que el plan de estudios visto durante la carrera, le proporcionó herramientas y desarrollo en usted competencias, a la hora de salir al mercado laboral.
- El 22,5% (18 de 80 personas) de las personas encuestadas tienen una posición neutra acerca de la pregunta realizada.
- El 32,5% (29 de 80 personas) de las personas encuestadas no se encuentran de acuerdo con que con que el plan de estudios visto durante la carrera, le proporcionó herramientas y desarrollo en usted competencias, a la hora de salir al mercado laboral.

4) Instalaciones físicas

El campus de la Universidad El Bosque es idóneo para desarrollar su función y logra un entorno agradable.

80 respuestas



Gráfica 4. Resultado Pregunta ¿El Campus de la Universidad El Bosque es idóneo para desarrollar su función y lograr un entorno agradable? Elaboración propia 2019

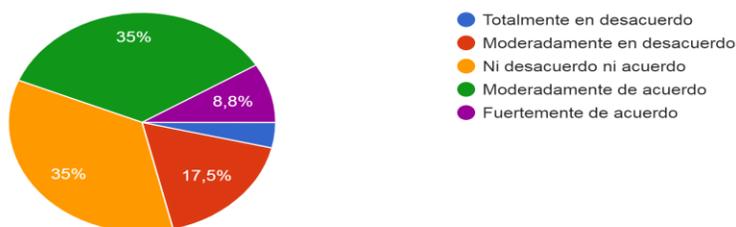
De acuerdo a la pregunta ¿El campus de la Universidad El Bosque es idóneo para desarrollar su función y logra un entorno agradable?

- El 68,8% (55 de 80 personas) de las personas encuestadas están moderada y fuertemente de acuerdo con que el campus de la Universidad El Bosque es idóneo para desarrollar su función y logra un entorno agradable.
- El 12,5% (10 de 80 personas) de las personas encuestadas tienen una posición neutra acerca de la pregunta realizada.
- El 18,8% (15 de 80 personas) de las personas encuestadas no se encuentran de acuerdo con que el campus de la Universidad El Bosque es idóneo para desarrollar su función y logra un entorno agradable.

5) B

Es de conocimiento de toda la comunidad las actividades desarrolladas por el área de Bienestar Universitario

80 respuestas



estudiantil e internacionalización

Gráfica 5. Resultado Pregunta ¿Es de conocimiento de toda la comunidad las actividades desarrolladas por el área de Bienestar Universitario? Elaboración propia 2019

De acuerdo a la pregunta ¿Es de conocimiento de toda la comunidad las actividades desarrolladas por el área de Bienestar Universitario?

- El 43,8% (35 de 80 personas) de las personas encuestadas están moderada y fuertemente de acuerdo con que es de conocimiento de toda la comunidad las actividades desarrolladas por el área de Bienestar Universitario.
- El 35% (28 de 80 personas) de las personas encuestadas tienen una posición neutra acerca de la pregunta realizada.
- El 21,3% (17 de 80 personas) de las personas encuestadas no se encuentran de acuerdo con que con que es de conocimiento de toda la comunidad las actividades desarrolladas por el área de Bienestar Universitario.

Discusión

1) Facultad de Ciencias Económicas y Administrativas

Después del análisis realizado se identificó que, en temas de gestión documental y solución de inconvenientes, la percepción que tienen los estudiantes es buena, debido a que la Facultad de Ciencias Económicas y Administrativas busca la eficiencia y eficacia en estos aspectos, recortando los tiempos de respuesta hacia los estudiantes. Además, se identificó que la percepción de la competitividad de la facultad en el mercado educativo y la formación integral de la

misma, es bastante mala, esto debido a que la facultad ha sufrido de cambios constantes en su dirección, lo cual no permite tener una estandarización de los procesos, sino cambios constantes en los mismos, generando ineficiencia e insatisfacción en los estudiantes y perjudicando la imagen de la entidad. Los estudiantes sienten que no son tenidos en cuenta por la facultad en toma de decisiones, actividades y proyectos, situación que es preocupante, lo cual le permite a la facultad comprender que es necesario abrir más espacios de discusión y de propuestas conjuntas para el mejoramiento continuo de la facultad. En temas de investigación, los estudiantes no están de acuerdo con que la facultad incentive la investigación rigurosa, esto debido a la mediocridad en trabajos de los estudiantes y la flexibilidad en las calificaciones. Asimismo, la percepción de los estudiantes es que no existe un canal establecido para quejas y reclamos, y que la facultad verdaderamente no se preocupa por conocer las necesidades tanto de profesores como de estudiantes.

2) Docentes

En este punto, se evidenció que los estudiantes perciben que sus docentes, no utilizan metodologías innovadoras para sus clases, sino que, en muchos casos, se quedan en métodos antiguos de enseñanza, dando como resultado que el estudiantado se aburra de las clases y haya altos índices de inasistencia a sus horas de clase. Además, no se hace uso de las herramientas tecnológica, lo cual es un grave error, ya que es necesario adaptarse a las constantes necesidades del mercado, y hacer uso de estas herramientas, va a permitir generar un mayor impacto a los estudiantes en los momentos de clase. También se evidencia, que la comunicación entre docente y estudiante es buena, lo cual genera una relación basada en el respeto cambiando la imagen de un profesor por un apoyo al estudiante.

3) Plan de estudios

De acuerdo al análisis realizado, se evidencia que los estudiantes perciben que su plan de estudios cumple con los cronogramas emitidos por la facultad, respetando los tiempos de cada materia. Sin embargo, una muestra percibe que estos tiempos no se respetan, debido en muchos casos a la desorganización de la facultad en temas de asignación de salones y de cantidad de estudiantes por profesor. Cabe resaltar que la percepción que tienen los estudiantes acerca de los planes de estudios desarrollando en ellos competencias a la hora de salir al mercado laboral, es buena. Sin embargo, otros estudiantes perciben lo contrario, esto debido a la baja calidad de los profesores que, en muchos casos, lo que hacen es ralentizar el proceso de enseñanza en los estudiantes convirtiéndolos en personas no competitivas en el mercado.

4) Instalaciones físicas

Después del análisis realizado, se evidencia que la percepción que tienen los estudiantes acerca de las instalaciones físicas es bastante buena, tanto para el campus de Usaquén, como el de Chía, permitiendo que los estudiantes se desenvuelvan en un ambiente agradable, con espacios verdes, bibliotecas con una gran variedad de textos científicos, incentivado la investigación y un sentido de pertenencia hacia la Universidad.

5) Bienestar estudiantil e internacionalización

Después del análisis de los datos recolectados, se evidencia que la percepción que tienen los estudiantes tanto para el bienestar estudiantil como la internacionalización es aceptable, esto radica en que la gestión de los procesos adelantados por la facultad en este aspecto puntual no es del todo eficiente u oportuno para su estudiantado ya que no existen unos adecuados canales de

divulgación y distribución de la información que permita de manera efectiva dar a conocer el portafolio de actividades que desarrolla el departamento de bienestar estudiantil así como los convenios con los que cuenta la Universidad a nivel nacional e internacional; Cabe resaltar que se debe identificar la relevancia de aspectos como la internacionalización, factor que debería ser potencializado por la Universidad, teniendo en cuenta las oportunidades que ésta la puede brindar.

Conclusiones

La Universidad El Bosque cuenta con un gran reconocimiento en el mercado educativo, considerándose como una de las mejores Universidades en el campo de la medicina y ciencias de la salud. Para nadie es un secreto, que, en ciencias económicas y administrativas, no somos líderes, y estamos buscando la acreditación de alta calidad para ser más competitivos en el mercado educativo. Toda esta investigación permite comprender una pequeña parte de las “falencias” que puede estar presentando la facultad y que deben ser corregidas en un corto, mediano y largo plazo.

Como se observa en los hallazgos y en los resultados, la percepción que tienen los estudiantes sobre su facultad no es la mejor, lo cual hace necesario que la facultad identifique sus falencias y gestione de manera más efectiva el desarrollo de sus procesos. Ejemplo, mayor rigurosidad en los procesos de admisión y selección de nuevos estudiantes, teniendo en cuenta requisitos y criterios más estrictos. Con el fin de mejorar la calidad del estudiantado. En el caso de la selección de los docentes, aplicar el mismo proceso, seleccionar personas altamente capacitadas que busquen siempre la innovación en los momentos de las clases, que estén a la vanguardia del uso de los medios tecnológicos, inspirando a los estudiantes el amor por el estudio.

Se identifica un ineficiente sistema en términos de asignación de aulas, lo que conlleva a problemáticas como espacios inadecuados (salones con capacidad insuficiente) o cruces de horarios con clases de otros programas. Lo que finalmente produce efectos colaterales como el incumplimiento de la intensidad horaria de las asignaturas y el inadecuado desarrollo de las mismas.

Se identificó que la facultad debe mejorar sus canales de divulgación, para aspectos de internacionalización, documentos relevantes, notas, bienestar académico, becas, requisitos de grado, buscando la forma de que todos los estudiantes conozcan claramente las estrategias y aspectos a mejorar.

El servicio al cliente es el ADN de cualquier empresa, de cualquier sector, y es por esto que es necesario que se capaciten las personas que laboran en la facultad, en muchos casos este servicio al cliente no es el adecuado, lo cual genera una percepción negativa de la imagen de la facultad y de sus funcionarios. Es por este motivo que es pertinente implementar un sistema de PQRS, para conocer las falencias y buscar el mejoramiento continuo de todos los procesos de la facultad.

Referencias

Ana García-Valcárcel Muñoz-Repiso, F. J. (20 de Febrero de 2017). *Percepción de los estudiantes sobre el valor de las TIC en sus estrategias de aprendizaje y su relación con el rendimiento*. Obtenido de <http://revistas.uned.es/index.php/educacionXX1/article/view/19035>

Antonio Valle, R. G. (2002). *Un modelo causal sobre los determinantes cognitivo-motivacionales del rendimiento académico*. Obtenido de <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=2498648>

- Barbera, C. G. (2 de Junio de 2003). *Factores determinantes del bajo rendimiento académico en educación secundaria*. Obtenido de <http://webs.ucm.es/BUCM/tesis/edu/ucm-t27044.pdf>
- Caballero, C. C. (2 de Diciembre de 2007). *Relación del Burnout y el rendimiento académico con la satisfacción frente a los estudios en estudiantes universitarios*. Obtenido de <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=79925207>
- Caro, F. E., & Núñez, C. (14 de Diciembre de 2017). *El desempeño académico y su influencia en índices de eficiencia y calidad educativa en el municipio de Santa Fe de Antioquia, Colombia*. Obtenido de <http://www.revistaespacios.com/a18v39n15/a18v39n15p15.pdf>
- Castañeda, C. P. (8 de Mayo de 2019). *Estudio muestra frenazo en matrículas en educación superior en 2017*. Obtenido de <https://www.eltiempo.com/vida/educacion/cifra-de-matriculados-en-educacion-superior-en-colombia-en-2017-356546>
- Colombia, U. N. (8 de Junio de 2012). *Medición de la percepción de la calidad del servicio de educación - Anexo 1*. Obtenido de <file:///C:/Users/Laptop/Downloads/Dialnet-MedicionDeLaPercepcionDeLaCalidadDelServicioDeEduc-3966855.pdf>
- Covington, M. (1979). *Are causal attributions causal? A path analysis of the cognitive model of achievement motivation*. Obtenido de <https://psycnet.apa.org/record/1981-01260-001>
- Domínguez, M. R. (15 de Julio de 2009). *Construyendo nuestra felicidad para ayudar a construirla*. Obtenido de http://www.aufop.com/aufop/uploaded_files/articulos/1258588895.pdf
- Donoso, M. I. (10 de Diciembre de 2012). *Teoría cognoscitiva de Jean Piaget*. Obtenido de <http://psicousfq.blogspot.com/2012/12/teoria-cognoscitiva-de-jean-piaget.html>
- Edison Jair Duque Oliva, C. R. (29 de Noviembre de 2017). *Medición de la percepción de la calidad del servicio de educación por parte de los*

estudiantes de la uptc duitama. Obtenido de <https://revistas.unilibre.edu.co/index.php/criteriolibre/article/view/1168>

Educación, M. d. (26 de Noviembre de 2017). *Qué es la prueba PISA.* Obtenido de <https://www.mineducacion.gov.co/1759/w3-article-363487.html>

Educación, R. (24 de Abril de 2019). *Una hoja de ruta para mejorar la calidad y reducir la deserción en la educación en Colombia.* Obtenido de <https://www.elespectador.com/noticias/educacion/una-hoja-de-ruta-para-mejorar-la-calidad-y-reducir-la-desercion-en-la-educacion-en-colombia-articulo-851791>

Fernandez, F. B. (2001). *Un reto en el siglo XXI: El fracaso escolar. Perspectiva del profesorado.* Obtenido de <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=2835383>

Hernández, M. L. (24 de Enero de 2017). *Influencia de la inteligencia emocional y los afectos en la relación maestro-alumno, en el rendimiento académico de estudiantes de educación superior.* Obtenido de <http://educacionyeducadores.unisabana.edu.co/index.php/eye/article/view/6160/4573>

Jesús, M. C. (13 de Mayo de 2016). *Aproximaciones hacia una definición de "Bajo rendimiento escolar".* Obtenido de http://ridum.umanizales.edu.co:8080/jspui/bitstream/6789/2613/1/Monsalve_Henry_De_Jes%C3%BAs_2016.pdf

Keefe, J. W. (1988). *Profiling and Utilizing Learning Style. NASSP Learning Style Series.* Obtenido de <https://eric.ed.gov/?id=ED296440>

Kethy Pérez Correa, R. P. (12 de Junio de 2017). *El rendimiento académico de estudiantes.* Obtenido de <file:///C:/Users/Laptop/Downloads/2069-1-5891-5-10-20171215.pdf>

Lamas, H. A. (30 de Abril de 2015). *Sobre el rendimiento escolar.* Obtenido de [file:///C:/Users/Laptop/Downloads/Dialnet-SobreElRendimientoEscolar-5475216%20\(4\).pdf](file:///C:/Users/Laptop/Downloads/Dialnet-SobreElRendimientoEscolar-5475216%20(4).pdf)

- Melgarejo, L. M. (2008). *Sobre el concepto de percepción*. Recuperado el 24 de Abril de 2018, de <http://www.redalyc.org/pdf/747/74711353004.pdf>
- Navarro, R. E. (2 de Julio de 2003). *El rendimiento académico: Concepto, investigación y desarrollo*. Obtenido de <http://www.redalyc.org/pdf/551/55110208.pdf>
- Ochoa, C. (8 de Abril de 2015). *Muestreo probabilístico: Muestreo aleatorio simple*. Obtenido de <https://www.netquest.com/blog/es/blog/es/muestreo-probabilistico-muestreo-aleatorio-simple>
- Perez, P. (15 de Abril de 2018). *Un modelo causal Explicativo sobre la incidencia de las variables cognitivas, motivacionales en el rendimiento académico*. Obtenido de <http://www.cervantesvirtual.com/>
- Pineda, J. B. (12 de Febrero de 2015). *Capítulo II Marco Teórico 1. Rendimiento académico*. Obtenido de <http://ri.ufg.edu.sv/jspui/bitstream/11592/6360/3/371.262-B634f-CAPITULO%20II.pdf>
- Rankings, T. (2 de Noviembre de 2019). *World University Ranking 2019*. Obtenido de https://www.timeshighereducation.com/world-university-rankings/2019/world-ranking#!/page/0/length/-1/sort_by/rank/sort_order/asc/cols/stats
- Sánchez, E. M. (Abril de 2007). *Contexto socioeconómico, percepción del contexto educativo y tiempo de estudio en relación con los resultados de aprendizaje en la educación superior*. Obtenido de <http://www.scielo.org.co/pdf/inno/v17n30/v17n30a03.pdf>
- Sebastian Rodriguez, E. F. (06 de Octubre de 2003). *El Rendimiento Académico en la transición secundaria - Universidad*. Obtenido de http://www.revistaeducacion.educacion.es/re334/re334_22.pdf
- Valdés, M. A. (8 de Abril de 2014). *Variables cognitivas e ingreso universitario: Predictores del rendimiento académico*. Obtenido de <https://search-proquest-com.ezproxy.unbosque.edu.co/central/docview/1771628286?pq-origsite=summon>



Vargas, G. M. (12 de Enero de 2007). *Factores asociados al rendimiento académico en estudiantes universitarios, una reflexión desde la calidad de la educación superior pública.* Obtenido de <http://www.redalyc.org/pdf/440/44031103.pdf>

Velázquez, L. E. (3 de Julio de 2006). *Rendimiento académico y contexto familiar en estudiantes universitarios.* Obtenido de <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=29211204>