

PERCEPCIÓN DE LOS ESTUDIANTES ACERCA DEL NIVEL DE CALIDAD DEL
SERVICIO DE LA FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y ADMINISTRATIVAS DE
LA UNIVERSIDAD EL BOSQUE

Autores

CAROLINA LÓPEZ PACHECO

LAURA CAMILA PARADA GÓMEZ

Director del proyecto

PEDRO NEL VALBUENA HERNÁNDEZ PhD.

PROGRAMA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y ADMINISTRATIVAS
UNIVERSIDAD EL BOSQUE
BOGOTÁ D.C.

2018

**Copyright © 2018 por Laura Camila Parada Gómez & Carolina López Pacheco.
Todos los derechos reservados bajo los criterios de publicación establecidos en la
reglamentación de la Universidad El Bosque.**

TABLA DE CONTENIDO

1. RESUMEN	1
2. ABSTRACT	2
3. PALABRAS CLAVE	2
4. KEY WORDS	2
5. PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN	3
5.1 OBJETIVO GENERAL	4
5.2 <i>Objetivos Específicos</i>	4
6. ESTADO DEL ARTE	5
6.1 <i>Contexto Mundial</i>	6
6.2 <i>Contexto Nacional.</i>	7
6.3 <i>Calidad de la educación superior en Colombia y el rol que cumplen los Docentes en esta.</i>	9
6.4 <i>Política De Calidad y Planeación De La Universidad El Bosque</i>	13
6.4.1 <i>Modelo de Gestión Institucional</i>	14
<i>Figura 3 Modelo de Gestión Institucional - Universidad El Bosque (2018)</i>	14
7. MARCO CONCEPTUAL	17
7.1 <i>Factores que influyen en una Educación de Calidad</i>	17
7.2 <i>Calidad Empresarial.</i>	21
7.3 <i>Relación Entre la Educación y el Mercado Laboral.</i>	22
8. ASPECTOS METODOLÓGICOS	27
8.1 <i>Tipo de Estudio</i>	27
8.2 <i>Población y Muestra.</i>	27
8.3 <i>Recolección de Datos.</i>	28
9. RESULTADOS	3
9.1 <i>Plan de Estudios</i>	3
9.2 <i>Aspectos del Docente.</i>	4
9.3 <i>Opciones De Grado Y Formación Complementaria.</i>	5
9.4 <i>Servicios, Recursos E Infraestructura.</i>	6
9.5 <i>Facultad.</i>	7
10. DISCUSIÓN	8
11. CONCLUSIONES	13

ÍNDICE DE FIGURAS

	pág.
Figura 1. Conception of quality and its characteristics -Barrenetxea (2015)	13
Figura 2. Red de profesores - Quintero (2014)	18
Figura 3. Modelo de Gestión Institucional - Universidad El Bosque (2013)	20
Figura 4. CIMA - Universidad El Bosque (2013)	21

ÍNDICE DE TABLAS

	pág.
Tabla 1. Tabla 1 Plan de Estudios	34
Tabla 2. Aspectos del Docente	¡Error! Marcador no definido.
Tabla 3. Opciones de grado y Formación Complementaria	36
Tabla 4. Servicios, Recursos e Infraestructura	37

1. RESUMEN

El objetivo del siguiente trabajo es analizar la percepción de los estudiantes acerca de la calidad de los procesos administrativos y académicos de la Facultad de Ciencias Económicas y Administrativas de la Universidad El Bosque, por medio de un estudio que será realizado a una muestra del número total de estudiantes que cursan los programas de Administración de Empresas y Negocios Internacionales incluidos en La Facultad. A partir de esto, se realizó un comparativo entre la literatura existente y los resultados hallados, donde se encontraron diferentes variables que determinan el nivel de calidad del servicio de la facultad desde el punto de vista de los estudiantes.

2. ABSTRACT

The objective of the following work is to analyze the perception of the students about the quality of the administrative and academic procedures of the Faculty of Economic and Administrative Sciences of the El Bosque University, by means of a study that was made to the sample of the total number of students who attend the Business Administration and International Business programs included in the Faculty. From this, a comparison was made between the existing literature and the results found, where different variables were found that determine the quality level of the faculty's service from the student's point of view.

3. PALABRAS CLAVE

Calidad, Educación, Acreditación, Educación Superior, Indicadores.

4. KEY WORDS

Quality, Education, Accreditation, High Education, Indicators.

5. PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

¿Cuál es la percepción de los estudiantes acerca de la calidad de procesos administrativos y académicos de la Facultad de Ciencias Económicas y Administrativas de la Universidad El Bosque?

En La Facultad de Ciencias Económicas y Administrativas de la Universidad El Bosque, se tiene la necesidad de conocer la percepción de los estudiantes respecto a los distintos factores que influyen en los procesos de aprendizaje; a partir de esto, es de gran de importancia realizar un análisis con el fin de aplicar el concepto de calidad en educación superior teniendo en cuenta el mejoramiento continuo y de esta manera alcanzar un acreditación partiendo de los estándares establecidos por el Ministerio de Educación Nacional.

Teniendo en cuenta lo anterior, se han encontrado hallazgos en la literatura en donde se dan a conocer los distintos factores que influyen en el proceso de la obtención de la Acreditación de Alta Calidad para la educación superior en Colombia; donde se plantean 183 indicadores que fueron dados por el Consejo Nacional de Acreditación en el año 2006, entre los cuales se encuentran temáticas asociadas a la calidad en los programas de Ciencias Económicas y Administrativas tales como el desempeño y capacidades de los docentes, el plan de estudios, el impacto social, los grupos de investigación y el número de estudiantes por aula.

Es importante tener en cuenta que dichos indicadores sirven como base para conocer los factores de calidad que están presentes en la percepción de los estudiantes con respecto a los programas académicos; al identificar dichos criterios, se pueden reconocer los factores clave que presentan fallas y a su vez realizar las mejoras adecuadas para el desarrollo de La Facultad; dado que si se brinda un servicio de calidad, se alcanzará el éxito organizacional y se cumplirán las necesidades y requerimientos para poder satisfacer a los estudiantes.

5.1 OBJETIVO GENERAL

Investigar la percepción de los estudiantes acerca de la calidad de los procesos académicos de la Facultad de Ciencias Económicas y Administrativas de la Universidad El Bosque.

5.2 Objetivos Específicos

- Analizar el criterio que tienen los estudiantes con respecto a los planes de estudios de los pregrados de la Facultad.
- Identificar el desempeño de los profesores en el desarrollo curricular de los pregrados de la Facultad.
- Comprender el reconocimiento que tienen los estudiantes acerca del trabajo de grado como mecanismo de promoción a la profesión.
- Entender la apreciación del estudiante acerca de los recursos e infraestructura que ofrece la Universidad.

6. ESTADO DEL ARTE

La calidad en la educación superior es de gran importancia debido a que de esta manera se puede ofrecer un mejor servicio a los estudiantes, y generar una mayor satisfacción donde se cumplan las necesidades y requerimientos de los mismos; así ofrecer al mercado laboral egresados que no solo cuenten con una gran cantidad de conocimientos sino que además sean trabajadores proactivos, eficientes, capaces e innovadores, mediante los cuales se genere un reconocimiento positivo para la Facultad de Ciencias Económicas y Administrativas.

Lo anterior es necesario partiendo de la premisa de que la Facultad es vista como una Organización donde existe el cliente interno y externo y estos deben ser preservados con el fin de reconocerlos como el núcleo estratégico de la misma; lo cual se desarrolla mediante una planeación estratégica bien estructurada, en la que se acoplen factores como la misión, visión, objetivos estratégicos, y mecanismos que permiten alcanzar el éxito institucional.

A su vez, es necesario hacer un análisis previo de las percepciones que tienen los estudiantes, entendidos como el cliente externo, y de los docentes y administrativos, entendidos como cliente interno; en relación a La Facultad, viéndolo como un ente que brinda un servicio de calidad basado en diferentes factores que inciden en la correcta prestación del servicio, como el clima laboral y la forma en que este se ve reflejado en el aprendizaje de los estudiantes. De esta forma, la Facultad puede apreciar las fortalezas y debilidades que existen en todos sus procesos para así establecer planes de mejora en cada uno de ellos, logrando la acreditación de alta calidad para la facultad y generando un valor para sus clientes.

Este estudio busca conocer cuáles son los factores que, según el criterio de los estudiantes, inciden en la calidad de los programas académicos. A pesar de que existen diferentes estudios relacionados con la percepción de la calidad en instituciones académicas alrededor de mundo, no se han realizados estudios especializados en La Facultad que permitan reconocer las debilidades y a partir de esto hacer un plan estratégico de mejora, en donde tanto La Facultad como los estudiantes se vean beneficiados en relación a que por un lado, el primero es el oferente del servicio educativo y esto le permitirá proyectar una mejor imagen ante el mercado brindando un valor agregado a los consumidores, donde se vea reflejada la ventaja competitiva, y así manejar una estrategia de *Voz a voz*, que permita a la institución atraer más clientes y con estos obtener más

inscripciones; por otro lado, el segundo, siendo el demandante, recibirá una mayor utilidad durante el curso de los programas y así mismo en el momento de ejercer como profesional en el mercado laboral. Finalmente, esta investigación contribuye a nivel social debido a que para las personas externas que quieran realizar una investigación similar puede contribuir a servir de referencial o punto de partida para un nuevo estudio y diferentes teorías relacionadas al tema.

6.1 Contexto Mundial

Teniendo en cuenta el panorama mundial frente a los sistemas de educación superior, se observa que se encuentran bajo presión para que el nivel de calidad sea alto a partir de la enseñanza tomando a esta como foco principal y estratégico en el proceso formativo. A nivel global el mercado, la competencia de las universidades y educación superior ha crecido convirtiéndose incluso en una competencia destructiva u océano rojo donde se pierde el verdadero enfoque que es alcanzar la calidad de excelencia y crear estrategias para el mejoramiento continuo (Guzmán, 2011).

En el artículo “*Quality assurance and evaluation system in Japanese higher education*” se da a conocer la evaluación de la educación superior japonesa, a través del tiempo se han generado cambios en cuanto a este aspecto con diferentes políticas y la idea de la autonomía institucional; el gobierno por su parte estableció estándares de calidad con el fin de organizar el sistema y evaluar resultados de aprendizaje; por el mismo mercado al que se está sometido a nivel global, Japón se ve presionado a obtener un estándar de calidad muy alto y a ser competitivo para atraer a estudiantes de diferentes partes del mundo, el gobierno, tiene como objetivo de tener 10 universidades japonesas entre las 100 mejores del mundo. Se convirtió a la universidades como corporaciones autónomas y con esto se agregó un sistema de evaluación de terceros para el controlar las instituciones, mejorar la calidad y evaluar la responsabilidad de las (IES) Instituciones de Educación Superior (Yamaguchi & Tsukahara, 2016).

Por otro lado en Argentina se preocupan por identificar los obstáculos a la hora de definir el concepto de calidad, consideran que se debe encontrar un concepto que cumpla con lo que quieren todas las partes, es por esto que se realiza un análisis entre los educadores y estudiantes de Ciencias Económicas en universidades del país y así no solo definir calidad sino determinar sus factores y características. Con este estudio se evidenció que tanto los estudiantes como los

educadores vinculan el concepto de calidad con la posibilidad de desarrollar un espíritu crítico en los estudiantes, proporcionándoles las habilidades que les permitirán un aprendizaje autónomo y ayudándoles a convertirse en individuos socialmente comprometidos. Los factores con mayor impacto en la calidad para estudiantes y educadores están vinculados a la facultad, en como la facultad de Ciencias Económicas se preocupa por ellos, es decir; conocimiento específico así como de sus habilidades de comunicación, su motivación e incentivos.

Asimismo, en la *Figura 1*, se encontraron ciertas características relacionadas a los conceptos y sintetizadas en una matriz: Calidad como excepcional, Calidad como perfección o consistencia, La calidad como adaptación a un fin, Calidad como valor por dinero y Calidad como transformación. (Colombo, 2015)

Table 1: Conceptions of Quality in Higher Education and their characteristics

CONCEPTION OF QUALITY AND ITS CHARACTERISTICS
<p>Quality as exceptional</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Traditional view of quality: based on distinction and exclusivity; universities personalize quality. ▪ Quality is considered to be linked to excellence: Going over very high standards. To achieve excellence in the results, the best is required: best educators, best students, best infrastructures, etc. This approach does not consider the process to be of any significance. ▪ Quality as complying with minimum standards. In this approach, quality is attributed to all those complying with these standards. It implicitly assumes that the standards are objectives.
<p>Quality as perfection or consistency</p> <p>This concept relates quality to the idea of zero defects, with doing things right the first time. It inherently assumes the existence of a culture for quality. Universities are formed by nodes, and it is the responsibility of each node that its output meets the input requirements of the next process.</p>
<p>Quality as adaptation to an end</p> <p>Quality is conceived as following a purpose. In this approach, quality is measured by the output, not the process. Quality is defined in terms of meeting the requirements, needs or desires of the customer. It relates quality to functionality.</p> <p>Quality is defined in terms of the institution achieving the objectives it has set forth, that is, its mission.</p>
<p>Quality as value for money</p> <p>Quality is related to economic efficiency, with the return of an investment. At the core of this approach, we find the idea of accountability.</p>
<p>Quality as transformation</p> <p>Quality lies in developing the capabilities of the students and training them for their own transformation. This approach goes beyond the changes that can operate at the academic level and incorporates notions pertaining to ethics and social commitment.</p>

Figura 1 Conception of quality and its characteristics (Barrenetxea, 2015)

6.2 Contexto Nacional.

La calidad de la educación en Colombia se enfoca en las oportunidades que los diferentes estudiantes tienen para adquirir conocimientos, habilidades y competencias para seguir aprendiendo a lo largo de la vida, esta es una política que va ligada a todos los niveles educativos (inicial, preescolar, básica, media y superior). Lo anterior se pretende lograr con cuatro estrategias:

consolidación del Sistema de Aseguramiento de la Calidad en todos sus niveles, implementación de programas para el fomento de competencias, desarrollo profesional de los docentes y directivos, y fomento de la investigación. Por parte del sistema de aseguramiento de calidad de la educación superior existe un interés en el que las instituciones que brindan este nivel educativo rindan cuentas a la sociedad sobre el servicio y se dé un auto examen con el fin de establecer mejoras. (MINEDUCACIÓN, Sistema de Aseguramiento, 2010)

Al tener un enfoque en el nivel de educación superior se observa que en los últimos años en el país se han realizado cambios importantes con respecto a los esquemas propuestos de calidad, el Ministerio de Educación Nacional y el ICFES definieron una serie de programas con el fin de entender la educación superior como prioridad, estos son: Estándares Mínimos de Calidad -EMC- para pregrado y posgrado, incentivos a la acreditación de excelencia, y exámenes de calidad. Esto se dio con el fin de, a mediano plazo crear una mejor calidad en la oferta de educación, esto contribuirá a la continuación del proceso de acreditación para los programas que se destaquen como los mejores por su esfuerzo, calificando por un examen desarrollado del CNA (Consejo Nacional de Acreditación). (MINEDUCACIÓN, 2001).

El Sistema Nacional de Acreditación en Colombia, se creó en la Ley 30 de 1992, con el objeto fundamental de garantizar a la sociedad que las instituciones de educación superior que hacen parte de él, cumplen los más altos requisitos de calidad y que realizan sus propósitos y objetivos. Este proceso de acreditación requiere de distintas condiciones: En lo normativo se considera el respaldo legal para el funcionamiento de la institución y del programa, así como el cumplimiento de las normas que la Ley colombiana ha establecido; en lo académico los requisitos se orientan a la disposición de una Misión claramente definida en el marco del Proyecto Institucional, contar con un cuerpo profesoral apropiado, varias promociones de egresados y la infraestructura adecuada; en lo administrativo requiere de una estructura organizacional, con sistemas de administración y gestión y los recursos financieros necesarios.

Para que se lleve a cabo se deben tener en cuenta cuatro etapas: la autoevaluación, la evaluación externa o evaluación por pares, la evaluación final, reconocimiento público de la calidad. La primera consiste en el estudio interno de la institución o programa académico a partir de los criterios ya establecidos por el CNA, se busca la formulación de acciones que tengan como

fin mejorar la calidad, la segunda etapa hace referencia a una evaluación que se hace a partir de la autoevaluación por parte de los pares o expertos académicos en el programa, estos son designados por el CNA y realizan un análisis de verificación entre el documento entregado de autoevaluación y lo que ellos encuentren en la institución, es decir; evalúan la coherencia y emiten juicios de calidad, la tercera por tu parte se basa en tomar la autoevaluación del programa, el informe que realizó el equipo de pares y la reacción de la institución con respecto al informe; se traslada al Ministro de Educación Nacional para la expedición del acto de acreditación, finalmente el reconocimiento público de la calidad se hace a través del acto de acreditación que el Ministro de Educación emite con base en el concepto técnico del Consejo Nacional de Acreditación. (CNA, 2010)

6.3 Calidad de la educación superior en Colombia y el rol que cumplen los Docentes en esta.

Se han realizado diferentes investigaciones sobre la calidad de la educación superior en Colombia, como la de la Revista de Educación y Desarrollo Social en donde se han encontrado diferentes factores que tienen gran influencia e indicadores que sirven como instrumento de medición y plasman esta situación como un problema de compromiso colectivo; asimismo esta investigación ha dado un panorama no muy alentador de la situación que vive el país, en una de ellas se obtuvo como resultado que la calidad de la educación superior en Colombia presenta un factor desfavorable en el sentido en que implicados como la sociedad académica y el gobierno mismo no cuenta con la capacidad de rendir cuentas o dar respuesta a las expectativas que se plantea la sociedad, los estudiantes y las empresas con respecto a la cobertura, pertinencia del plan de estudios, eficacia y eficiencia frente a los diferentes procesos de formación.

Se destaca que el problema se concentra en que se le da mayor relevancia al hecho de asegurar un sistema de calidad dejando a un lado el propósito, enfoque y fundamentación que son elementos clave para un sistema de calidad, es decir; existe debilidad en la gestión de la calidad. El concepto de calidad de la educación es entendido como:

“Un conjunto de atributos que connotan una serie de estrategias para hacerla evidente, tangible y medible. Tales atributos se encuentran asociados a las estrategias para la formulación e implementación de políticas, a la puesta en marcha de proyectos de inversión,

incentivos, y normatividad para fomentarla, promoverla, mejorarla y asegurarla” (Rodríguez, 2011).

Con el concepto expuesto anteriormente se concluye que la calidad de la educación en Colombia se encuentra en un proceso donde se debe asumir que la responsabilidad no solo la tiene el Estado sino por el contrario que es una responsabilidad de todos, en donde se deben crear estrategias de control para tener un tipo de garantía. Además de esto, es pertinente tener en cuenta que la cobertura y la persistencia son factores principales para alcanzar una calidad de educación superior en el país, fijando que la cobertura se relaciona con el número de estudiantes que ingresan a las universidades ya sean públicas o privadas y a los costos en el caso de la segunda opción, por otro lado la pertinencia no solo es la adaptación del plan de estudios sino los métodos, la relación con los docentes, incentivos, actividades de comunicación e incorporación de las nuevas tecnologías.

A partir del Gobierno nacen unas entidades que contribuyen a la regulación del sistema de calidad tanto para las instituciones como para los programas académicos, como el Ministerio de Educación, el CNA y el ICFES que proporciona estándares mínimos de cumplimiento para un registro calificado como lo son las pruebas de calidad para educación superior (SABER-PRO) con el fin de evaluar las competencias del proceso formativo y como requisito de los estudiantes que cursen el programa para su promoción.

Otra investigación a resaltar es la que se da en los Estudios Gerenciales sobre calidad para la autoevaluación y acreditación de programas universitarios en administración. Esta toma como referencia los 183 indicadores que establece el CNA en el 2006 para medir la acreditación de programas universitarios, con esto se desarrolla una propuesta en donde se destacan 11 indicadores de autoevaluación y mejoramiento de la calidad de los programas universitarios de pregrado en Administración para determinar la calidad en los procesos de planificación, docencia, investigación, responsabilidad social, bienestar, internacionalización, gestión y recursos; estos indicadores son:

1) Porcentaje del tiempo de cada profesor del programa que se dedica a la docencia, a la investigación o creación artística, a la extensión o proyección social, a la atención de funciones administrativas, y a la tutoría académica individual a los estudiantes

2) Porcentaje de los profesores del programa que desarrolla investigación y porcentaje de tiempo que los profesores dedican a la investigación, con respecto a su tiempo total de dedicación académica

3) Número de publicaciones en revistas indexadas y especializadas, innovaciones, creación artística y patentes obtenidas por profesores del programa

4) Existencia de un plan educativo y de gestión anual y quinquenal que contiene las políticas, estrategias, proyectos, actividades, responsables y recursos del desarrollo académico del programa en concordancia con su misión y el proyecto educativo institucional

5) Porcentaje de profesores de planta con títulos de maestría y doctorado.

6) Porcentaje de profesores con dedicación de tiempo completo al programa y porcentaje de profesores catedráticos

7) Porcentaje de profesores y estudiantes del programa que utiliza semestralmente recursos bibliográficos disponibles en el programa

8) Porcentaje de directivos, profesores, estudiantes y personal administrativo que se benefician de los servicios, programas y actividades de bienestar universitario

9) Existencia de proyectos que establezcan estrategias pedagógicas y actividades extracurriculares orientadas a optimizar las tasas de retención y de graduación de estudiantes, manteniendo la calidad académica del programa

10) Apreciación de directivos, profesores y estudiantes del programa sobre la incidencia de las metodologías de enseñanza ~ y aprendizaje que se emplean en el programa y en el enriquecimiento de la calidad de este

11) Información estadística sobre el impacto social de los proyectos que el programa desarrolló o contribuyó a desarrollar en los últimos 5 años.

A partir de estos indicadores surgieron hallazgos de la relación entre la importancia de los profesores y el mejoramiento de la calidad para el programa de pregrado de Administración de Empresas, el aspecto de los profesores es el que más se identifica o el que aparece con mayor frecuencia en los indicadores propuestos por el CNA; es por esto que se considera que los profesores son los actores universitarios que cargan con mayor responsabilidad en un sentido de mejoramiento continuo del nivel de calidad.

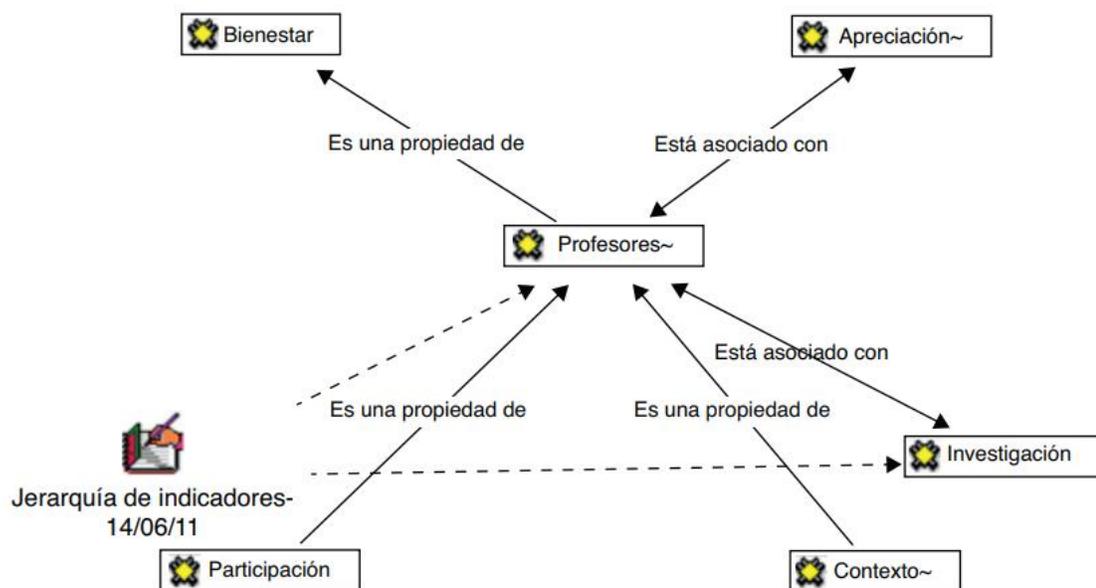


Figura 2 Red de profesores - Quintero (2014)

En la figura 2. se puede observar una red en donde se ve a los profesores como protagonistas ligados al bienestar, su participación en el programa y las investigaciones que se realizan en el mismo. (Quintero, 2014)

Ahora bien teniendo en cuenta a los docentes como actores principales a la hora de hablar de calidad en la educación superior, existe una investigación que plantea un modelo de evaluación de competencias docentes para este nivel de educación en donde se plantean los elementos que se desean observar para hacer un análisis donde se considere la función del docente como una actividad completa a partir de cuatro principios que permiten el desarrollo del modelo:

Orientación formativa: Permite al profesor reflexionar y retroalimentar sobre su desempeño en la docencia para plantear acciones de mejora.

Orientación participativa: La evaluación de la práctica docente no es elaborada e instrumentada por las autoridades de una institución, o por un grupo de especialistas externos a los profesores, es el docente quien se involucra en el proceso y participa en su diseño.

Orientación humanista: Considera al docente con un sentido humano, preocupaciones, intereses, necesidades, emociones; de ahí que busca la preservación de la dignidad, autoestima e individualidad.

Enfoque multidimensional: Son muchos rasgos, acciones, conductas y actitudes que se identifican en torno a la relación de maestro y estudiante en el aula.

Una vez se identifican estos principios las competencias en que se evalúan a los docentes son: La planeación de la asignatura, gestionar la progresión de los aprendizajes o plan de estudios, llevar a cabo la interacción didáctica en los salones, utilizar formas de comunicación adecuadas para apoyar el trabajo académico; estas competencias son medibles en cuanto surgen los diferentes indicadores que se relacionan con las mismas, haciendo de esta forma más sencilla la evaluación docente. Finalmente se da una valoración del impacto del proceso de enseñanza-aprendizaje, es decir; se mide el logro de metas de la asignatura y como esto incurre en la trayectoria de aprendizaje de los estudiantes. (García, Loredo, Luna, & Rueda, 2008).

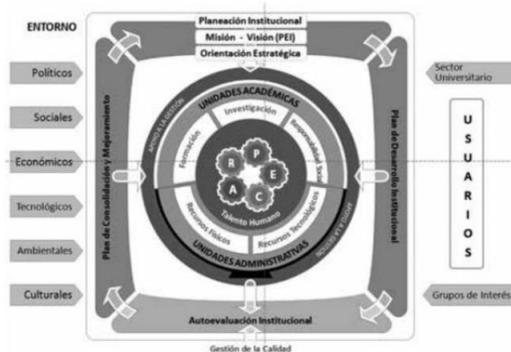
6.4 Política De Calidad y Planeación De La Universidad El Bosque

En un contexto actual para la Universidad El Bosque la calidad es entendida como “*la realización optima de su Misión, mediante el cumplimiento de estándares de las funciones misionales de formación integral, investigación y proyección social, con el compromiso de la comunidad universitaria y la adopción de mecanismos de mejoramiento continuo en cada una de sus unidades académicas y administrativas.*” La Universidad implementa procesos de autoevaluación, autorregulación y autocontrol con los que se identifican los factores a mejorar a partir de la planeación tomada como el centro fundamental que de una u otra forma facilita la toma de decisiones a la hora de generar un cambio; esto se evidencia en el Plan de Desarrollo

Institucional. Se asume la gestión de la calidad y la planeación como una sinergia, en donde la gestión de calidad pretende el mejoramiento continuo para alcanzar la excelencia, mientras que la planeación gira en torno a la adaptación, innovación y al desarrollo institucional donde existen cambios permanentes. Es por esto que trabaja en la búsqueda de la excelencia para satisfacer las necesidades de los grupos de interés promoviendo de este modo la cultura de la planeación y la calidad misma a través de los procesos ya nombrados anteriormente.

6.4.1 Modelo de Gestión Institucional

La Universidad desarrollo un modelo de Gestión en donde se relacionan diferentes elementos que le permitirán alcanzar la excelencia con respecto a lo académico y administrativo, a su vez hace parte de la interacción que se tiene con entornos locales, nacionales e internacionales y da a conocer el impacto que se tiene en lo político, económico, ambiental, tecnológico y cultural en la Institución. En este además de tener en cuenta a los diferentes entornos se tiene presente el Plan de Desarrollo Institucional, Misión, Visión y la Orientación Estratégica.



Modelo de Gestión Institucional. Fuente: Universidad El Bosque- Grupo de Administración Por Procesos. GAPP 2010

Figura 3 Modelo de Gestión Institucional - Universidad El Bosque (2018)

A partir de la política de planeación y calidad que ofrece la Universidad, se plantea como objetivo general lo siguiente:

“Orientar el desarrollo en la Universidad de la cultura de la evaluación, la planeación y la calidad, buscando el mejoramiento continuo y la aproximación progresiva a la excelencia, acorde con la Misión, el enfoque biopsicosocial y la autonomía de la Institución.”

Con este objetivo y teniendo como principio la autoevaluación como autonomía institucional La Universidad El Bosque estableció su propio modelo de factores externos e internos llamado *CIMA*, este se origina de una adaptación que se le hace a la matriz DOFA (Debilidades, Oportunidades, Fortalezas y Amenazas) , en donde los aspectos son únicamente cuatro oportunidades:

- Oportunidades de Consolidación
- Oportunidades de Innovación
- Oportunidades de Mejoramiento
- Oportunidades de Adaptación Activa



Figura 4 CIMA - Universidad El Bosque (2013)

Oportunidades de consolidación y Oportunidades de Mejoramiento, se relaciona con las actividades internas haciendo referencia a procesos de dirección, docencia, investigación y servicio y demás procesos que son fundamentales para el buen funcionamiento.

Oportunidades de Innovación y Oportunidades de Adaptación Activa, en estas se pueden ver entornos económicos, políticos, académicos y tecnológicos donde se pueda obtener una ventaja referente a la innovación para lograr procesos de adaptación rápida frente a los diferentes cambios. (Bosque, 2013)

A nivel general y desde la Política de Calidad y Planeación, La Universidad El Bosque debe incorporar los resultados de los procesos evaluativos a partir del Modelo de Gestión Institucional y de la matriz *CIMA*, para asimismo establecer planes de mejoramiento y desarrollo que faciliten realizar los cambios necesarios para alcanzar la excelencia, obteniendo como respuesta la alta calidad que demandan los interesados.

7. MARCO CONCEPTUAL

Para realizar una conceptualización más clara de los temas relacionados al presente trabajo, es importante tener en cuenta que los términos principales a contextualizar son la calidad aplicada a la educación y partiendo de esta premisa, es posible hacer un análisis de las diferentes temáticas que componen la investigación reuniéndolas en tres grandes grupos: Los factores que influyen en una educación de calidad, la calidad empresarial y finalmente la relación que hay entre la educación y el mercado laboral; incluyendo en estas temáticas generales factores más específicos tratados en la investigación como la comunicación, el plan de estudios, los docentes y la pertinencia de las temáticas dictadas en La Facultad con el mercado laboral.

7.1 Factores que influyen en una Educación de Calidad

Para empezar, es necesario resaltar que la **educación de calidad** es un concepto global que parte de la premisa de que la educación se mueve en los diferentes contextos sociales, culturales, políticos y económicos y es por esta razón que es importante tomar los diferentes factores que interfieren en el aprendizaje como un conjunto de piezas que cuando se encuentran juntas, logran el objetivo de generar conocimientos en los estudiantes; por esto la Unicef definió 5 elementos básicos con los que se deben contar con el fin de poder calificar una educación de calidad, los cuales son: En primer lugar, es necesario contar con estudiantes de calidad que no solamente tengan las condiciones físicas y mentales básicas como una buena nutrición y claridad mental, sino que además cuenten con el apoyo de sus familias en el proceso de aprendizaje teniendo en cuenta que el tiempo que los estudiantes no pasan en las instalaciones educativas, lo pasan mayormente en sus casas y contar con el apoyo de sus seres cercanos contribuye a ver la educación como un beneficio y no una obligación; adicional a esto, el estudiante debe recibir información y conceptualización educativa clara de forma regular para así mantener el ritmo necesario de recepción de conocimientos (UNICEF, 2000).

En segundo lugar se encuentran los ambientes de calidad los cuales incluyen factores tanto físicos

como los salones de clase adecuados, los instrumentos y materiales necesarios y una buena infraestructura, al mismo tiempo que los factores no tangibles como ambientes pacíficos e igualitarios, buenos tratos por parte de los docentes, condiciones de no violencia tanto para niños como para niñas y servicios adicionales que puedan necesitar los estudiantes como la salud o asesorías en diferentes ámbitos.

En tercer lugar, es de suma importancia que los estudiantes reciban contenidos de calidad, que estén relacionados con temáticas de diferentes tipos con el fin de que puedan tener conceptos generales en todas las áreas como las matemáticas, literatura, lenguas y sociedad; buscando siempre hacer relaciones con ejemplos de la vida real debido a que estos ayudarán a un mejor entendimiento de las temáticas; adicional a esto, es significativo que los estudiantes universitarios conozcan todas las temáticas de la carrera que se encuentran estudiando, haciendo una profundización completa buscando que éstos puedan salir muy bien preparados para los retos de la vida laboral y diaria, permitiéndoles ser ciudadanos de bien, que busquen la paz y promuevan comportamientos correctos.

En cuarto lugar, se encuentran los procedimientos de calidad, que se conforman de buenas prácticas por parte de los docentes, los cuales además deben ser profesionales y ejercer su labor basados en los valores y en el objetivo de transmitir conocimientos; es muy importante contar también con planes de estudio completos y que sean cumplidos a cabalidad debido a que esta es la forma adecuada en que se puede evaluar el cumplimiento de objetivos y por lo tanto, la calidad (UNESCO, 2005).

En quinto lugar, también se deben contar con formas de autoevaluación de docentes adecuadas, y seguimientos continuos a los diferentes factores que influyen en la educación con el fin de encontrar las falencias a tiempo y ofrecer un servicio cada vez mejor. Si se tiene en cuenta y se realizan cada uno de los factores expuestos anteriormente se lograrán resultados favorables en cuanto al cumplimiento de objetivos y a la enseñanza, gracias a que se habrá llegado a una educación de calidad.

Ahora, es importante hacer un análisis relacionado con los objetivos de la educación, teniendo en cuenta que éstos mismos son los que van a hacer que las instituciones educativas se comporten de la forma adecuada y ofrezcan al mundo ciudadanos competentes y asertivos a la hora de comportarse en sociedad; para esto, la UNESCO nos ofrece una definición bastante clara de los

dos objetivos principales de la educación los cuales son: El desarrollo cognitivo es un factor difícil de medir, aunque es comparable con otros países por medio de diferentes pruebas saber y estudios realizables que ofrezcan resultados confiables para realizar comparaciones; y el desarrollo creativo y emocional de los alumnos para que así, como se mencionó anteriormente, sean ciudadanos de bien que apliquen y enseñen la cultura y los valores a las generaciones futuras; adicional a esto, debe considerarse la educación no solo como un medio sino como un fin mismo, esto se debe a que muchas personas hablan de la universalidad de la educación como el factor más importante, pero no se tiene en cuenta lo esencial que es que dicha educación sea de calidad, debido a que lo importante no es llenar establecimientos de niños escuchando palabras, sino ofrecerles conocimientos que puedan aplicar en su vida diaria (UNESCO, 2005).

Como se había mencionado anteriormente, los objetivos bien planteados al inicio son uno de los factores más importantes en el momento de evaluar la calidad debido a que a partir de estos es posible trazar toda una línea de procedimientos a seguir, los cuales permitirán a las instituciones medirse y reinventarse las veces que sea necesario y hacer modificaciones completas dentro de la organización desde lo más profundo hasta lo más externo, teniendo en cuenta tanto personas como recursos e investigación, y haciendo partícipes a los estudiantes de dicha labor, con el fin de que conozcan perfectamente el proceso de calidad y de esta manera se ajusten al mismo; así hasta lograr cumplir con los objetivos planteados, y haciendo énfasis en que la educación es uno de los factores que más influencia tiene en el desarrollo de un país, es necesario destacarla a tal punto que favorezca positivamente al país y no que, por el contrario, haga que el país se vea afectado y baje su competitividad a nivel internacional, por lo tanto, la planeación de los objetivos debe hacerse partiendo de tres premisas básicas:

- La pertinencia social, relacionando los conceptos con la vida diaria y el estado actual en el que se encuentra el entorno social del estudiante
- Las exigencias y normas internacionales generales, observando que a partir de estas se rigen muchas normas de comportamiento alrededor del mundo y es necesario conceptualizarse bajo las mismas.
- Finalmente, la comparación con los estándares establecidos, ya a que esto enseñará al estudiante normas éticas y morales que le permitan identificar qué es lo bueno

y lo malo, y bajo qué conceptos guiarse para tener el comportamiento adecuado.
(Bazán Diaz, 2015)

Visto que el papel de los docentes es la piedra angular en el proceso de aprendizaje (Bazán Diaz, 2015), vale destacar que la comunicación es la herramienta clave para la interacción adecuada entre los docentes y los estudiantes debido a que cuando un docente no sabe comunicarse de la forma correcta con sus estudiantes, estos no recibirán los conocimientos de la forma adecuada y no lograrán obtener un interés constante por el aprendizaje y es por esto que se debe tener en cuenta que a pesar de que la comunicación cuenta con un receptor, un emisor y un mensaje, hay diferentes barreras que pueden presentarse a la hora de realizar la interpretación correcta de un mensaje que pueden ser barreras físicas, o psicológicas o psicosociales, entre otras y que pueden generar mal entendidos graves en el aprendizaje (Lunenburg, 2010), y por lo tanto es importante hacer a los estudiantes (o receptores) partícipes en la emisión del mensaje con el fin de no seguir las mismas costumbres del pasado en las que el estudiante solo se sentaba a escuchar al docente, sino que es inmensamente necesario hacer partícipe al estudiante por medio de actividades, casos de estudio y diferentes formas de interacción procurando que el mensaje, y por lo tanto los conocimientos, sean transmitidos de la forma adecuada. Según las autoras del artículo “*Communication Efficiency within Higher Education Institutions*” afirman que “para realizar una comunicación adecuada, ésta debe ser eficiente, para lo cual se necesitan cumplir las siguientes condiciones: a. Satisfacer necesidades más grandes utilizando los mismos recursos; b. Satisfacer necesidades más grandes usando menos recursos; y c. Satisfacer las mismas necesidades usando menos recursos. (Iordache & Josan, 2009), lo anterior nos explica la importancia de optimizar las herramientas de comunicación, sin dejar de lograr su objetivo, esto para alcanzar la comunicación adecuada y así educar de la mejor manera.

Para concluir con el tema de los Factores que influyen en una Educación de Calidad, no sobra tener en cuenta que estamos en un mundo en que los medios de comunicación se han tomado gran parte del monopolio de la información, y teniendo clara la importancia de esta última y de todo lo que su conocimiento conlleva, es importante hacer un buen manejo de la misma con el fin de obtener resultados óptimos, los medios de comunicación han tomado tanta importancia en la transmisión de la comunicación que se han vuelto esenciales para generar en los individuos diferentes conocimientos del mundo que complementen lo aprendido en la escuela y en casa (Foncubeta, 2001), lo que nos demuestra que la información y la educación, más allá de ser

observadas como dos áreas completamente distintas, deben tomarse como complementarias debido a que unen las diferentes áreas temáticas del aprendizaje y proveen conocimientos actualizados y reales.

7.2 Calidad Empresarial.

El segundo eje temático a tratar es la calidad en las empresas que se basa en realizar un control de absolutamente todos los procesos que tengan y no tengan que ver directamente con la producción, esto quiere decir que factores como las materias primas, la producción y el almacenamiento se unen con la gestión de proyectos, el marketing, la evaluación administrativa y los servicios que están tomados de la mano con el producto para así lograr lo que se llama “Calidad total” de una organización que parte de un gerenciamiento completo y continuo de la organización y sus diferentes partes; para esto, es importante mantener una mano de obra tanto operativa como administrativa calificada para lograr llevar al público productos de calidad y tener la seguridad de que la empresa se encuentra en las condiciones necesarias para enfrentarse a cualquier reto y buscar estar siempre por encima de la competencia (Abreu & Cañedo, 1998), y no solo es importante contar con los procedimientos adecuados sino que además toda empresa debe poner mucha atención en generar el famoso valor agregado a sus clientes debido a que es éste el que hace que una empresa o producto pueda posicionarse, como se dijo anteriormente, por encima de los competidores, es por eso que si una empresa decide implementar procedimientos de calidad en todas sus áreas, el resultado serían productos finales de calidad que agraden más a los clientes, atrayendo más de estos mismos y de esta manera generando más ingresos en la compañía (López, 2005), para nadie es un secreto que los ingresos, y con estos las utilidades, son el factor más significativo para que una organización se exitosa, encontramos de valor realizar procesos de calidad en la organización, dando como resultado mejoras en las tasas de conformidad con el producto y de utilidad en general. La calidad total de la que se habla anteriormente es el resultado de enfocar los estándares de calidad con los objetivos estratégicos de la organización, siempre viéndolos desde el punto de vista del cliente con el fin de alcanzar la satisfacción total del mismo (Perez, 2016).

Así mismo, resaltemos que anteriormente se hizo énfasis en el papel que juega la mano de obra en las organizaciones y es por esto que existe una relación muy estrecha entre la educación y el mercado laboral que será explicado en el siguiente apartado.

7.3 Relación Entre la Educación y el Mercado Laboral.

En primer lugar, es necesario tener en cuenta que en los diferentes artículos encontrados está la premisa de que la educación afecta directamente las oportunidades que se pueden tener en el mercado laboral debido a que es un factor que muchos de los empresarios buscan con el fin de tener en sus empresas colaboradores de calidad que realicen las labores de la forma adecuada y que además le permitan a la organización crecer constantemente; para dar base a lo dicho anteriormente es importante observar que existen diversas investigaciones y estudios que demuestran que los individuos con mayores niveles educativos consiguieron mejores trabajos con mayores salarios y condiciones laborales que aquellos individuos que contaban con niveles de educación más bajos; para dar un ejemplo de esto, en el año 2011 se realizaron reformas en el sistema educativo teniendo cuidado con los niveles de exigencia, las calificaciones y los contenidos y a partir de esto surgieron diferentes estudios que demostraron que los niveles más elevados de educación ayudaban en gran medida a que los estudiantes consiguieran mejores puestos de trabajo y tuvieran más oportunidades de entrar a la vida laboral (Meghir, Palme, & Simeonova, 2011); adicional a esto, se demostró que dicho aumento de la exigencia del nivel académico ayudó especialmente a las personas de bajos recursos ya que estas fueron las que percibieron de una mejor manera la reforma, *“los análisis recientes confirman que la pobreza, la residencia rural y la desigualdad de género persisten como las correlaciones inversas más fuertes de la asistencia escolar y el rendimiento”* (UNESCO, 2005).

Existe además una relación entre la educación media y la educación especializada debido a que los estudiantes que cuentan con niveles elevados de educación, en un alto porcentaje continúan estudiando y esto les permite tener un mejor perfil profesional ante las diferentes empresas (Kemple & Scott-Clayton, 2004); además de esto, la educación contribuye a un individuo por medio del concepto de “Capital humano” el cual explica que un ser humano busca invertir en sí mismo y mejorarse con el fin de generar mejores ingresos y así mismo mejores puestos de

trabajo; las inversiones en capital humano deberían ser una acción constante en los seres humanos debido a que estas permiten el desarrollo y mejora no solo de las empresas sino de la educación en general debido a que entre más personas busquen mejorarse a sí mismas, más competencia habrá lo que generará una mayor cantidad de conocimientos y crecimiento en general para todo el mercado, el cual se encuentra dividido en dos diferentes tipos: El mercado primario y el mercado secundario; por un lado, el mercado primario es aquel que cuenta con mejores oportunidades de trabajo, mejores puestos, condiciones y salarios, mientras que el mercado secundario es aquel en el que se maneja la competencia perfecta, por lo que es más competitivo y difícil para sus integrantes (Paz, 2006). Ahora, es importante tener en cuenta que aunque existen muchas dificultades a la hora de comparar y evaluar los niveles educativos, siempre es importante hacer un análisis de estos comparando los mismos niveles y en las mismas condiciones con el fin de asegurar que la comparación sea justa y adecuada y que además no existan sesgos en el estudio de dichos niveles; para esto, se debe hacer una investigación detallada de la veracidad de los datos otorgados por los individuos debido a que estos suelen aumentarse los niveles educativos para conseguir mejores puestos de trabajo, por lo tanto

“Los análisis de los vínculos entre economía de la educación y el mercado laboral deben realizarse con base en estudios sobre egresados que verifiquen el perfil de los mismos y la pertinencia de los programas de educación superior, con respecto a la demanda del sector productivo, verificando la complementariedad de las teorías del capital humano, señalización del mercado y el concepto de satisfacción laboral, para explicar los sucesos acontecidos en los mercados laborales” (Angulo, Quejada, & Yáñez, 2012).

Partiendo de lo anterior, si podemos evaluar correctamente y afirmas que las personas con mayor educación poseen mejores oportunidades y además obtiene una satisfacción laboral mucho mayor debido a que al estar mejor preparados que sus compañeros, esto les da cierto prestigio, el cual les genera felicidad y mejores condiciones de trabajo.

Para finalizar es importante destacar que la educación debe estar enfocada al emprendimiento con el fin de que los estudiantes aprendan de una forma más completa y satisfactoria debido a que sus conocimientos son aplicables a la vida diaria; para que esto ocurra,

los estudiantes deben contar con el apoyo de la institución y los docentes, los cuales deben dar a los estudiantes los conocimientos adecuados siempre con el enfoque correcto. Para evaluar si una institución cuenta con un sistema de enseñanza enfocado en el emprendimiento, existen seis principios, los cuales son: 1. Receptivo, es decir que estén abiertos a los cambios internos y externos

2. No monopolios u oligopolios, esto se debe que estos suelen ser sistemas cerrados, lo cual no debe permitirse en la educación para el emprendimiento

3. Orientación al cliente, a pesar de que existen diversos clientes como los padres o las comunidades, lo más importante es desarrollar todo el enfoque institucional en el cliente más importante, el estudiante

4. Impulsado por el rendimiento, teniendo en cuenta siempre los resultados y fijando objetivos claros desde el principio para que de esta manera se puedan destinar todos los recursos y procesos a alcanzar dichos objetivos de forma eficiente y eficaz

5. Aprendizaje constante, debido a que nunca se llega a un tope en el mismo sino que debe avanzarse constantemente para así ir mejorando con el tiempo

6. Cultura meritocracia, destacando la cultura de la recompensa por un trabajo bien hecho por parte de los estudiantes (Smith & Petersen, 2006).

Para lograr lo anterior, se requiere de una fuerza de trabajo especializada mediante la cual se formen estudiantes cada vez más preparados anticipando sus necesidades y asimismo para el mercado laboral y enseñándole a los mismos a comportarse de la misma manera; finalmente, tengamos en cuenta que *“la educación es un esfuerzo muy complejo y altamente calificado. Debemos desarrollar nuevas prácticas que respalden una mayor productividad y capacidad de respuesta. Esto incluye la necesidad de más investigación y desarrollo sobre enfoques efectivos de instrucción y gestión.”* (Smith & Petersen, 2006) Y basándonos en esto, entenderemos la importancia de enfocar nuestros esfuerzos en la educación y sus mejoras con el fin de otorgar a los estudiantes conocimientos más completos y con estos, mejores oportunidades en el mercado laboral.

7.4 La Importancia de los Docentes en la Educación.

A lo largo de los años, la educación ha ido evolucionando constantemente con el fin de reinventarse a sí misma hasta el punto de tener la calidad óptima para los estudiantes; es por esto que se han desarrollado diferentes teorías relacionadas con la importancia de que los estudiantes aprendan a aprender y que partiendo de esto, los profesores busquen motivar a los estudiantes por medio de diferentes actividades tanto dentro como fuera del aula, usando como herramienta la información que se recibe todos los días por medio de diferentes estímulos.

Los docentes, siendo la parte más esencial del aprendizaje, deben pretender estimular constantemente a sus estudiantes, en vez de mantenerse siendo como era la docencia en la antigüedad la cual planteaba la imagen de una persona hablando ante un grupo de alumnos; se debe procurar hacer las clases no sólo completas en el sentido de las temáticas y los planes de estudios sino además es muy importante mantener motivados a los estudiantes para que así absorban la mayor cantidad de conocimientos posibles. Todo docente debe contar con un diverso número de cualidades y capacidades mediante las cuales podrá ofrecer una educación de calidad; dichas competencias son:

1. Sistémicas, las cuales le permiten aproximarse a la realidad de manera en que logre enseñar a los estudiantes habilidades de cambio con el fin de generar un desarrollo positivo en la comunidad en la que se encuentren.

2. Instrumentales, bajo las cuales el docente puede hacer uso de diferentes herramientas tanto tangibles como intangibles para lograr llegar a la mente de sus alumnos y obtener la atención necesaria para transmitir conocimientos de calidad y completos.

3. Sociales y ciudadanas con el fin de que pueda expresarse de la manera correcta y así lograr mediante la comunicación una relación de entendimiento en el aula.

4. Realizar una planeación estratégica de los tres factores más importantes de una clase: la metodología, el plan de estudios y el control o evaluación, los cuales deben mantenerse en constante actualización con el fin de estar siempre en sinergia con la forma en que se comporta la realidad. (Figueroa, Gilio, & Gutierrez, 2008).

Las instituciones educativas de alta calidad deben pretender siempre tener docentes que cumplan con las anteriores capacidades y que además logren generar empatía con los estudiantes y esto se debe a que cada vez se hace más evidente la importancia de los docentes en el proceso educativo como piedra angular del mismo y es por esta razón que de todos los factores que contribuyen al aprendizaje, la docencia es el más significativo.

Ahora, tengamos en cuenta que *“la naturaleza de la educación superior se ha transformado y, en consecuencia, el papel de los docentes en el proceso de aprendizaje”* (Torres, Badillo, Valentin, & Ramírez, 2014), y partiendo de esto, entender la importancia de los docentes es necesario, teniendo en cuenta que no solo permiten desarrollar los diferentes conocimientos y hábitos que el estudiante necesita para desempeñarse de la forma adecuada tanto en la vida laboral como en la vida cotidiana, además contribuyen a forjar un carácter bien desarrollado y una personalidad clara para evitar problemas de identidad en el futuro mediante la cual los ciudadanos puedan convivir en una sociedad de igualdad de derechos; además de esto, los docentes son los que se encargan de hacer constantes reajustes de las bases de información para de esta manera constituir el saber, el saber hacer, el saber ser; finalmente, los profesores son aquellos que llevan la labor de relacionar la educación con el mercado laboral por medio de actualizaciones permanentemente actualizadas en las diferentes carreras y en la vida cotidiana. Además de que varias décadas de investigación han demostrado que los maestros en el aula son el determinante educativo clave en el aprendizaje y el rendimiento estudiantil (Gauthie & Dembélé, 2005) y es por esto que diversos teóricos, científicos, y expertos califican de manera negativa la enseñanza a la antigua que se basaba en el método de memorización pero que carecía de resultados a largo plazo, y a pesar de que pueden ser aplicadas teorías experimentales o netamente académicas, los expertos tienen en común la idea de que la educación es un proceso constructivo para otorgar conocimientos al estudiante por medio de un refuerzo mediante la integración de nuevas herramientas y pedagogías, y se complementándolo con muchas más oportunidades de aprendizaje en línea, vínculos y una mayor variedad de proveedores de educación superior (European Commission, 2014) que logren crear el conjunto perfecto de enseñanza y aprendizaje significativo.

8. ASPECTOS METODOLÓGICOS

8.1 Tipo de Estudio

El propósito de este estudio cuantitativo de campo basado en encuestas es asociar el plan de estudios, el desempeño de los docentes, las opciones de grado, y los recursos e infraestructura con la percepción de los estudiantes con respecto al nivel de calidad de los programas. La investigación se realizó a una muestra compuesta por 284 estudiantes que se encuentran cursando cualquiera de las dos carreras que componen la Facultad de ciencias Económicas y Administrativas de la Universidad El Bosque. Las variables independientes son las que originan un cambio en la percepción de los estudiantes con respecto a la calidad; mientras que por otro lado, la variable dependiente varía según los cambios generados por las variables independientes logrando de este modo una relación de causa y efecto (Babbie, 2000).

Con el fin de obtener resultados más confiables para este estudio, se decidió realizar una investigación de tipo no experimental debido a que no existe una manipulación de las variables, sino que se observan los fenómenos en un contexto real para ser posteriormente analizados (Hernandez, Fernandez, & Baptista, 2010). Cabe resaltar que este estudio no experimental es de tipo transeccional gracias a que su propósito es describir las variables y analizar su incidencia en un momento dado; además de esto, la investigación no experimental resulta adecuada debido a que nos acerca al conocimiento de las variables reales y en consecuencia se tiene mayor validez a la hora de generar los resultados.

8.2 Población y Muestra.

La herramienta física será aplicada a una muestra de 284 estudiantes de los programas de la Facultad de Ciencias Económicas y Administrativas de la Universidad El Bosque. La muestra fue escogida a partir del total de la población de estudiantes a partir de una selección probabilística donde todos los elementos de la población tienen la misma posibilidad de ser escogidos al contar con características específicas que como ser estudiantes de la Facultad. La fórmula de Muestreo utilizada para calcular el total de la muestra es:

$$n = \frac{k^2 * p * q * N}{(e^2 * (N - 1)) + k^2 * p * q}$$

Donde N es el número total de la población; **K** es una constante que se obtiene a partir del nivel de confianza que en nuestro caso es del 95%; **e** es el error muestral esperado; **p** es el porcentaje de individuos de la muestra que posee las características requeridas para el estudio, y finalmente **q** es el porcentaje de individuos de la muestra que no posee dichas características, dando valores de 50% a cada una de las variables.

Ahora observemos el cálculo teniendo en cuenta los datos del estudio:

N = 914

e = 0,05

q = 0,5

K = 1,96

p = 0,5

MUESTRA = 270,69

Lo que nos da un resultado muestral de 271 estudiantes, haciendo la aproximación con el porcentaje de individuos de la muestra correspondiente, a los cuales debe aplicarse el instrumento; este resultado se da gracias a que contamos con un Nivel de Confianza del 95%, y esto permite que la muestra sea adecuada para ofrecer resultados confiables.

8.3 Recolección de Datos.

Los datos fueron obtenidos a partir de la percepción de los estudiantes de la Facultad de Ciencias Económicas y Administrativas, hombres y mujeres, que se encuentran en cualquier semestre de alguno de los dos programas académicos. El instrumento de medición que fue utilizado para registrar los datos es una encuesta conformada por 49 preguntas divididas en 5 grupos temáticos: Plan de estudios; aspectos del docente; opciones de grado y formación complementaria; servicios, recursos e infraestructura y los integrantes de la facultad; que se entienden como las variables independientes debido a que generan cambios en la percepción de la calidad de la facultad en los estudiantes, es decir, la variable dependiente; esto buscando encontrar una relación entre dichas variables para proporcionar un resultado sin que exista manipulación del fenómeno y por tanto sean resultados confiables.

El instrumento debe asegurar dos puntos básicos: La confiabilidad y la validez. Por su lado la confiabilidad se evidencia en este instrumento en la medida en que en el momento de ser aplicada a diferentes estudiantes produce resultados iguales; por otro lado, “*la validez se refiere al grado en que un instrumento realmente mide la variable que pretende medir*” (Hernandez, Fernandez, & Baptista, 2010). Así mismo, es necesario resaltar la objetividad del instrumento ya que éste se encuentra alejado de la influencia de los sesgos y las tendencias subjetivas. Es importante tener una correcta relación entre la confiabilidad, la validez y la objetividad debido a que estas trabajan en sinergia teniendo en cuenta que sin alguna de las tres el instrumento no sería útil para llevar a cabo el estudio.

La manera en que se desarrolló la obtención de datos fue en el evento *Luna Fest* que se llevó a cabo el pasado 21 de marzo para los integrantes de la Facultad, en el cual se abordó a los estudiantes con el fin de solicitarles la realización de forma clara y sincera la encuesta para posteriormente proceder al análisis de datos.

9. RESULTADOS

A continuación se desarrollará el análisis de resultados aplicado a las preguntas más representativas del formulario que tienen relación con los artículos expuestos en el marco teórico, conceptual y en el estado del arte, dichas preguntas nos ayudarán a establecer puntos clave para obtener una relación clara entre las variables. La muestra que se seleccionó está conformada por un 49% de estudiantes de Negocios Internacionales y un 50% de Administración de Empresas, es decir 141 y 143 respectivamente, entre las edades de 16 a 40 años, de los cuales, la edad con mayor porcentaje es 21 años con 20,1%, seguido por la edad de 19 años con un 18,3%.

9.1 Plan de Estudios

PREGUNTA	Muy Satisfecho	Satisfecho	Neutral	Insatisfecho	Muy Insatisfecho	No Sabe, No Responde
Actualización, pertinencia y estructura del Plan de Estudios	17,3%	49,6%	21,1%	10,2%	1,8%	0,0%
Coherencia entre el programa y el perfil del estudiante	20,4%	52,1%	18,3%	7,7%	1,1%	0,4%
Pertinencia del plan de estudios con el mercado laboral	17,3%	44,0%	26,4%	7,0%	4,6%	0,7%
Enfoque del plan de estudios hacia el emprendimiento	18,0%	45,8%	21,1%	7,0%	8,1%	0,0%
Enfoque del plan de estudios hacia la proyección social	18,0%	44,0%	27,8%	5,3%	4,6%	0,4%

Tabla 2 Plan de Estudios

De las respuestas obtenidas se puede deducir que los estudiantes encuentran un plan de estudios coherente, actualizado y completo acorde a la actualidad tanto del programa como de los diferentes entornos nacionales e internacionales como por ejemplo el entorno económico, financiero, político, social, entre otras; además maneja temáticas afines al mercado laboral siempre bajo el concepto del emprendimiento. Teniendo en cuenta que el plan de estudios es la base general del programa a través de la cual se desarrollan las diferentes materias, se pueden abarcar todas las temáticas relacionadas a la administración y así fortalecer el proceso educativo y formar estudiantes con la capacidad de aplicar en la vida diaria las diferentes teorías observadas en la carrera. Es muy importante que partiendo de la satisfacción encontrada en los estudiantes, la Universidad se mantenga haciendo actualización de contenidos en las asignaturas y profundice bien en conocer el perfil del estudiante y con este, lo que se necesita para estar capacitado en el mercado laboral.

Los estudiantes de la Facultad manifiestan estar altamente satisfechos con los factores referentes al plan de estudios lo que se evidencia en la *Tabla 2* se ve reflejando que la mayoría de los datos se concentran entre el **44%** y el **52%**. Teniendo en cuenta lo anterior, es importante resaltar que en la actualización, pertinencia y estructura del plan de estudios se percibe una satisfacción del **49%** siendo este el porcentaje más alto en esta pregunta, seguido por el porcentaje Neutral con un **21%**. En lo que se refiere a la coherencia entre el programa y el perfil del estudiante, se puede observar una satisfacción alta por parte de la muestra estudiantil, teniendo las opciones de Satisfecho y Muy Satisfecho **52%** y **20%**, respectivamente. Con respecto a la pertinencia del plan de estudios con el mercado laboral, tenemos un porcentaje de satisfacción del **44%**, mientras que por otro lado el porcentaje de insatisfecho es del **7%**. De la misma forma al evaluar la percepción entre el emprendimiento y el enfoque del plan de estudios, se halló una satisfacción del **46%** mientras que al mismo tiempo encontramos un porcentaje de Muy Insatisfecho de **8%**. Así mismo también es importante evaluar la proyección social con respecto al plan de estudios en la que la satisfacción es del **44%** teniendo además un porcentaje neutral del **28%**.

9.2 Aspectos del Docente.

PREGUNTA	Muy Satisfecho	Satisfecho	Neutral	Insatisfecho	Muy Insatisfecho	No Sabe, No Responde
Planificación y cumplimiento del programa	17,6%	59,2%	15,8%	4,6%	2,8%	0,0%
Dominio de las temáticas y renovación de contenidos	13,7%	55,6%	21,5%	5,6%	3,2%	0,0%
Criterios y procesos de evaluación	12,7%	49,6%	26,4%	7,7%	3,5%	0,0%
Trato cordial y respetuoso	34,9%	49,3%	11,6%	2,8%	1,4%	0,0%
Metodología de enseñanza	14,1%	52,8%	22,2%	8,1%	2,8%	0,0%
Recursos y herramientas tecnológicas	19,7%	43,7%	23,6%	9,9%	3,2%	0,0%
Interés por la clase que genera el profesor en los estudiantes	13,7%	51,8%	22,2%	8,8%	3,5%	0,0%
Material didáctico y motivación	12,3%	38,0%	31,3%	12,7%	5,6%	0,0%
Puntualidad y asistencia del docente a la clase	20,8%	57,7%	15,1%	3,9%	2,5%	0,0%

Tabla 3 Aspectos del Docente.

Se deduce que los estudiantes se encuentran satisfechos en cuanto al desempeño de los docentes en los diferentes aspectos; es importante tener en cuenta que si se cumple con la calidad adecuada por parte de los docentes, los estudiantes se interesarán más por la materia y sus contenidos y así mismo su desempeño será mucho mejor, logrando un mejor aprendizaje. Es

recomendable crear un sistema nuevo mediante el cual se pueda medir la metodología de enseñanza de los docentes para así aumentar el interés en los estudiantes.

En términos generales, la opción que más fue escogida por los estudiantes fue la de “Satisfecho” con un rango entre el **38%** y el **59,2%**, en base a esto, se deduce que a pesar de que los estudiantes están en términos generales más satisfechos que en el apartado anterior, los porcentajes de Insatisfecho y Muy Insatisfecho están notablemente más elevados, de lo que podemos concluir que los estudiantes le dan un nivel de importancia y exigencia mayor a los docentes y los aspectos relacionados con estos. Con respecto a la planificación y el cumplimiento del programa, tenemos un porcentaje de satisfacción del **59,2%**, mientras que el porcentaje de insatisfecho es del **4,6%**. Así mismo en cuanto al dominio de las temáticas y renovación de contenidos, la satisfacción es del **55,6%** teniendo además un porcentaje neutral del **21,5%**. De la misma forma al apreciar la percepción de los criterios y procesos de evaluación, se halló una satisfacción del **49,6%** mientras que al mismo tiempo encontramos un porcentaje de Muy Insatisfecho de **3,5%**. En lo referente al trato cordial y respetuoso por parte del docente, se puede observar una satisfacción alta, teniendo las opciones de Satisfecho y Muy Satisfecho **49,3%** y **34,9%**, respectivamente. Ahora bien, por parte de la metodología de enseñanza, la Satisfacción es del **52,8%**, destacando además que el porcentaje de Insatisfecho es de **8,1%**. Por otro lado, es importante tener en cuenta los recursos y herramientas tecnológicas las cuales cuentan con un porcentaje de satisfacción del **43,7%**, y el de muy insatisfecho de **3,2%**; Algo semejante ocurre con el interés por la clase que genera el profesor en los estudiantes ya que este cuenta con un **51,8%** de Satisfacción y un **13,7%** de Muy Satisfecho. En relación con el anterior, el material didáctico y de motivación va acorde con la satisfacción en un **38%** mientras que el neutral está en un **31,3%**. Finalmente, el porcentaje de satisfacción para la puntualidad y asistencia del docente es de **57,7%** teniendo además un porcentaje de insatisfacción del **3,9%**.

9.3 Opciones De Grado Y Formación Complementaria.

PREGUNTA	Muy Satisfecho	Satisfecho	Neutral	Insatisfecho	Muy Insatisfecho	No Sabe, No Responde
Atractivo de los incentivos dados a los estudiantes para hacer parte de los programas de investigación y en proyectos de emprendimiento o innovación empresarial	12,0%	34,5%	30,3%	12,3%	4,9%	6,0%

Tabla 4 Opciones De Grado Y Formación Complementaria.

De lo anterior se puede inferir que los estudiantes están satisfechos gracias a que la facultad cuenta con un área de trabajo especializada en investigación, y además de esto, en el plan de estudios se integran varias asignaturas relacionadas con dicha temática; esto lo que hace es desarrollar espíritu investigativo que contribuya a potencializar la imagen de la Universidad ante la opinión pública; es necesario motivar a los estudiantes a que hagan más proyectos de investigación, debido que esto no solo contribuye a los mismos en su formación personal y laboral que direccionen a la Universidad a un enfoque más social.

En lo referente al atractivo de los incentivos dados a los estudiantes para hacer parte de los programas de investigación y en proyectos de emprendimiento o innovación empresarial, se puede observar una satisfacción alta, teniendo las opciones de Satisfecho y Muy Satisfecho en **34,5%** y **12%**, respectivamente; mientras que por su lado, el porcentaje de Insatisfecho es el **12,3%**.

9.4 Servicios, Recursos E Infraestructura.

PREGUNTA	Muy Satisfecho	Satisfecho	Neutral	Insatisfecho	Muy Insatisfecho	No Sabe, No Responde
Salones de clase y auditorios	17,6%	49,6%	19,0%	10,2%	3,2%	0,0%
Salas de cómputo y equipos audiovisuales	17,6%	40,5%	21,5%	15,5%	4,2%	0,7%
Biblioteca	27,5%	46,1%	17,3%	5,3%	2,8%	1,1%

Tabla 5 Servicios, Recursos E Infraestructura.

A partir de estos resultados, se puede resaltar la importancia que se le da a los diferentes espacios con los que cuenta la universidad ya que estos sirven como una herramienta para promover el aprendizaje y las actividades académicas de los estudiantes; para dar un ejemplo de esto, tenemos la biblioteca que sirve como recurso básico para los grupos de investigación, relacionándose así este apartado con el anterior. Es muy importante que la Universidad continúe haciendo actualizaciones constantes de los recursos debido a que así se mantendrá una buena imagen de las instalaciones y los estudiantes mantendrán un desarrollo adecuado de los conocimientos.

Los estudiantes de la Facultad manifiestan estar altamente satisfechos con los factores referentes a los servicios, recursos e infraestructura lo que se evidencia en la *Tabla 5* se ve

reflejando que la mayoría de los datos se concentran entre el **40,5%** y el **49,6%**. Con respecto a los salones de clase y auditorios, tenemos un porcentaje de satisfacción del **49,6%**, mientras que por otro lado el porcentaje de Muy Satisfecho es del **17,6%**. Así mismo es importante evaluar las salas de cómputo y equipos audiovisuales, en las que la satisfacción es del **40,5%** teniendo además un porcentaje neutral del **21,5%**. Ahora bien, por parte de la biblioteca, la Satisfacción es del **46,1%**, destacando además que el porcentaje de Insatisfecho es de **5,3%**.

9.5 Facultad.

Los colaboradores de la facultad tienen la responsabilidad de dar una buena imagen en el contacto con los estudiantes debido a que son las personas con las que se tiene mayor contacto y que sirven como la carta de presentación de los programas y la facultad en general; y para llevar esto de la manera adecuada, ellos deben mantener un buen trato y dedicarse al manejo adecuado tanto de los programas como de los diferentes factores o servicios que se relacionen con el estudiante.

Para las directivas de la Facultad de Ciencias Económicas y Administrativas, en general se tiene que el porcentaje mayor es el de Muy Satisfecho con **50,7%**, **42,3%**, **40,5%**, y **42,6%** para el Decano, el Director de Programas, el Secretario Académico, y la Secretaria General, respectivamente. Adicional a esto, es importante tener en cuenta que las demás directivas comprendidas desde secretaría hasta investigación tienen un rango de porcentajes de satisfacción que va desde el **27.1%** hasta el **37%**. Para finalizar, los estudiantes consideran el apoyo y orientación de la Facultad hacia sí mismos como satisfactoria en un **56,7%** y muy satisfactoria en un **22,5%**.

10. DISCUSIÓN

A partir de los resultados hallados en el estudio se encontraron los factores de calidad que representan de mejor manera a la facultad; y además se obtuvo que los estudiantes asocian el desempeño de los docentes como el factor más importante que afecta el nivel de calidad.

Los factores de calidad que se establecieron se desarrollan de la siguiente manera: Para el plan de estudios es de gran importancia contar con una coherencia entre la estructura del programa y el perfil del estudiante, teniendo en cuenta que el plan de estudios se debe adecuar con el fin de ver esto reflejado en los diferentes ámbitos del mercado laboral, la proyección social y el emprendimiento; como se indicaba anteriormente, un buen desarrollo inicial del plan de estudios es básico y necesario para que se puedan cumplir los objetivos planteados y a partir de esto se pueda medir la calidad de la manera adecuada para una institución educativa (UNESCO, 2005). Ahora bien, partiendo de la base de que los estudiantes calificaron con mayor exigencia a los docentes y asumiendo este como el factor principal que afecta la calidad, teniendo esto relación con la importancia que nos exponía Bazán en su artículo “*Factores condicionantes de la calidad en la educación universitaria peruana*”, al afirmar que la parte más importante de una organización son los docentes y las directivas debido a que son estos los encargados de enseñar, y por tanto elevar los promedios y con estos la calidad de la institución en general (Bazán Diaz, 2015); es importante destacar que lo más relevante que debe tener un docente desde el punto de vista de los estudiantes es la planificación y el cumplimiento del programa logrando esto a partir del dominio de las temáticas, renovación de contenidos, nuevas modalidades y criterios de evaluación, recursos y herramientas tecnológicas, material didáctico, siendo estos parte de los elementos esenciales que propone la Unicef para que la educación sea de calidad, donde se afirma que un estudiante debe contar con los recursos tanto tangibles como intangibles adecuados mediante los cuales se desarrollará una educación óptima y adecuada (UNICEF, 2000) para que los docentes generen interés en los estudiantes con relación a la clase, no dejando de lado los principios; todo esto con el fin de generar una comunicación adecuada, siendo esta la que incluye a los estudiantes, entendidos como receptores del mensaje, y que además los hace partícipes del proceso con el fin de que reciban los conocimientos de la mejor manera y no pierdan el interés en el camino (Iordache & Josan, 2009), contribuyendo así con los estudiantes en un sentido motivacional en el que los estudiantes

mantengan un interés y un mejoramiento continuo en el aprendizaje, y sean estos enseñados por docentes emprendedores que desarrollen dicho espíritu en los estudiantes y que, mediante un sentido de experiencia, se desempeñen en las situaciones de la manera adecuada para desarrollar en los receptores el espíritu emprendedor. (Smith & Petersen, 2006)

Por otro lado, para los estudiantes que se encuentran cursando los últimos semestres para cualquiera de los dos programas académicos de la Facultad, es relevante el atractivo que se les brinda para hacer parte de investigación y proyectos de emprendimiento o innovación empresarial por parte de la Facultad ya que esto hace parte del proceso formativo y se encuentra en los estándares exigidos por el estado para evaluar una educación de alta calidad (MINEDUCACIÓN, 2001); adicional a esto, se contribuye al estudiante para su promoción a la vida laboral; y en este punto es preciso hacer énfasis debido a que como se encontró en diferentes artículos y estudios; la educación está directamente ligada con el mercado laboral de forma determinante; esto quiere decir que a mayor educación tenga un individuo, mejores oportunidades de empleo poseerá y con esto, podrá aspirar a salarios y condiciones laborales mucho mejores que las de un individuo con niveles de educación más bajos. (Meghir, Palme, & Simeonova, 2011)

Finalmente, en relación a los servicios, recursos e infraestructura y en relación a su importancia en la educación (UNICEF, 2000) es importante tener un espacio adecuado que sea óptimo para contribuir al aprendizaje significativo; además de que esto contribuye a generar espacios de esparcimiento necesarios para la correcta salud mental y física de los estudiantes. Los estudiantes de la Facultad se encuentran en una posición de satisfacción en todos los recursos tangibles e intangibles de la Universidad como los salones de clase, auditorios, salas de cómputo, equipos audiovisuales y biblioteca.

Los resultados encontrados en la investigación tienen concordancia con los estudios realizados anteriormente debido a que se encontró que el factor más importante a la hora de evaluar la calidad es la Facultad siempre haciendo énfasis en los docentes y estudiantes, es decir, el conocimiento específico que tienen sobre sus habilidades de comunicación en cuanto a la motivación y a los incentivos que se les proporciona a estos (Colombo, 2015), todo lo anterior por medio de una buena comunicación, de la cual se resalta la importancia crucial en el proceso de comunicación debido a que el estudiante se comunica todo el tiempo cuando se encuentra en las instalaciones educativas y es labor del docente establecer un proceso de comunicación con cada

uno de los elementos en el que el mensaje sea claro y se puedan romper las barreras que puedan generar problemas en la recepción de dicho mensaje (Lunenburg, 2010); y además es estrictamente necesario que el docente use el lenguaje adecuado y los mecanismos correctos para transmitir el conocimiento al estudiante y crear un aprendizaje óptimo y significativo que le dure toda la vida y pueda serle útil en su vida laboral y en cualquier aspecto o situación que se le presente, para lo cual es necesario hacer uso de los medios de comunicación que van tomados de la mano con la educación y proporcionan la herramienta adecuada y necesaria para que los estudiantes reciban conocimientos completos y bien estructurados. (Foncubeta, 2001)

Cabe destacar que la Universidad se encuentra en proceso de desarrollo de un modelo basado en oportunidades llamado *CIMA* en el que asocian diferentes tipos de oportunidades tanto internas como externas, haciendo énfasis en procesos de dirección, docencia, investigación y servicio que contribuyen a los procesos fundamentales para un buen funcionamiento (Bosque, 2013), esto nos permite ponernos en una situación optimista en la temática tratada en la encuesta relacionada con la investigación e innovación de la Facultad.

Ahora bien, en cuanto a las implicaciones que aporta el presente estudio a futuros trabajos, es necesario destacar que sirve como base para conocer los factores más importantes que se relacionan con la calidad de la Facultad, además permite tener un bagaje del concepto de calidad en el ámbito de educación superior y los factores que influyen en el mismo, y la manera en que lo perciben los actores que se encuentran interactuando en el contexto real.

El estudio a su vez cuenta con diferentes limitaciones como el no permitir profundizar en las causas o intenciones de las respuestas dadas por los entrevistados, esto limita mucho el análisis debido a que no entra a evaluar los pensamientos que mueven a los estudiantes a responder de determinada manera, y limitando el análisis en un contexto real; además, se corre el riesgo de que los estudiantes completen el formulario sin tomárselo con seriedad.

En estos términos, el estudio arrojó que la percepción de los estudiantes acerca de la calidad de la Facultad de Ciencias Económicas y Administrativas es satisfactoria ya que teniendo en cuenta todos los aspectos relacionados, se cumplen las expectativas de los estudiantes, lo que se ve reflejado en los resultados de la encuesta y de lo cual podemos deducir que la investigación que se desarrolló fue óptima y fructífera para responder a la pregunta problema planteada al inicio y así mismo cumpliendo con los objetivos.

Como se pudo observar en el análisis de resultados y en las figuras anexas al final del documento, las estadísticas demuestran que los estudiantes cuentan con el criterio de que los docentes son uno de los factores más importantes cuando se habla de la calidad en la educación superior, y por lo tanto, es con estos con quienes se debe tener una mayor exigencia a la hora de realizar una elección de los recursos que le permitirán a la institución una enseñanza continua y correcta, y a los estudiantes un aprendizaje claro y con enfoque real; esto se debe a que los docentes son el elemento más determinante cuando se habla de educación porque son los encargados de transmitir conocimientos y además, son aquellos que se encuentran más cerca a los estudiantes generando debates e incentivando a un pensamiento crítico y constructivo (Gauthie & Dembélé, 2005); por otro lado, es necesario resaltar que un docente no puede ser una persona cualquiera debido a que hacen falta diversas capacidades tanto mentales como metodológicas y de planeación estratégica correcta, esto partiendo de la premisa de que hacen falta capacidades sistémicas, instrumentales, sociales, ciudadanas y estratégicas mediante las cuales se forjan áreas un docente completo, con los conocimientos adecuados relacionados con la carrera universitaria en la que se encuentre educando, y que además promueva comportamientos cívicos correctos, nunca dejando de lado la enseñanza de aprender a aprender, siendo esto aplicable a la vida diaria de cualquier individuo (Figuerola, Gilio, & Gutierrez, 2008).

Por otro lado, es evidente que el mundo está en constante cambio gracias a avances tecnológicos, legales, económicos, sociales, entre otros, que evolucionan junto con la ciudadanía con el fin único de avanzar hacia el futuro; esto nos permite ver que un estudiante que recibe conocimientos partiendo de contenidos poco actualizados o muy planos, termina quedándose estancado y manteniendo razonamientos limitados a los paradigmas que les han sido enseñados sin detenerse a hacer un juicio moral bajo el cual puedan tomar sus propias decisiones en cuanto a que pensar, que decir y que hacer, siempre bajo la premisa de que es necesario tener una lógica clara y unos argumentos válidos para razonar con el otro y dialogar de una manera concreta y adecuada; gracias a la adecuada actualización de contenidos educativos y del desarrollo previo que realicé el docente en relación con su papel en el proceso de aprendizaje de sus alumnos (Torres, Badillo, Valentin, & Ramírez, 2014).

Se recomienda tener una mayor exigencia con los docentes que hacen parte de la facultad debido a que es por este lado por donde se empieza si se quiere llegar a la alta calidad; es importante

evaluar tanto los conocimientos como las capacidades del docente desde los diferentes ámbitos metodológicos y de planeación debido a que de esta manera se tendrá un análisis más completo del docente y así se obtendrá un panorama más claro mediante el cual tomar una decisión correcta relacionada con los docentes vinculados a la institución; y así, partiendo de una planeación, ejecución y control adecuados de las clases se alcanzará el objetivo de educar apropiadamente y de tener a los estudiantes satisfechos por medio de un sistema de educación confiable y de calidad que sea superior al de los demás competidores ante el público.

Se le puede atribuir relación al hecho de que en los resultados el desempeño de los docentes sea importante, ya que en los indicadores que establece el CNA se identifica a los docentes como a los actores más influyentes a la hora de hablar de calidad en la educación superior, partiendo como muestra de ello la frecuencia en la que estos son nombrados en los indicadores; sin embargo no solo el CNA los ve de esta forma sino los diferentes investigaciones anteriormente mencionadas como en la que nace la necesidad de la creación de un modelo para evaluar las competencias de los docentes, haciendo esto como factor determinante en el propósito de mejoramiento continuo. (Quintero, 2014)

11. CONCLUSIONES

A partir de la investigación se puede concluir que la percepción de los estudiantes acerca de la calidad de los procesos académicos de la Facultad de Ciencias Económicas y Administrativas se encuentra enmarcada en un concepto positivo para todos los tópicos expuestos en el estudio sin dejar de lado la existencia de posibles puntos a mejorar.

Los estudiantes tienen un criterio positivo con respecto al plan de estudios debido a que este se ajusta a las expectativas y requerimientos de los mismos; esto es un factor positivo en relación a la importancia que le da la UNICEF a los contenidos de las clases y su constante actualización, pertinencia y enfoque no solo con las temáticas generales de la carrera sino con el mercado laboral.

Por otro lado, la calidad de los contenidos del plan de estudios se encuentra asociada al desempeño de los docentes en su desarrollo curricular gracias a que los encuestados otorgan un nivel de importancia elevado a los docentes y la exigencia que se le da a los mismos, y teniendo en cuenta que en la literatura se daba importancia primordial a los docentes como el factor más influyente en la educación, la universidad se encuentra en una buena posición con respecto a los factores de calidad, basándonos en los artículos expuestos y en el punto de vista de los estudiantes.

De la misma forma, los estudiantes consideran adecuadas las opciones de grado que ofrece la Facultad, aunque opinan que éstas deberían ser más variadas; cabe destacar que el Consejo Nacional de Acreditación afirma que para que un programa sea de alta calidad debe tener un portafolio variado de investigaciones y estudios que sean aplicables a la sociedad; esto entra en concordancia con la opinión de los estudiantes con respecto a la diversidad de opciones.

Finalmente los encuestados están satisfechos con respecto a la apreciación que le dan a los recursos e infraestructura que se ofrecen como un espacio de aprendizaje óptimo; esto es necesario debido a que la adecuación de los espacios permite mayor facilidad en los procesos de aprendizaje y obtención de nuevas competencias, permitiendo así un desempeño adecuado en los estudiantes y con esto, resultados favorables a futuro por parte de los mismos.

Limitaciones

En el desarrollo del estudio encontramos limitaciones relacionadas a no poder tener un contacto adecuado a los individuos pertenecientes a la muestra, debido a que pudo ser útil obtener conclusiones a partir de los comportamientos de los estudiantes en relación a las respuestas que iban indicando; adicional a esto, en la parte inicial del proyecto nos encontramos con el obstáculo de escasez de literatura específica para Colombia por lo que nos fue difícil hacer una representación clara del panorama nacional y a partir de esto poder realizar comparaciones válidas en un contexto más real.

Recomendaciones

A partir de lo anterior se realizaron una serie de recomendaciones dirigidas a la Facultad con el fin de que esta haga las mejoras o correcciones necesarias y así mejorar su nivel de calidad. En primer lugar, como en cualquier empresa, es necesario hacer una caracterización de los clientes para lo cual la facultad debe hacer estudios con respecto al perfil de los estudiantes al mismo tiempo que hacer una evaluación constante del mercado laboral con el fin de mantener una actualización constante de los contenidos de las asignaturas, de manera en que se relacionen con el mercado laboral.

Asimismo es necesario motivar a los estudiantes para que hagan más proyectos de investigación, debido que esto contribuye a los mismos en su formación personal y laboral y logra llenar vacíos en la literatura que direccionen a la Universidad a un enfoque más social. Además es importante recalcar que, a partir de los antecedentes, los docentes trabajan en red con la categoría de investigación la cual se debe fortalecer en las instituciones para lograr un nivel alto de calidad en la educación superior.

Es muy importante que la Universidad continúe haciendo actualizaciones constantes de los recursos debido a que así se mantendrá una buena imagen de las instalaciones y los estudiantes mantendrán un desarrollo adecuado de los conocimientos.

La Facultad debe mantener un buen trato y dedicarse a la administración adecuada tanto de los programas como de los diferentes factores o servicios que se relacionen con el estudiante.

Finalmente para futuras investigaciones se recomienda realizar otros tipos de instrumentos de medición con el fin de complementar esta investigación.

2. REFERENCIAS

Abreu, M., & Cañedo, R. (1998). *Gerencia total de la calidad en las organizaciones*. La Habana.

Angulo, G., Quejada, R., & Yáñez, M. (2012). *Educación, mercado de trabajo y satisfacción laboral: el problema de las teorías del capital humano y señalización de mercado*. Cartagena.

Babbie, E. (2000). *Fundamentos de la investigación social*.

Bazán Diaz, A. R. (2015). *Factores condicionantes de la calidad en la educación universitaria peruana*. San Marcos.

Bosque, U. E. (10 de Abril de 2013). *Politica de Calidad y Planeación*. Obtenido de https://issuu.com/universidadelbosque/docs/politica_calidad_planeacion

CNA. (2010). Obtenido de <https://www.cna.gov.co/1741/article-187279.html>

Colombo, M. d. (24 de Noviembre de 2015). *Redalyc*. Obtenido de <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=357943291001>

European Comission. (2014). *Modernisation of Higher Education*. Luxemburgo.

Figueroa, A. E., Gilio, M. d., & Gutierrez, V. (2008). *La función docente en la universidad*. Aguascalientes.

Foncubeta, M. d. (2001). *El rol de los medios de comunicación ante un nuevo tipo de conocimiento*. Salamanca.

García, B., Loredó, J., Luna, E., & Rueda, M. (2008). *Dialnet*. Obtenido de [file:///C:/Users/carit/Downloads/Dialnet-ModeloDeEvaluacionDeCompetenciasDocentesParaLaEduc-2789115%20\(1\).pdf](file:///C:/Users/carit/Downloads/Dialnet-ModeloDeEvaluacionDeCompetenciasDocentesParaLaEduc-2789115%20(1).pdf)

Gauthie, C., & Dembélé, M. (2005). *Quality of teaching and quality of education: a review of research findings*. Quebec.

Guzmán, J. C. (16 de Junio de 2011). *Scielo*. Obtenido de http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0185-26982011000500012

Hernandez, R., Fernandez, C., & Baptista, M. d. (2010). *Metodología de la investigación*. Mexico D.F.: INTERAMERICANA EDITORES, S.A. DE C.V.

Iordache, M., & Josan, I. (2009). *Communication Efficiency within Higher Education Institutions: The Case of Romania*. Bucharest.

Kemple, J., & Scott-Clayton, J. (2004). *IMPACTS ON LABOR MARKET OUTCOMES AND EDUCATIONAL ATTAINMENT*. United States.

López, R. (2005). *LA CALIDAD TOTAL EN LA EMPRESA MODERNA*. Cochabamba.

Lunenburg, F. (2010). *Communication: The Process, Barriers, And Improving Effectiveness*. Houston.

Meghir, C., Palme, M., & Simeonova, E. (2011). *How Does Education Affect Labor Market Outcomes: The Effect of Schooling on Cognitive and Non-Cognitive Skills*. Connecticut.

MINEDUCACIÓN. (5 de Junio de 2001). Obtenido de <https://www.mineducacion.gov.co/1621/article-87349.html>

MINEDUCACIÓN. (10 de Junio de 2010). *Sistema de aseguramiento de la calidad de la educación superior*. Obtenido de <https://www.mineducacion.gov.co/1759/w3-article-235585.html>

Paz, J. (2006). *3. EDUCACIÓN Y MERCADO LABORAL. REVISIÓN DE LA LITERATURA Y ALGUNOS HECHOS PARA LA ARGENTINA*. Buenos Aires.

Perez, L. A. (2016). *Propuesta de un modelo de medición de la calidad y su impacto sobre la riqueza*. Cali.

Quintero, J. S. (23 de Agosto de 2014). *Estudios Gerenciales*. Obtenido de <http://www.scielo.org.co/pdf/eg/v30n133/v30n133a11.pdf>

Rodríguez, M. A. (Diciembre de 2011). *Revista Educación y Desarrollo Social*.
Obtenido de http://www.umng.edu.co/documents/63968/70434/nii_articulo3.pdf

Smith, K., & Petersen, L. (2006). *What Is Educational Entrepreneurship?*

Torres, A. D., Badillo, M., Valentin, N., & Ramírez, E. (2014). *Docent competencias: The challenge of higher education*. México D.F.

UNESCO. (2005). *EFA Global Monitoring Report*. Paris: United Nations Educational.

UNICEF. (2000). *Defining Quality in Education*. Florencia.

Yamaguchi, A. M., & Tsukahara, S. (2016). *Redalyc*. Obtenido de
<http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=219144890004>