

**Estudio de percepción de los estudiantes de la Facultad de Ciencias Económicas y
Administrativas de la Universidad El Bosque**

Fonseca Triana María Camila

Facultad de Ciencias Económicas y Administrativas, Universidad El Bosque,

Bogotá

Correo electrónico: mfonsecat@unbosque.edu.co

Poveda González Valentina

Facultad de Ciencias Económicas y Administrativas, Universidad El Bosque,

Bogotá

Correo electrónico: vpoveda@unbosque.edu.co

Resumen: En este artículo se presentan los resultados de un estudio de percepción llevado a cabo por la Facultad de Ciencias Económicas y Administrativas de la Universidad El Bosque, en el cual fueron encuestados estudiantes de los programas de Administración de Empresas, Negocios Internacionales y Contaduría Pública, esta última en modalidad virtual.

Las autoras fueron comisionadas por la Coordinación de Investigación de la Facultad para realizar el análisis de los resultados arrojados por dichas encuestas, esto con el ánimo de mejorar los procesos de calidad académica en la Facultad.

La encuesta se aplicó a los estudiantes que cursan los programas ya mencionados durante las cohortes 2018-I, 2018-II y 2019-I, llegando a un total de 754 respondientes.

Palabras clave: Calidad académica; estudiantes; factores de calidad académica.

Abstract This article presents the results of a perception study carried out by the Faculty of Economic and Administrative Sciences of the El Bosque University, in which students from the Business Administration, International Business and Public Accounting programs were surveyed. Last in virtual mode.

The authors were commissioned by the Research Coordination of the Faculty to perform the analysis of the results of these surveys, with the aim of improving the academic quality processes in the Faculty.

The survey was applied to students attending the aforementioned programs during cohorts 2018-I, 2018-II and 2019-I, reaching a total of 754 respondents.

Key words: academic quality; students; academic quality factors

Propósito: El propósito de este artículo es presentar los resultados obtenidos como producto de la aplicación de una encuesta dirigida a caracterizar la percepción de los estudiantes de la Facultad de Ciencias Económicas y Administrativas, que cursan estudios en las cohortes ya mencionadas. Su alcance se limita a la Facultad, esto en razón a que como producto del análisis se espera considerar los resultados para incorporarlos dentro de las decisiones que se tomen en pos del mejoramiento de la calidad académica y también para que hagan parte de los procesos de autoevaluación.

Pese a sus limitaciones, los resultados y las conclusiones podrían ser de utilidad para otros programas académicos similares bien sea por el campo disciplinar o por las características de la Universidad y la Facultad.

Diseño / metodología / enfoque: Este estudio tiene un interés aplicado, ya que puede ser utilizado para mejorar la gestión académica en los programas que fueron estudiados. El diseño clasifica como descriptivo simple, ya que busca identificar las características más importantes desde la visión de los estudiantes, sobre las condiciones de calidad académica del programa que cursan.

El tipo de investigación es cuantitativo, ya que su interés estriba en la presentación de resultados obtenidos tras aplicar una encuesta diseñada por la Facultad de Ciencias Económicas y Administrativas. En este tipo de estudios se evidencian de manera particular, las frecuencias de respuesta ante los reactivos propios del instrumento aplicado, dicha encuesta responde a saber, a las siguientes dimensiones:

- Datos demográficos
- Plan de estudios.
- Aspectos docentes.
- Opciones de grado e información complementaria.
- Servicios, recursos e infraestructura
- Servicios del personal administrativo

La población está conformada por los estudiantes de los tres programas que posee la Facultad, a saber; Negocios Internacionales, Administración de Empresas y Contaduría. En la tabla 1, se observa el total de matriculados por período en cada programa.

Tabla 1. Estudiantes matriculados por programa

Cohorte	Administración de Empresas	Negocios Internacionales	Contaduría	Total por cohorte
2018-I	478	438	56	972
2018-II	449	471	107	1027
2019-I	459	497	202	1158

Fuente: Secretaría Académica de Facultad (2019)

Hallazgos: Los hallazgos se basan en los siguientes ítems

1. Opciones de grado: En cuanto a este ítem se concluyó que los estudiantes no poseen pleno conocimiento de las opciones existentes, debido a que los estudiantes sienten que la Universidad no ofrece diversidad en opciones de grado.

El conocimiento de estas opciones se da a partir de los últimos semestres de la carrera universitaria, gracias a las respuestas obtenidas en la preguntas abiertas los estudiantes hacen saber a la Facultad su descontento sobre este tema, debido a que no se brinda la información necesaria a partir de los primeros semestres y esto dificulta la preparación de los estudiantes.

2. Servicios, recursos e infraestructura: En temas de infraestructura los estudiantes presentan inconformidad con el espacio que se utiliza para dictar clases, se encuentra que existen más de 50 estudiantes en un salón de clases que está diseñado para 25 estudiantes y esto afecta considerablemente la calidad académica de la universidad.

Por otro lado la disponibilidad del transporte por parte de la Universidad es escasa impidiendo una total accesibilidad y cobertura por parte de los estudiantes para llegar con éxito en sus clases.

3. Plan de estudios: La Facultad de Ciencias Económicas y Administrativas no cuenta con horarios académicos diurnos flexibles según la necesidad del estudiante y con poca disponibilidad en la tarde o la noche, además no existe en la facultad la modalidad nocturna para ninguno de los programas a excepción de Contaduría pública que se ofrece en modalidad virtual.
4. Lenguas: Debido a la complejidad del Programa, la Facultad por obligación debe implementar en cada uno de los enfoques administrativos una lengua extranjera y obtener una ventaja competitiva.
5. Según los estudiantes de la Facultad de Ciencias Económicas y Administrativas un aspecto a mejorar es la potencialización en el sector real.

Limitaciones / implicaciones de la investigación: Los alcances de este análisis son limitados, toda vez que solamente surgen como producto de la aplicación del instrumento a estudiantes de la Facultad, por tal razón tanto conclusiones como recomendaciones, no se podrán extrapolar a otros contextos académicos, incluso al interior de la misma Universidad, sin embargo, las conclusiones podrían ser objeto de reflexión en contextos similares.

El interés de la Facultad por realizar el análisis de resultados y comisionarlo a las autoras, surge con posterioridad a la aplicación en línea de la encuesta, asunto que metodológicamente es importante de considerar.

Implicaciones prácticas: Este tipo de iniciativas que, si bien surgen en torno a la gestión administrativa de un programa en educación superior, buscan generar un mayor conocimiento de los diferentes actores en ambientes académicos, en este caso de manera especial los estudiantes. El conocimiento detallado de la percepción que tiene este grupo de interés, permitirá tanto a la Dirección de Programas, como a la Decanatura, Secretaría Académica, Líderes de Componente y Coordinación de Investigación, caracterizar a los

estudiantes con el ánimo de mejorar las prácticas administrativas, mejorando los servicios y la calidad académica de los programas, así mismo se podrán diseñar e implementar estrategias de captación de prospectos y retención de estudiantes.

Implicaciones sociales: Todas las acciones que se puedan desplegar desde el campo administrativo y que redunden en el mejoramiento de la calidad académica, deben ser implementadas, en este orden de ideas, el conocimiento que se pueda obtener de los estudiantes como “materia prima” de un proceso educativo, debe ser estimulado y fomentado por las instancias encargadas, en este caso la Decanatura de Facultad y sus órganos de apoyo. En consecuencia, la oferta de nuevos programas, mejores servicios, nuevas acciones de bienestar estudiantil, mayor flexibilidad y movilidad, pueden ser reforzados y planeados considerando las necesidades y deseos reales de los interesados.

Originalidad / valor: El valor de esta investigación está regido por el aporte de los estudiantes hacia el cuerpo docente y directivo de La Facultad De Ciencias Económicas y Administrativas de la Universidad El Bosque. Dicho aporte genera valor a la institución gracias a el plan de mejoramiento de calidad académico que se genera teniendo conocimiento de los descontentos por parte de los estudiantes tanto en la plata física como en la distintas actividades que se realizan dentro de la universidad y las diversas oportunidades académicas presentes dentro de la institución.

Pregunta problema: ¿Cuál es la percepción que los estudiantes de la Facultad de Ciencias Económicas y Administrativas de la Universidad El Bosque tienen acerca de la calidad académica del programa cursado, durante los periodos 2018-1, 2018-2 y 2019-1?

Objetivos

Objetivo general: Describir la percepción que los estudiantes de la Facultad De Ciencias Económicas y Administrativas tienen acerca de la calidad académica de los programas cursados durante los períodos 2018-1, 2018-2 y 2019-1.

Objetivos específicos

1. Jerarquizar de conformidad con la percepción de los estudiantes, los factores de calidad académica del más importante al menos importante.
2. Recomendar acciones de mejora a los órganos administrativos de la Facultad.

Introducción

Dentro del contexto educativo uno de los actores fundamentales son los estudiantes, por tal razón, conocer desde el campo de la gestión su percepción de la calidad académica es fundamental. En este orden de ideas, el presente estudio busca aproximarse al conocimiento de dicha percepción en una ventana de tiempo que abarca el año 2018 y la primera mitad del 2019, el cual contempla a todos los estudiantes de los programas activos de pregrado de la Facultad. Se busca con ello que los resultados y las recomendaciones, de manera especial, sean tenidos en cuenta a la hora de direccionar estratégicamente la Facultad en pro de la calidad académica en perspectiva desde los estudiantes.

Al respecto, existen aproximaciones que han surgido desde diferentes latitudes; según García y Puello (2011), para marcar diferencias entre una encuesta de uso común y una técnicamente bien elaborada, las preguntas deben tener un enfoque humano, por lo que el autor en su estudio encontró distintas similitudes y diferencias de percepción de estudiantes y profesores sobre los aspectos metodológicos de evaluación y desarrollo de competencias que caracterizan la docencia en una muestra de 635 estudiantes y 72 profesores.

Estos autores concluyen que los profesores se encuentran centrados en el aprendizaje y a su vez desarrollan en mayor medida habilidades docentes diferentes a las que consideran adecuadas los alumnos, por eso, la poca aceptación que se tiene de estos métodos, también se plantea la preocupación de la educación ligada a la colaboración de las familias y cómo éstas poseen el factor fundamental para una buena educación, la participación de los centros educativos y la diversidad de cada alumno.

Por otra parte, Garzón, Beltrán y Rodríguez (2009) enfocaron su estudio en una pregunta clave, que para ellos abarca un número de respuestas amplio, la pregunta es la siguiente: “¿Cuáles serían las metodologías apropiadas para las asignaturas relacionadas con electrónica en carreras diferentes a Ingeniería Electrónica, según criterio de los estudiantes?” (p. 10). Las conclusiones de este estudio están basadas en los resultados de tres universidades en Colombia (dos privadas y una pública) en programas de Ingeniería Informática, Ingeniería de Producción Agroindustrial, Ingeniería de Sistemas e Ingeniería Mecatrónica. En conclusión, el uso de métodos más activos proporciona al estudiante una mayor capacidad de retención y aprendizaje significativo.

Existen estudios tanto de corte cualitativo como cuantitativo, en todo caso se ha buscado asociar variables tales como el uso de la infraestructura, la gestión directiva, alineación con la misión y visión institucional, por mencionar solamente algunos.

El problema de investigación que concita el estudio, tal como se señaló antes consiste en determinar *¿Cuál es la percepción que los estudiantes de la Facultad de Ciencias Económicas y Administrativas de la Universidad El Bosque tienen acerca de la calidad académica del programa cursado, durante los periodos 2018-1, 2018-2 y 2019-1?* El objetivo general, describir la percepción que los estudiantes de la Facultad de Ciencias Económicas y Administrativas tienen acerca de la calidad académica de los programas cursados durante los periodos 2018-1, 2018-2 y 2019-1, mientras que los específicos se dirigen a jerarquizar de conformidad con la percepción de los estudiantes, los factores de

calidad académica del más importante al menos importante y a recomendar acciones de mejora a los órganos administrativos de la Facultad.

A continuación se desarrollan en el documento, la revisión de literatura, el marco teórico, aspectos metodológicos, resultados, discusión, conclusiones y recomendaciones.

Revisión de literatura

Tumino y Poitdevin (2014) indagan desde la perspectiva de los estudiantes, concluyendo en su estudio que, profundizar en los servicios prestados por la universidad en torno a la calidad humana, es más relevante que concentrar esfuerzo en el ámbito administrativo. Sin embargo, para llegar a esta conclusión identificaron las condiciones en las que la institución prestó el servicio. En primera instancia, se lograron identificar ocho dimensiones que permiten proponer mejoras en la atención de dicha institución.

Eso es algo que no todos los estudios poseen, la mayoría se centra en debatir y discutir cuáles son los efectos de esas circunstancias en lugar de revisar cuáles fueron las problemáticas que llevaron a que ese servicio se prestará de esa manera, que incluye variables internas tales como salario, ambiente laboral, problemas familiares o personales, etc.

Otra forma de conocer acerca de la percepción en el ámbito universitario es evaluar a los directivos de la universidad, al respecto el estudio realizado por Alzate (2012) pretende conocer la percepción que tienen algunos grupos de interés, a saber: docentes, directores y funcionarios administrativos, acerca de la gestión rectoral. Esta investigación se efectuó en una muestra conformada por doce universidades públicas de México.

De esta forma se evalúan algunos aspectos educativos tales como: instalaciones, tecnología, proyectos donde sean partícipes los estudiantes, infraestructura, entre otros.

Una vez evaluado dicho desempeño se pueden generar conclusiones acerca del impacto que la gestión tiene en los estudiantes.

Dentro de la Facultad de Ciencias Administrativas de la Universidad Nacional del Callao, (Ecuador), se informa del uso del Balanced Scorecard, en el cual existe una interrelación incoherente de los procesos internos, en donde no se permitía adelantar el plan de desarrollo institucional en forma integral. Esta situación en la Facultad no permitió alinear los esfuerzos con la dirección que estaba tomando la universidad y de continuar así se pondría en riesgo la misión de la misma, por tal razón Gómez (2012) propone las siguientes acciones, a saber: Clarificar y traducir la misión y la estrategia, comunicar y vincular a la Facultad los objetivos, planificar y establecer indicadores para los objetivos y brindar retroalimentación de dicha planificación.

Se adaptaron procesos internos en aprendizaje y crecimiento de potencial humano, los cuales no se encontraban a la altura de conducir este costo tan alto para la facultad y la Universidad, al final de instancias la implementación de este software fue llevado a la directiva como propuesta de implantación para posibilitar la competitividad de la FCA-UNAC y lograr el éxito.

En lo que respecta a clima organizacional Aponte, Ruiz, Rivera (2015) tuvieron como objetivo caracterizar esta variable en seis universidades en Colombia, desde la perspectiva de los estudiantes. La metodología utilizada se abordó desde el enfoque cualitativo por lo que en términos de alcance se busca evidenciar un fenómeno desde donde se analiza la visión de la muestra como un conjunto y las posibilidades de los análisis subyacentes. De esta manera se puede una vez más ratificar que el ambiente estudiantil depende también de las distintas oportunidades que una institución le otorgue al capital humano. De esta manera se puede destacar la importancia de tener óptimas condiciones en todos y cada uno de los espacios e instrumentos que se necesitan a la hora de llevar a cabo un trabajo, o en

este caso puntual una clase en óptimas condiciones aportando así a la experiencia educativa.

Aponte, Ruiz, Rivera (2015) brindan los resultados agrupados en cuatro categorías: académica, socio afectiva, administrativa y ética, los resultados evidenciaron que el clima organizacional es producto de un conjunto de factores tangibles e intangibles que se experimentan a diario en la universidad. Se entiende que la dinámica de estos factores es correlacional es decir que existe relación entre diversos factores.

Con base en este argumento, las preguntas realizadas en la encuesta de percepción para la Universidad El Bosque, mantienen un enfoque organizacional dirigido hacia estudiantes para comprobar factores tangibles (infraestructura, recursos, etc.) e intangibles (relaciones personales, situaciones, etc.).

Para Gómez-Collado (2010) mostrar un estudio longitudinal que permita diferenciar los resultados en diferentes momentos para conocer la percepción sobre el Programa Institucional de tutoría académico, que se desarrolló en la Universidad Autónoma del Estado de México, implica realizar un diagnóstico anterior para identificar las ventajas y desventajas de implementar la aplicación del Pro Insta.

Para lograr esta aplicación se instrumentaron estrategias de intervención que propiciaron una tutoría de calidad a los estudiantes de los tres programas académicos, así como también se les permitió acceder a ciertos tipos de tutorías por fuera del aula de clase; de esta manera podrían evaluar la calidad de los programas sin sentir una presión por desarrollar cierto tipos de objetivos , así se logró obtener una encuesta mucho más realista con respuestas acordes con la investigación.

Pinto y Marín (2011), tuvieron un enfoque similar al que se quiere obtener con este estudio, primero desarrollaron un análisis del programa Administración de Empresas de la Pontificia Universidad Javeriana, esto de acuerdo con los criterios de calidad que se

utilizan para este tipo de programas educativos, se basaron en los criterios establecidos y considerados por las asociaciones de escuelas de negocios más importantes del mundo, las cuales cuentan con 5 lineamientos establecidos por el Consejo Nacional de Acreditación CNA para la acreditación de programas de educación superior, a saber; estructura curricular, cuerpo de profesores, factor investigativo, uso de herramientas tecnológicas para la enseñanza y vinculación del currículo con el sector productivo.

Por otra parte, Peña y Rojas (2010) determinan la calidad de los factores que están presentes en las facultades de derecho en Colombia, que obtienen acreditación o alto rendimiento en la aplicación del Examen de Calidad de la Educación Superior (ECAES). Esto se determinó segmentando el análisis de la información suministrada por profesores, estudiantes y directivos, para este tipo de población se aplicó una encuesta y una entrevista individual semiestructurada; a su vez se realizó un análisis cuantitativo de los instrumentos, según la frecuencia y amplitud de respuesta, se destacó que los buenos resultados van de la mano con la pedagogía de los profesores que en su mayoría desarrollan clases de tipo magistral y de análisis.

Gutiérrez, Pérez, Pérez & Palacios (2011), analizan las similitudes y diferencias de la percepción entre alumnos y profesores referentes a temas metodológicos, de evaluación y de desarrollo de competencias características de la docencia en la formación de futuros maestros y profesores, para ello aplicaron un cuestionario, dividido en tres campos temáticos, en una muestra de 635 estudiantes y 72 profesores de diversas facultades y escuelas universitarias de tres universidades públicas de Castilla y León (España).

Los resultados muestran grandes diferencias significativas en los tres aspectos analizados (metodología, evaluación y competencias); los profesores tienden a pensar que utilizan más estilos docentes y de evaluación centrados en el aprendizaje y desarrollan en mayor medida las competencias docentes de lo que consideran los alumnos. sin embargo

existe un preocupante acuerdo en el limitado desarrollo de competencias ligadas a la colaboración con las familias, la participación en la gestión de los centros educativos y a la atención a la diversidad.

Álvarez, García, Gil, Romero & Correa (2002), en un estudio llevado a cabo con estudiantes y profesores de la Universidad de Sevilla (España), cuyo propósito era posibilitar la organización de estrategias institucionales de apoyo a los estudiantes, identifican dentro los hallazgos, factores de éxito que los estudiantes esperan recibir de sus profesores, entre ellos los más significativos consisten en que los docentes destacan los puntos fundamentales en los contenidos que imparten y que realicen en clase ejercicios prácticos para aplicar el conocimiento.

En lo que se refiere -en este mismo estudio- a las carencias, se destaca el hecho de que las facultades o escuelas no organizan sesiones de trabajo para enseñar a los estudiantes a tener éxito.

En un estudio orientado a establecer relaciones entre la retención estudiantil y el uso de las instalaciones Mallinckrodt & Sedlacek, (2009), determinaron que si bien el clima organizacional juega un papel importante, se concluyó que el rendimiento académico de los estudiantes universitarios tiene una importancia objetiva que está directamente relacionada con la calidad de la educación superior y al aprovechamiento de los recursos que en ella se invierten, así mismo con el rendimiento académico y la tasa de abandono, al respecto señalan que dichas tasas bordean en el primer año de la carrera universitaria, el 20% o 30%.

El marco teórico y/o conceptual

Es importante tener en cuenta dentro de este estudio la definición de calidad, al respecto, Giraldo, Abad y Díaz (*s.f.*) dan una idea de los diferentes significados y formas de mirar la calidad, no sin antes mencionar que no existe una teoría sobre calidad académica y que pesan muchos los juicios subjetivos de valor a la hora de requerir consenso conceptual. Los criterios de uso común para valorar la calidad académica que estos autores señalan son:

- Prestigio / excelencia
- En función de los recursos
- Como resultado
- Como cambio
- Como adecuación de propósitos
- Como perfección

Así mismo, -citando a Tedesco (1987) indican que,

...la calidad de la enseñanza superior incluye tanto los aspectos específicos del proceso de aprendizaje como los institucionales y sistémicos, donde la calidad se mide por logros en términos de productos sociales tales como socialización en términos de valores, actitudes, correspondencia con el mercado de trabajo, desempeño ocupacional, etc. Dentro del mismo orden de ideas, la excelencia desde el punto de vista del conocimiento, la participación sociopolítica y el acceso al mercado de trabajo permitirían reflejar la problemática en su conjunto de aprehender el fenómeno en toda su complejidad. Giraldo, Abad y Díaz (*s.f.* p. 10).

Es importante resaltar que a partir de la constitución de 1991 surge dentro del contexto de la educación la calidad como objetivo principal de los distintos procesos educativos. De esta manera a partir de la Ley 30 de 1992, emergen elementos y organismos que

constituyen un sistema que se encarga de fomentar y juzgar la calidad de los programas y las instituciones educativas superiores en Colombia, conformando el Sistema Nacional de Acreditación.

Cabe resaltar que dentro del ambiente universitario en Colombia existen desafíos como educar, de tal manera que se tenga énfasis en actividades recreativas que pretendan buscar y lograr un mayor conocimiento por medio de la creación artística, estudio de problemas sociales, tecnológicos, ambientales. etc.

Sin embargo, esta libertad que se ha generado gracias a la ley antes nombrada, ha sido interpretada por algunos *“como una libertad sin responsabilidad, produciendo un aumento exagerado de programas de pregrado y especialización, la gran mayoría de ellos, de dudosa calidad.”* Giraldo, Abad y Díaz (s.f. p. 2).

De esta manera y durante este milenio, la sociedad ha generado una serie de desafíos que son de gran magnitud dentro de la educación superior, sin embargo estos desafíos conllevan una serie de oportunidades que ayudan a su desarrollo y consolidación. A saber:

1. Aceptar y entender la necesidad del cambio.
2. Aumentar la cobertura con calidad y equidad.
3. Incorporar nuevas tecnologías dentro de los métodos de enseñanza
4. Diversificar los controles de calidad.
5. Capacidad de adaptación.
6. Definir procesos para el mejoramiento continuo.

Los autores proponen que la calidad no tiene un significado único y verdadero, puesto que esta definición

Puede significar cosas distintas para una misma persona en diferentes momentos y situaciones. Puede ser definido tanto en términos absolutos, como ideal al que no se puede renunciar (al igual sucede con la verdad o la belleza), como entérminos relativos. Se trata de un concepto escurridizo asociado a lo que es bueno y merece la pena, y con el que es necesario comprometerse. Giraldo, Abad y Díaz (*s.f.* p. 6).

América Latina ha experimentado un crecimiento sin precedentes en el número de estudiantes matriculados en la educación universitaria, la cobertura promedio entre sus países pasó del 21% en el 2005, al 40% diez años después (Ferreyra, Avitabile, Botero Álvarez, Haimovich, & Urzúa, 2017).

El incremento en la matrícula ha venido acompañado de dos fenómenos adicionales; por un lado, está el aumento de estudiantes provenientes de grupos poblacionales que tradicionalmente no accedían a este nivel, y por otro, un crecimiento y diversificación en el número de instituciones y programas de educación superior en el país (Consejo Nacional de Educación Superior - CESU, 2014; Gómez, 2016; Camacho, Messina, & Uribe, 2017).

Las cifras que destaca el Ministerio de Educación Nacional (2018), muestran una participación escasa de las instituciones acreditadas entre el total, y la mayoría de ellas solamente desarrollan acciones tendientes a la renovación de sus registros, al respecto se tienen los siguientes datos:

En el país las instituciones acreditadas, en total 49, representan tan solo un 16,7% del total de instituciones del país. Los programas de pregrado acreditados a julio de 2017 eran 957, es decir un 15% del total, y 136 programas de posgrado, lo que disminuye la proporción a un poco más del 5%. Adicionalmente, la tendencia que se observa en la última década no muestra cifras de mejora. Los programas que renuevan su acreditación cada vez son una mayor proporción del total de

solicitudes, y cada vez menos programas solicitantes obtienen su acreditación por primera vez. (p. 11).

En un mundo cada vez más globalizado se debe asegurar que el Estado garantice a la sociedad programas que obtengan referentes internacionales de alta calidad y para ello el sistema se debe adaptar a crear estrategias que incentiven la mejora de los programas y las instituciones.

En el caso de la acreditación, el número de renovaciones en el último lustro ha sido mayor al de las nuevas acreditaciones y se observa un crecimiento en el número de programas evaluados que no obtuvieron la acreditación. Este fenómeno puede darse porque o bien las IES y programas que cumplen con los requisitos de acreditación no ven beneficios suficientes para hacerlo, o no se cuenta con incentivos para mejorar, y además no se sienten evaluados de manera correcta y coherente a su orientación vocacional y características en el proceso actual (Banco Mundial, 2016).

Método

Este estudio tiene un interés aplicado, ya que puede ser utilizado para mejorar la gestión académica en los programas que fueron estudiados. El diseño clasifica como descriptivo simple, ya que busca identificar las características más importantes desde la visión de los estudiantes, sobre las condiciones de calidad académica del programa que cursan.

El tipo de investigación es cuantitativo, ya que su interés estriba en la presentación de resultados obtenidos tras aplicar una encuesta diseñada por la Facultad de Ciencias Económicas y Administrativas. En este tipo de estudios se evidencian de manera

particular, las frecuencias de respuesta ante los reactivos propios del instrumento aplicado, dicha encuesta responde a saber, a las siguientes dimensiones:

- Datos demográficos
- Plan de estudios.
- Aspectos docentes.
- Opciones de grado e información complementaria.
- Servicios, recursos e infraestructura
- Servicios del personal administrativo

La población está conformada por los estudiantes de los tres programas que posee la Facultad, a saber; Negocios Internacionales, Administración de Empresas y Contaduría.

Resultados

A continuación se presentan los hallazgos producto del análisis de los datos recogidos gracias a la encuesta.

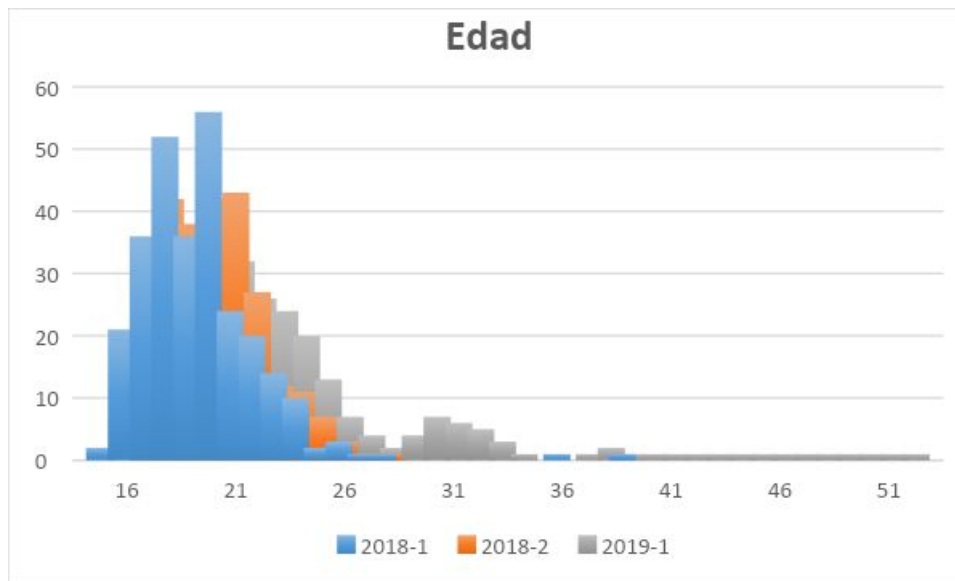


Figura 1. Distribución por edades.

Fuente: Elaboración propia (2019)

El rango de edad más representativo de la muestra, se encuentra en las edades entre veinte y veintidós años, se puede observar el crecimiento para la cohorte 2019-I en estudiantes mayores de 28 años; lo que significa que el rango aumenta en los programas de pregrado.

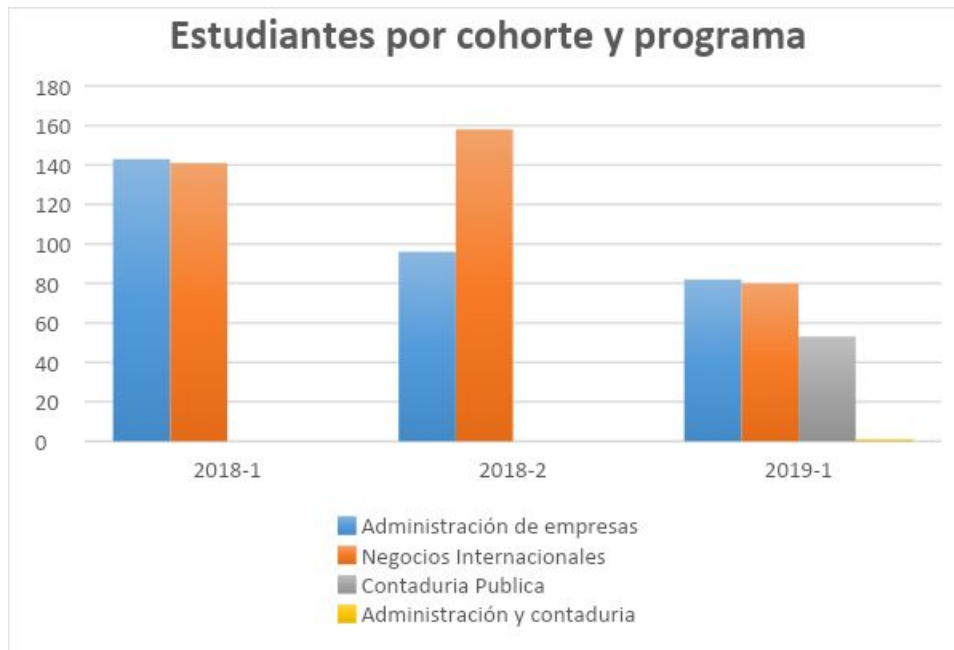


Figura 2. Estudiantes por semestre y programa.

Fuente: Elaboración propia (2019)

Para las cohortes 2018-1 y 2018-2 no se incluye el programa de Contaduría Pública debido a que es un programa en modalidad b-learning y no se contaba con la vinculación ideal de estudiantes, se puede observar que 55 estudiantes de Contaduría Pública hicieron parte de la primera encuesta que se realiza. En contraste con los otros programas, Negocios Internacionales en la cohorte 2018-2, tuvo la mayor participación, sin embargo en la siguiente cohorte se ve reflejado la disminución de este programa el cual se compara con la misma participación de Administración de empresas.

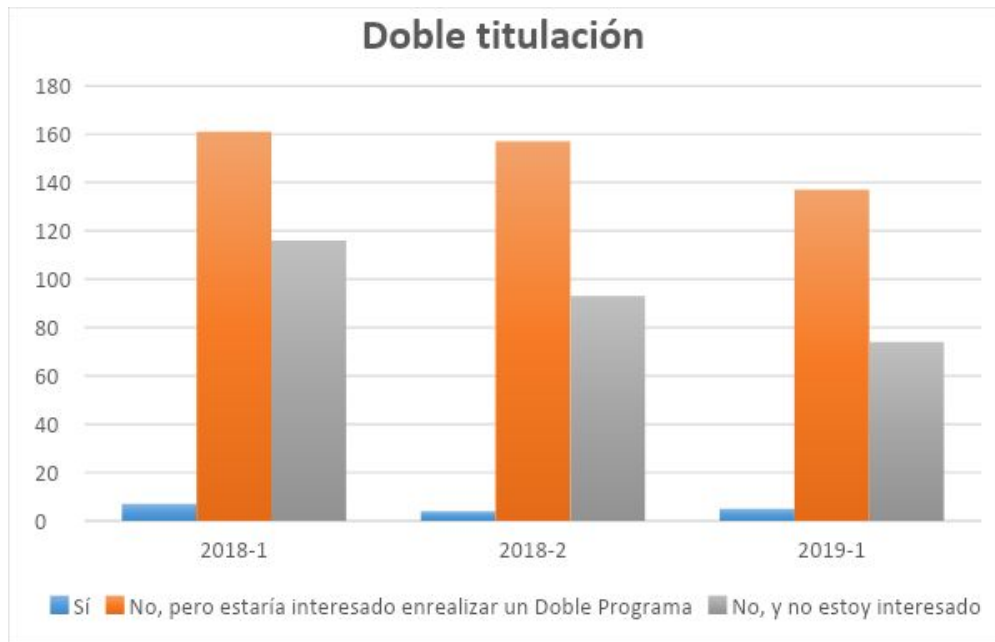


Figura 3. Estudiantes interesados en doble titulación.

Fuente: Elaboración propia (2019)

Los porcentajes de estudiantes interesados en cursar doble programa son muy bajos, contrastan tanto con aquellos que eventualmente estarían interesados como con aquellos que definitivamente no lo están. Se observa un interés que desciende poco del primer al tercer período analizado, de estudiantes potencialmente interesados en cursar el doble programa. En la cohorte 2018-1 se presentó que la cantidad de estudiantes es mayor a la cantidad de estudiantes que mostró interés en la cohorte 2018-2, también se ve un comportamiento negativo debido que aunque las respuestas son positivas el índice de respuestas negativas aumenta pasando las cohortes.



Figura 4. Estudiantes interesados en intercambio académico

Fuente: Elaboración propia (2019)

Los estudiantes que han realizado algún tipo intercambio corresponden a una minoría, pero así mismo se pudo observar un interés declarado en tomar alguna de las opciones vigentes. Entre la diferenciación de cohortes se evidencia lo mismo que en la anterior gráfica se presenta un comportamiento negativo en los estudiantes encuestados, esto se puede deber a que la Facultad no está teniendo iniciativas claras sobre este proceso o además no todos los estudiantes pueden acceder a ello. En la cohorte 2018-1 vemos que 230 estudiantes responden no pero me gustaría realizar alguna opción, en la cohorte 2019-1 vemos que disminuyó en un 20%, la cantidad de respuestas positivas en la pregunta.

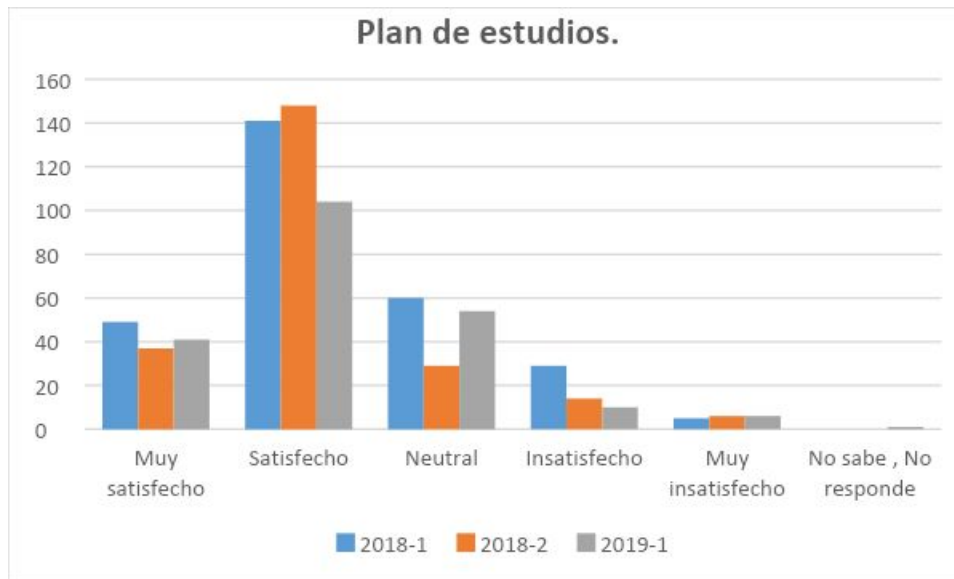


Figura 5. Satisfacción con el plan estudios.

Fuente: Elaboración propia (2019)

A pesar que la mayoría de los encuestados se encuentran satisfechos con el plan de estudios, se debe prestar suma atención al porcentaje de estudiantes que responde en los ítems neutral, insatisfecho y muy insatisfecho. Sin embargo el nivel de satisfacción entre un periodo y otro se ve reducido debido a que no se ha generado una mayor flexibilización en los horarios académicos y no se ha profundizado en aspectos como priorización de encuentros con el sector real. Desde la facultad se debe hacer un análisis profundo sobre cuales son las variables que hacen que los estudiantes respondan negativo en las encuestas, vemos que el ítem de satisfecho presenta disminución al pasar las cohortes, esto se debe principalmente a que el número de encuestados disminuyó al pasar la cohortes.

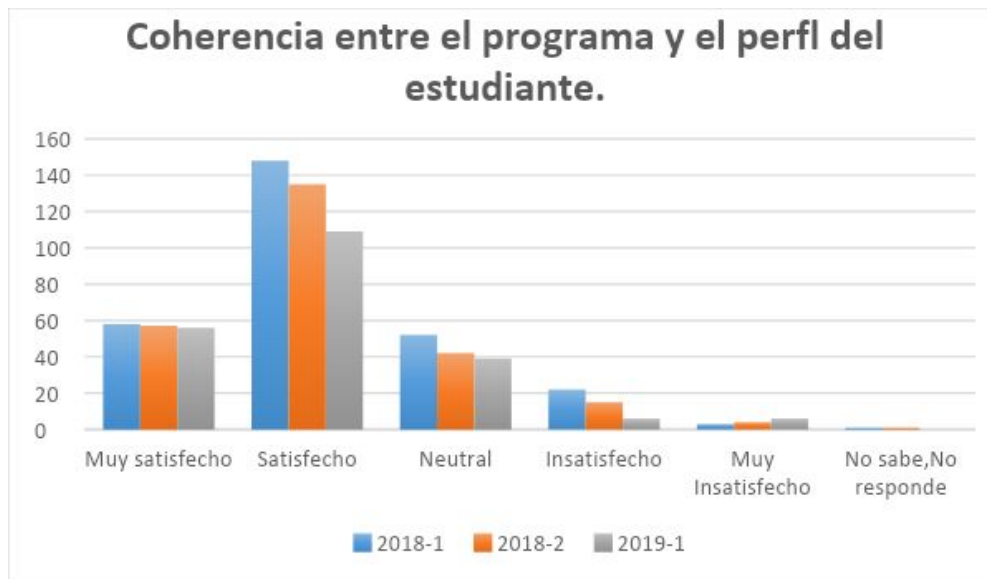


Figura 6. Coherencia del programa y el perfil del estudiante.

Fuente: Elaboración propia (2019)

El estudiante siente que la coherencia entre el programa y el perfil de estudiante es adecuada, esto ayuda a mejorar los estándares de representación en los jóvenes por parte de la Universidad, sin embargo, a medida que pasan los semestres la satisfacción disminuye en un porcentaje considerable, ¿que cambios ocurrieron para que una parte de la muestra deje de ser parte de la población satisfecha? , se debe evaluar en mayor medida el porcentaje de deserción estudiantil dentro de la facultad e indagar qué tan comprometidos están los estudiantes con la carrera o sino es solo un requisito que tienen que aprobar.

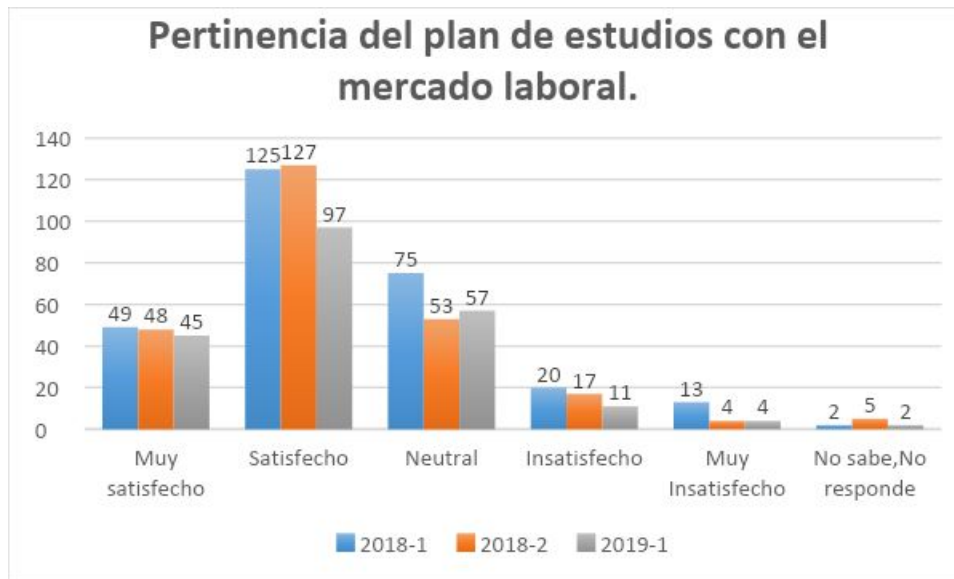


Figura 7. Pertinencia del plan de estudios con el mercado laboral.

Fuente: Elaboración propia (2019)

La cantidad de estudiantes que toman una posición de neutralidad frente a la pertinencia del plan de estudios ante el mercado laboral es alta, adicionalmente se observa un descenso significativo en los niveles de satisfacción entre la cohorte 2018-2 a la cohorte 2019-1 siendo para el primero 125 estudiantes y para el segundo 127 y para el tercer cohorte 97 estudiantes. Se debe tomar en cuenta que es el resto de estudiantes siendo aproximadamente 146 están en niveles muy bajos de representación de la encuesta por lo tanto no se puede tomar en cuenta este tipo de respuestas debido a que no representan una muestra significativa de la población.

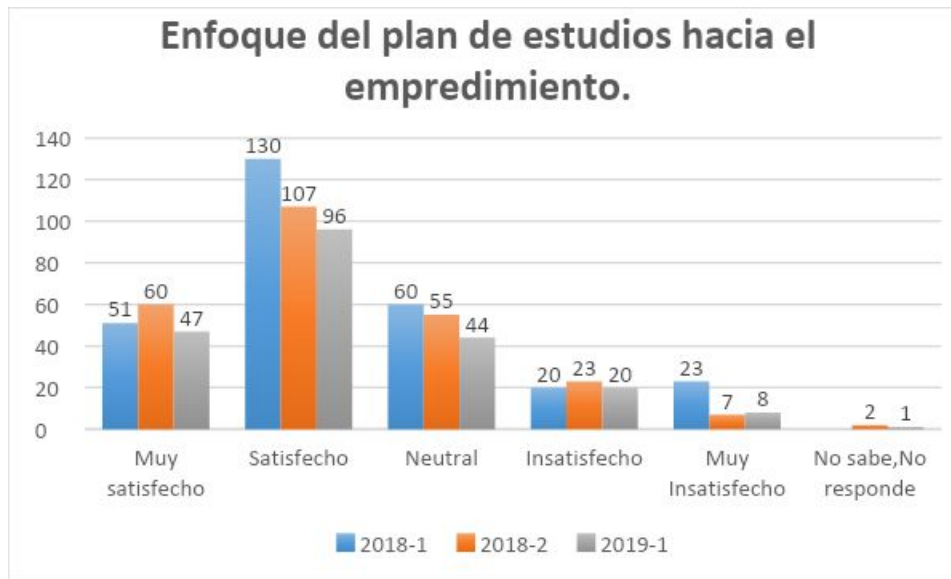


Figura 8. Enfoque del plan de estudios hacia el emprendimiento.

Fuente: Elaboración propia (2019)

Pasa lo mismo que con la gráfica anterior, se evidencia una disminución de los aspectos favorables de la pregunta y se muestra un aumento en la elección de los aspectos negativos de la misma. En el plan estudiantil de la carrera de administración de empresas poco se motiva al estudiante a desarrollar e impulsar ideas propias que fomenten la creatividad, la Facultad se ha centrado en mejorar pero en ese proceso ha perdido interés sobre los estudiantes. Se ofrecen planes de acciones dispuestos a llevar a los estudiantes a escenarios reales donde tengan un aprendizaje significativo, sin embargo se sugiere revisar los incentivos; no solo con las salidas internacionales sino implementar en el syllabus de cada materia asociaciones con empresas reales, charlas con los creadores de las mismas, seminarios de creatividad, actividades experimentales, no simplemente el modelo de crea tu empresa, mantener mecanismos efectivos de comunicación que permitan conocer las mejores opciones de mercado.

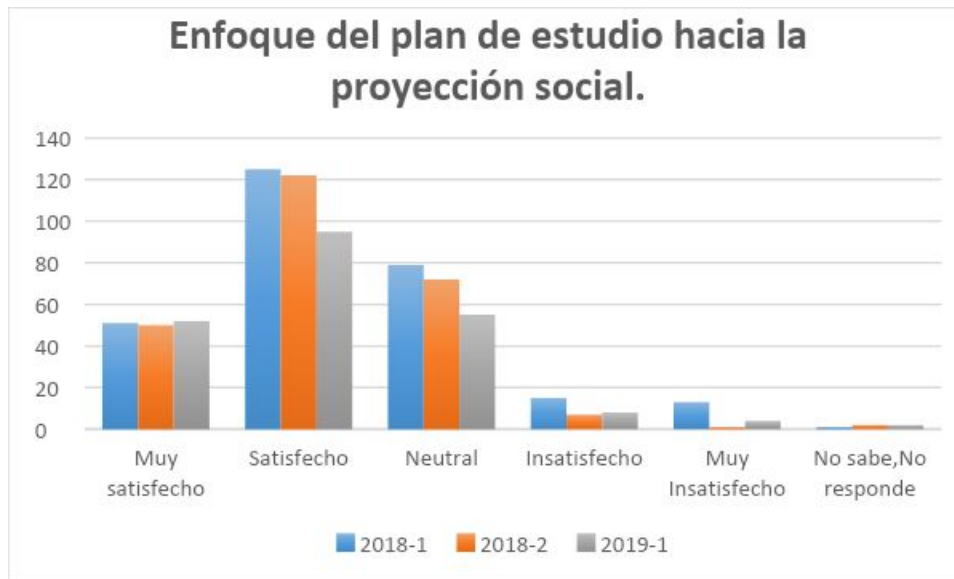


Figura 9. Enfoque del plan de estudios hacia la proyección social.

Fuente: Elaboración propia (2019)

La proyección social hace parte de un conglomerado de estrategias que incluyen prácticas estudiantiles, prácticas empresariales, educación continua, etc. Con base en estos objetivos la proyección social de la universidad según los estudiantes está muy bien enfocada, se hace la aclaración de que cierto porcentaje de la muestra presenta una inconformidad con respecto a la proyección social. Se sugiere revisar la integración permanente con agentes y sectores sociales con el fin de contribuir a la solución de sus principales problemas y fortalecer las capacidades productivas, sociales, culturales, políticas, ambientales, a través de estos mecanismos la Universidad contribuye a la construcción de una sociedad más equitativa , democrática e incluyente.

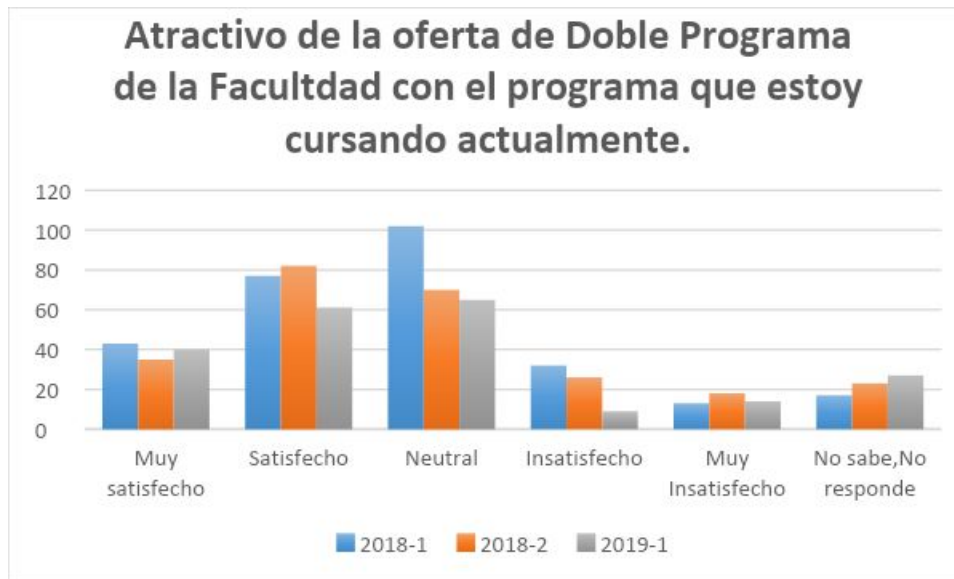


Figura 10. Oferta doble titulación.

Fuente: Elaboración propia (2019)

En esta pregunta se puede evaluar la diversidad de respuestas que presentan los estudiantes, pero por primera vez la variable neutral sobrepasa a las otras, los estudiantes no están demostrando interés por cursar una doble titulación con la facultad, también vemos por primera vez que los estudiantes utilizan para contestar la variable no sabe, no responde, lo cual nos confirma aún más que no se tiene un interés específico en la muestra.

En el cohorte 2018-1 se puede observar que la carrera que más se mostró dispuesta a participar en la encuesta fue administración de empresas.



Figura 11. Titulación internacional.

Fuente: Elaboración propia (2019)

Las iniciativas que ofrece actualmente la Universidad El Bosque para la carrera de Administración de empresas se basa en cuatro convenios con universidades extranjeras, en esta pregunta en si no vemos una variable específica que determine la mayoría, la muestra se encuentra dividida en casi todas las variables, aunque una parte de la muestra se encuentra satisfecha, la siguiente más representativa es la neutral donde se entiende que estas ofertas no generan impacto en los estudiantes.

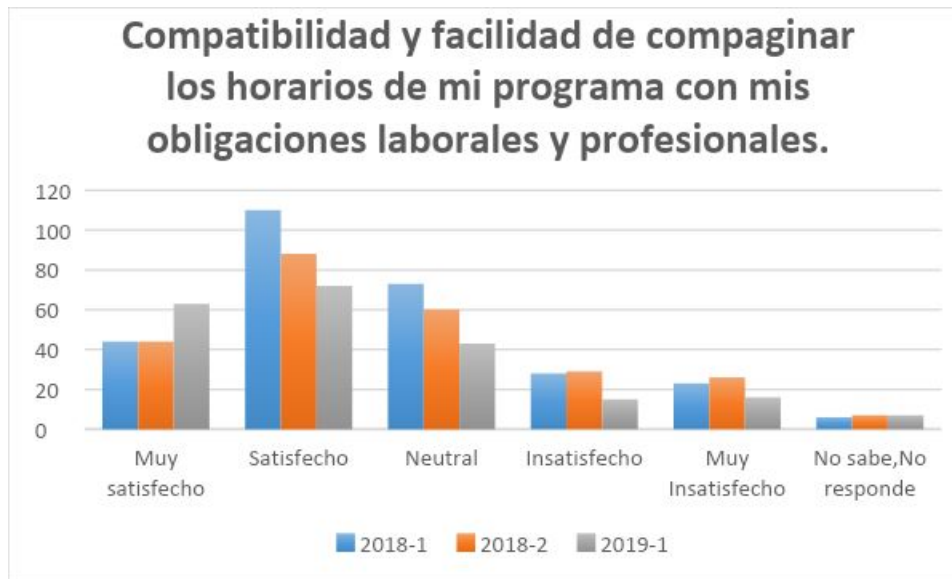


Figura 12. Factibilidad de horarios.

Fuente: Elaboración propia (2019)

Para determinar cuál es la compatibilidad de los horarios con los programas actualmente evaluados, se tendría que hacer un análisis más profundo y no solo desde la percepción del estudiante, para así poseer una perspectiva completa de la situación, sin embargo se debe analizar la situación desde el punto de vista de los estudiantes, no se tiene facilidad horaria dentro del programa de Administración de empresas, se le asigna un horario escolar a los estudiantes sin la facilidad de escoger según los factores de cada uno, no se posee en la facultad la alternativa de horario nocturno para las personas que tienen que cumplir un horario laboral.

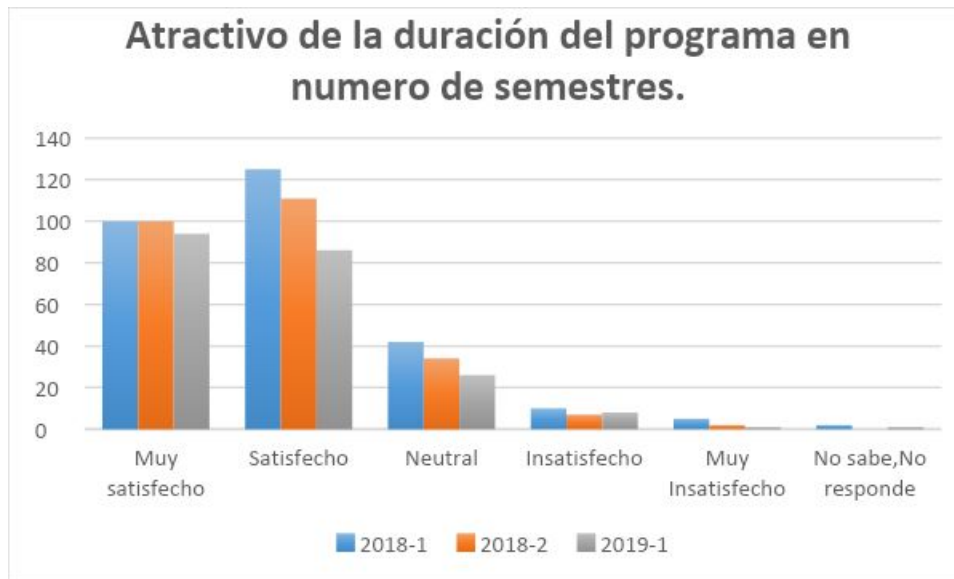


Figura 13. Duración programa académico.

Fuente: Elaboración propia (2019)

Los estudiantes se encuentran en una escala muy buena con respecto a la duración actual de los programas evaluados, esto se determina como un punto a favor, se debe tener en cuenta que las duración de los programas de Administración de empresas y Negocios Internacionales es aproximadamente de 5 años cada uno , mientras que en la modalidad virtual de Contaduría pública es aproximadamente de 3 años.



Figura 14. Cumplimiento del programa.

Fuente: Elaboración propia (2019)

Con una muestra de 444 estudiantes la planificación y el cumplimiento de los programas se encuentra en la posición ideal, los estudiantes están percibiendo que de acuerdo con el plan de estudios las bases que se utilizan para la planificación están siendo las adecuadas dentro de la facultad.

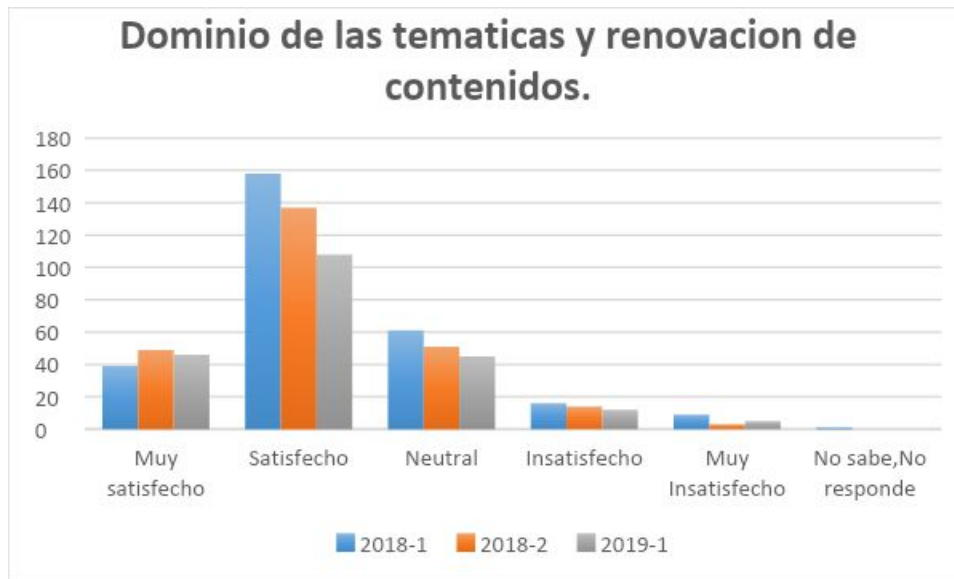


Figura 15. Dominio de las temáticas y renovación de contenidos.

Fuente: Elaboración propia (2019)

En términos generales los estudiantes se encuentran satisfechos con la renovación del contenido programático para los programas de la facultad de ciencias económicas y administrativas, pero se tiene en cuenta que dentro de esa medición se comprueba que las personas satisfechas disminuyen a medida que avanzan los semestres académicos, es de saber que la facultad cuenta con iniciativas guiadas por conferencistas mediante talleres en donde se incentiva la renovación y la actualización de contenidos, sería pertinente que la Facultad incentive tanto a los docentes como los estudiantes.

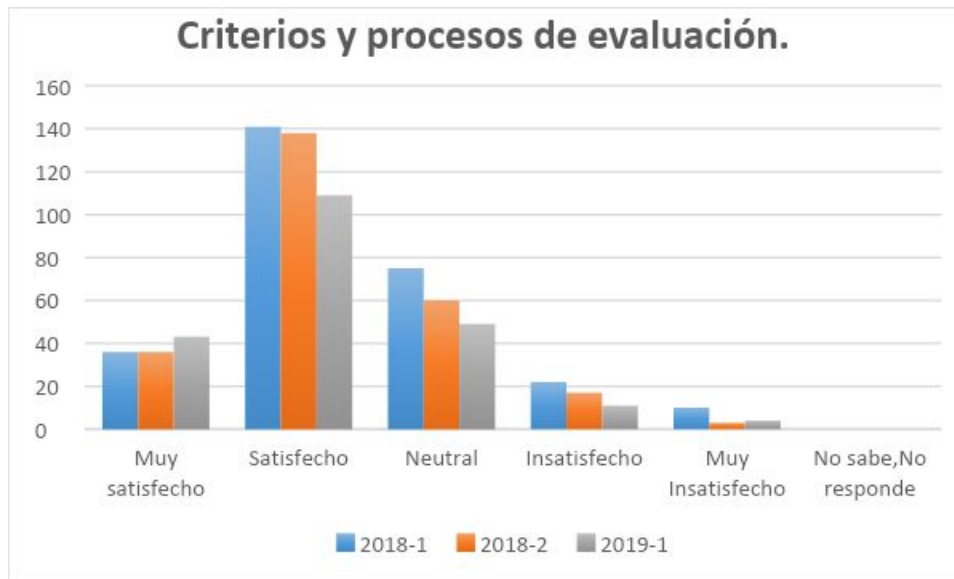


Figura 16. Procesos de evaluación.

Fuente: Elaboración propia (2019)

La gran mayoría de los estudiantes encuestados se encuentra satisfecho con el proceso de evaluación manejado en la Facultad, se evidencia que hasta el momento los docentes de la Facultad cuentan con un criterio ético e imparcial sobre cómo se califican a los estudiantes.

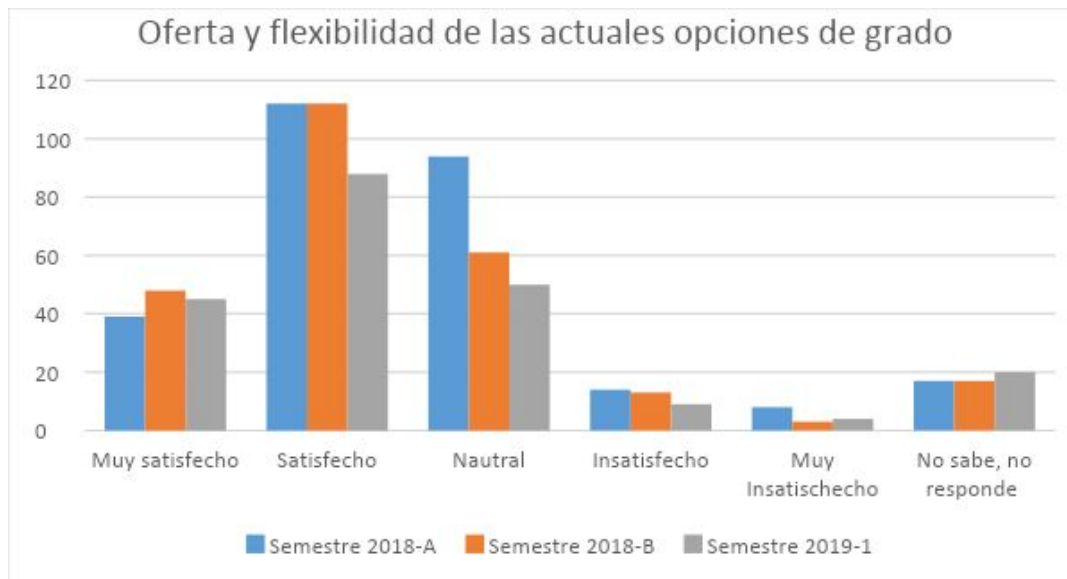


Figura 17. Flexibilidad de las opciones de grados.

Fuente: Elaboración propia (2019)

En la gráfica anterior podemos ver que en el primer semestre del año 2018 tuvo más aceptación entre los estudiantes de la universidad El bosque en relación a los 2 semestres siguientes, sin embargo, la falta de información de las diferentes opciones de grado también juega un papel muy importante, dado que se puede presentar información errada o sesgada de la realidad gracias a la posible falta de interés. Por tal motivo se podría sugerir que la universidad proporcione mayor cantidad de espacios donde se brinde información completa acerca de las distintas opciones de grado que existen al día de hoy.

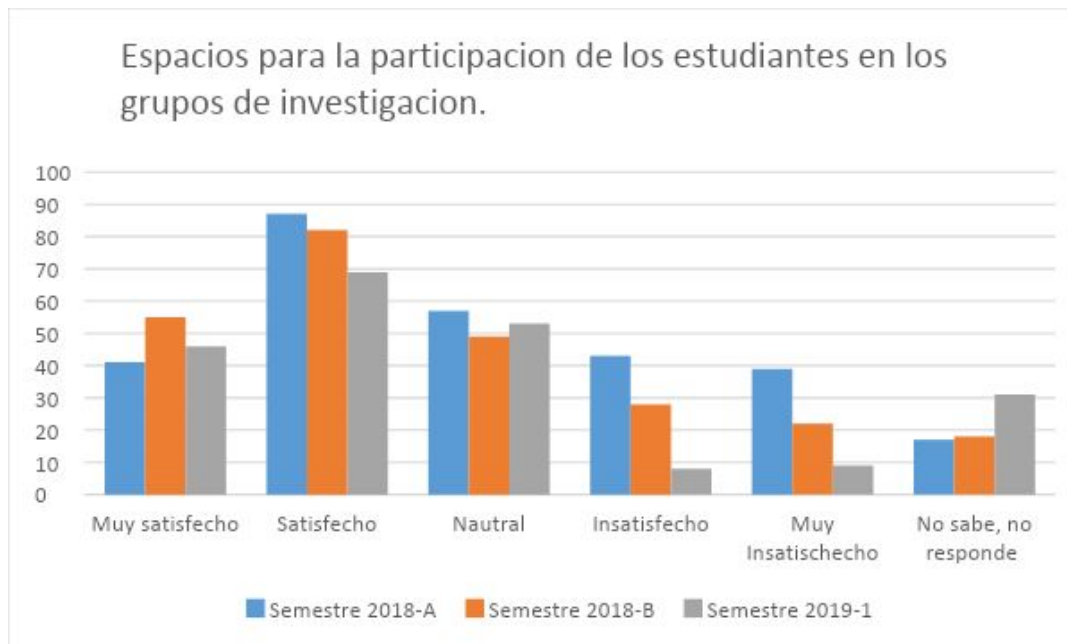


Figura 18. Flexibilidad de las opciones de grados.

Fuente: Elaboración propia (2019)

El año 2018-1 presenta mayor participación por parte del alumnado de la universidad El bosque en la participación de los grupos de investigación en relación a los periodos siguientes, por lo que se hace necesario incentivar más a los estudiantes con nuevas propuestas y más información acerca de los beneficios que esto conlleva en cuanto al ámbito profesional, recalcando las ventajas competitivas que un estudiante puede tener a la hora de desarrollar una investigación e incluso ser publicada. este resultado resulta posible gracias a que la información acerca de las diferentes opciones de grado se ha visto reducida en los periodos siguientes.

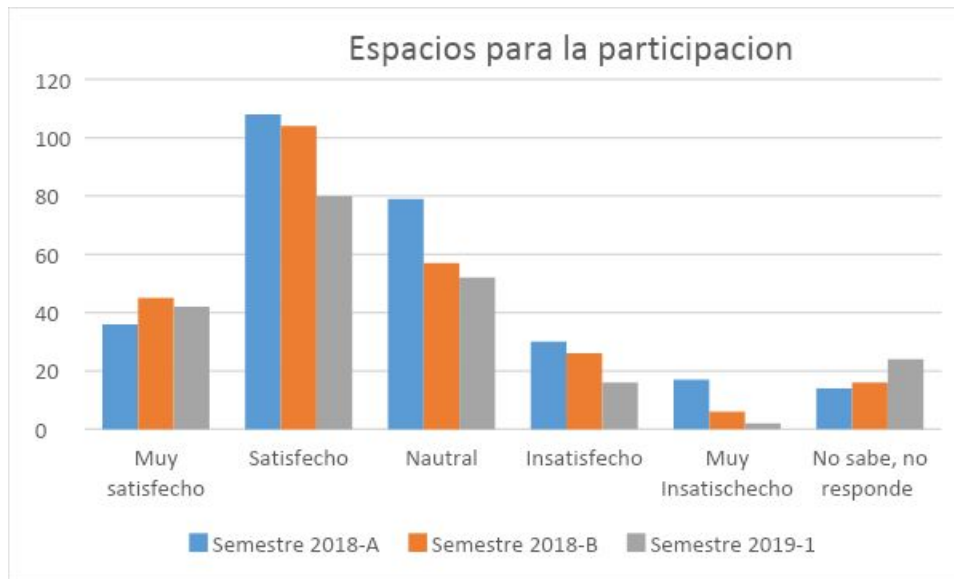


Figura 19. Espacios para la participación

Fuente: Elaboración propia (2019)

Si bien la Universidad ha otorgado distintos espacios de participación; dentro de los que podemos encontrar ferias de emprendimiento y / o investigación, los estudiantes han dejado de participar en dichas actividades, sin embargo, se resalta la satisfacción de los distintos espacios de participación. Por otra parte, se puede ver que durante el 2018 estos espacios de participación tuvieron mayor impacto, puesto que fue el año donde mayor cantidad de actividades se presentaron en la universidad El Bosque tales como conciertos y las nombradas anteriormente.

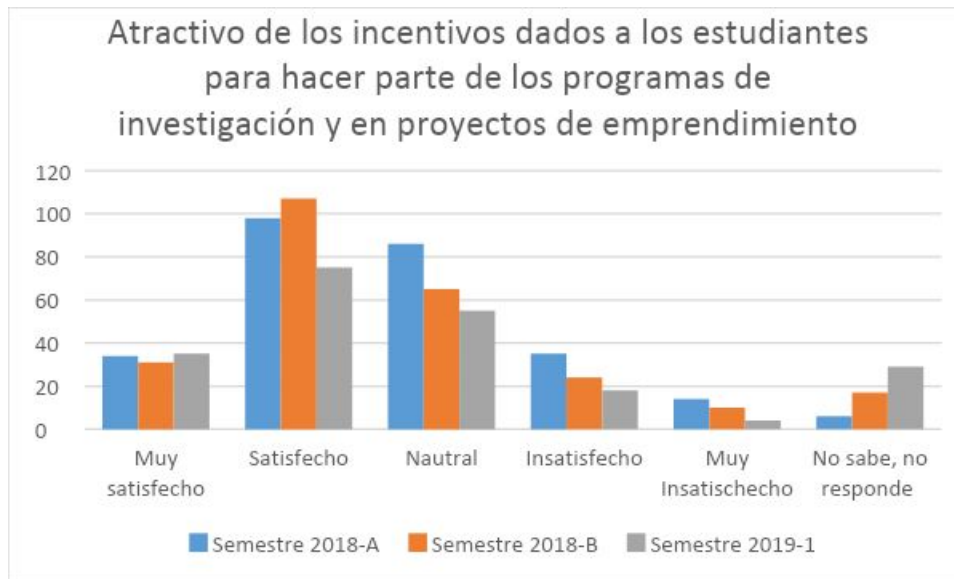


Figura 20. Incentivos para estudiantes

Fuente: Elaboración propia (2019)

Los diferentes incentivos en los estudiantes tuvieron mayor impacto de satisfacción en el segundo semestre del año 2018, en este año fue donde más se propagó la información de las distintas actividades realizadas por la universidad y más información se brindó sobre los distintos programas y apoyos que da la universidad hacia el alumnado.

Servicios recursos e infraestructura

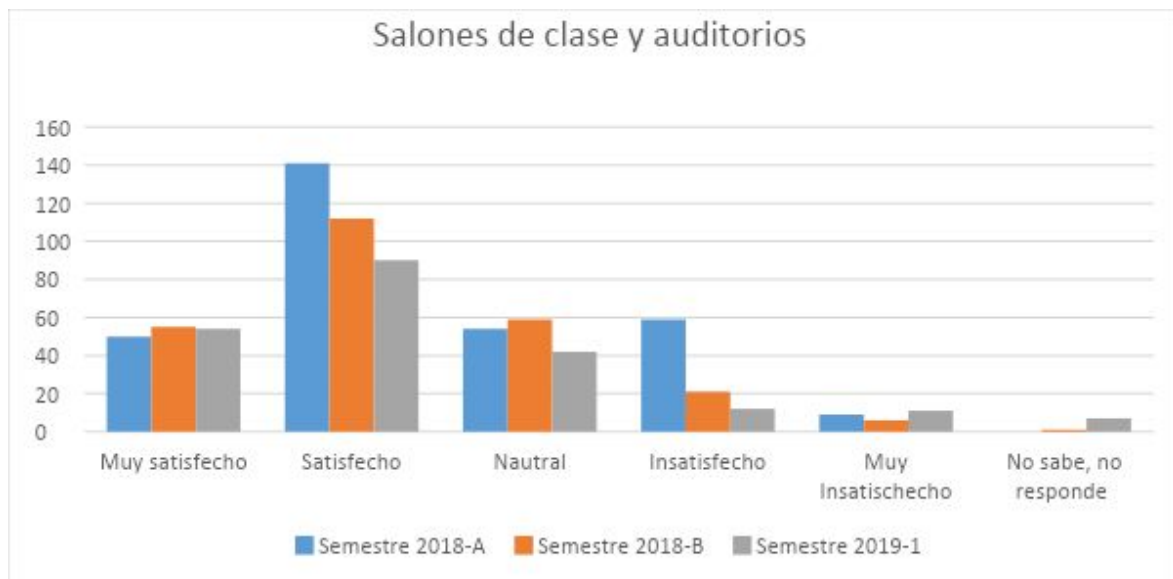


Figura 21. Salones de clase y auditorios.

Fuente: Elaboración propia (2019)

Los salones y auditorios de la universidad El Bosque satisfacen las necesidades de sus estudiantes; sin embargo, hay factores que podrían mejorar para que estos tengan una

calificación de muy satisfactorio, aunque estos espacios están bien equipados para cumplir y suplir las distintas necesidades.

Cabe resaltar que para lograr este resultado se sugiere implementar equipos más recientes logrando agilizar algunos procesos ya que según los estudiantes los computadores los catalogaron como “muy lentos”

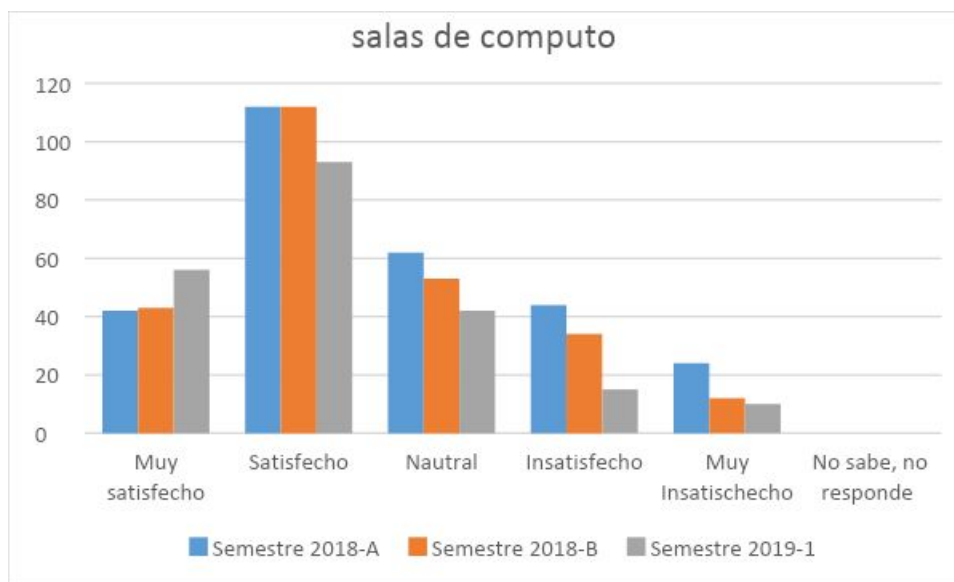


Figura 22. Salas de cómputo

Fuente: Elaboración propia (2019)

Si bien en una institución educativa es importante implementar elementos que faciliten la educación, también la calidad de estos artefactos, por lo que gracias a el estado de estos elementos los alumnos de la universidad generan satisfacción,se hace evidente tener en

cuenta a los estudiantes que se encuentran insatisfechos aún siendo minoría, que puede estar relacionado con la respuesta de la gráfica anterior (“muy lentos”)

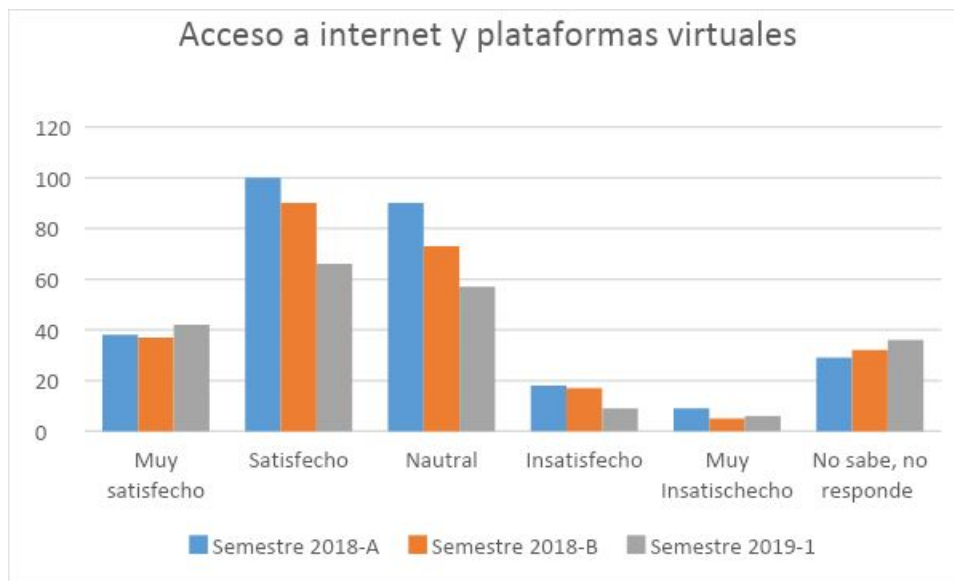


Figura 23. Acceso a internet

Fuente: Elaboración propia (2019)

Si bien la gráfica nos da como resultado altos niveles de satisfacción en el alumnado, podemos ver que este nivel de satisfacción ha disminuido notablemente en los 3 periodos de tiempo evaluados, puesto que en el primer semestre del año 2018 100 estudiantes lo evaluaron como satisfactorio, en el 2018-2 obtuvo 83 estudiantes satisfechos y en el primer semestre del año en curso 35 estudiantes aproximadamente se encuentran satisfechos con el acceso a internet y plataformas virtuales. Se sugiere revisar dicho aspecto.

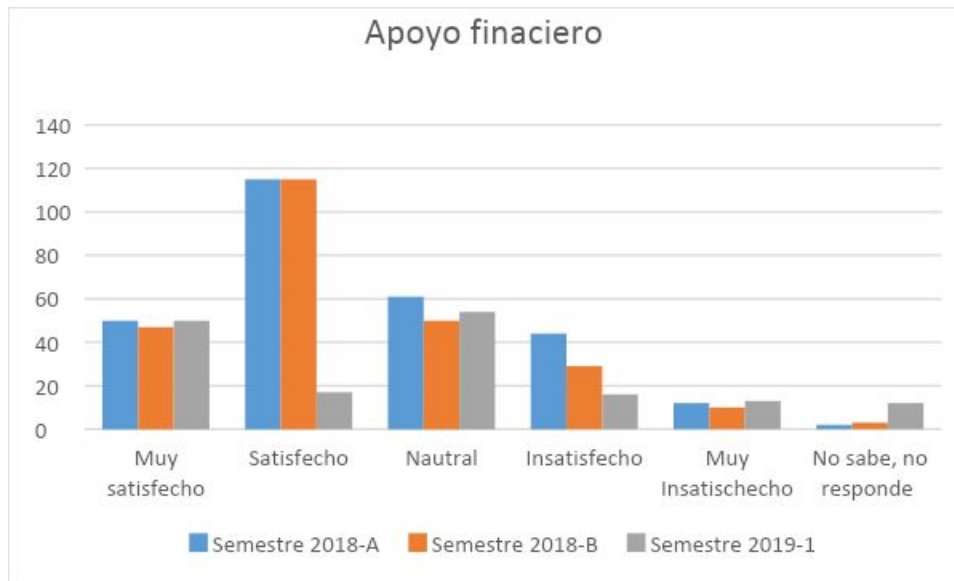


Figura 23. Apoyo Financiero

Fuente: Elaboración propia (2019)

En cuanto a puntos como el apoyo financiero cabe resaltar que solo 18 personas aproximadamente del año en curso se encuentran satisfechas con el sistema, con respecto a los dos periodos del año 2018.

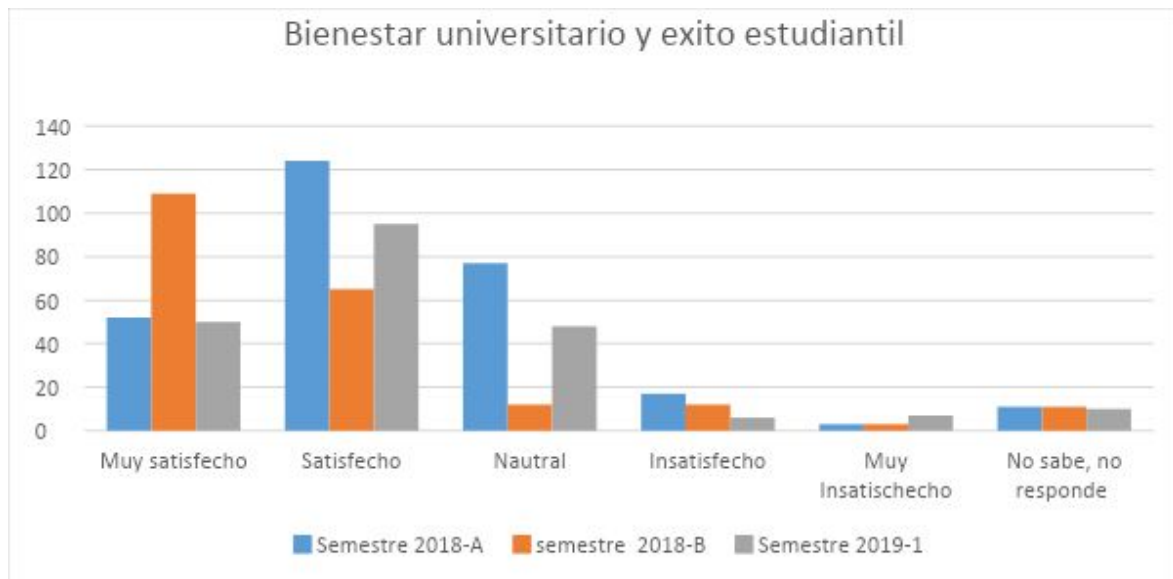


Figura 24. Bienestar universitario y éxito estudiantil

Fuente: Elaboración propia (2019)

El bienestar universitario ha logrado tener un impacto positivo en los estudiantes, donde si bien en el primer semestre del año 2018 tuvo mayor impacto positivo, este nivel de satisfacción se redujo en el segundo semestre del año 2018, pero en el año en curso ha logrado recuperar el nivel de satisfacción de los estudiantes en el trabajo hecho del bienestar universitario y el éxito estudiantil.

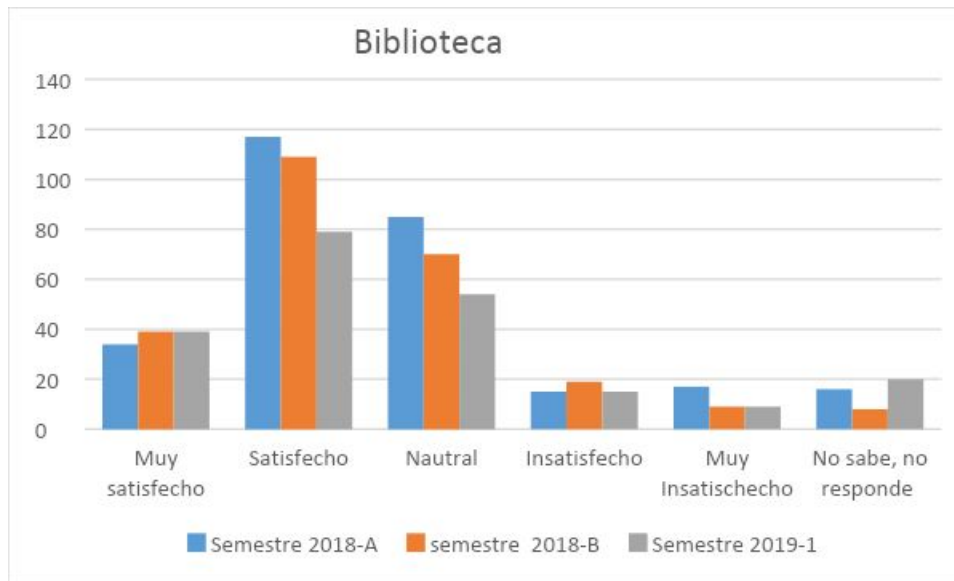


Figura 25. Biblioteca

Fuente: Elaboración propia (2019)

Si bien la Universidad ha logrado dar información sobre los diferentes convenios con otras universidades y sus bibliotecas y todos los beneficios y ayudas que esta tiene para el personal de la universidad, tiene un nivel de satisfacción positivo en el alumnado, sin embargo este nivel ha ido bajando en los dos últimos semestres, por lo que se hace necesario seguir dando a conocer todos los beneficios que nos ofrece en pro de una educación integral

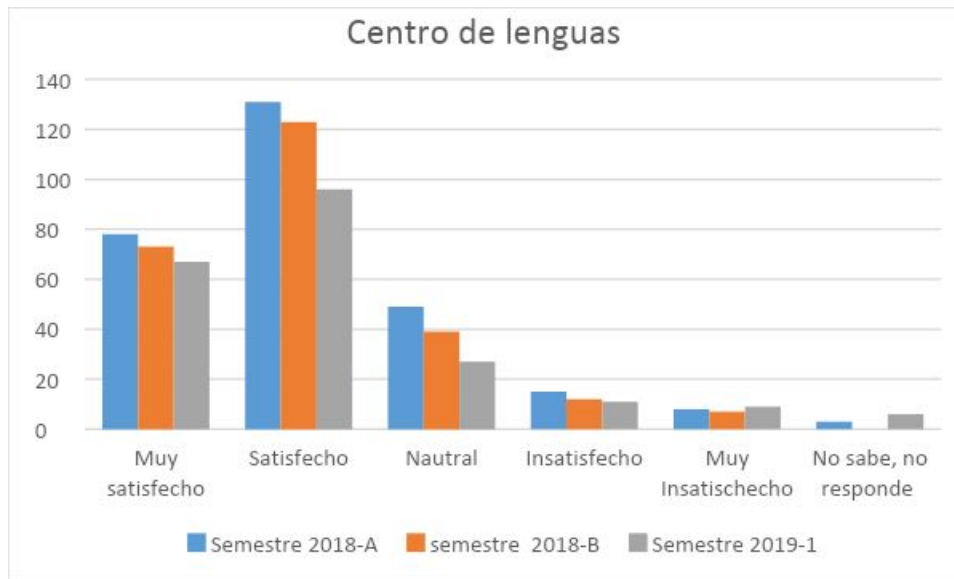


Figura 26. Centro de lenguas

Fuente: Elaboración propia (2019)

La percepción de los estudiantes en cuanto al Centro de Lenguas se percibe que también ha venido bajando su nivel de satisfacción; según lo expresado porque no cuenta con altos niveles de exigencia. Se sugiere revisar la coherencia entre lo planeado, el proceso curricular y lo vivenciado en el aula.

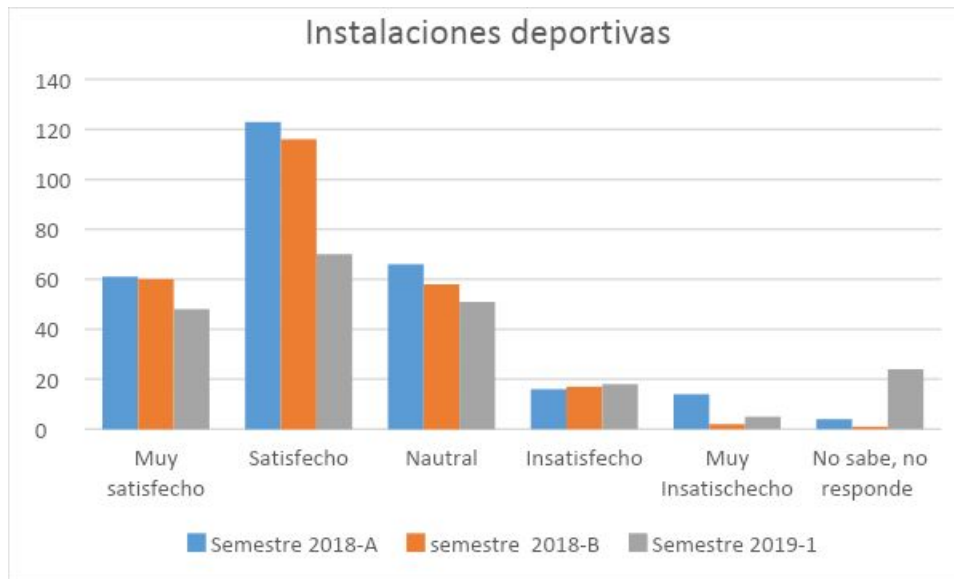


Figura 26.Instalaciones deportivas.

Fuente: Elaboración propia (2019)

Si bien la universidad ofrece varias ayudas académicas, también es importante invertir en diferentes instalaciones deportivas, puesto que el nivel de satisfacción ha venido disminuyendo en los últimos dos semestres, por lo que se hace necesario revisar y mejorar la propuesta educativa que contribuya a una formación integral y favorezca el trabajo en equipo, las relaciones interpersonales, comunicación desde otras perspectivas posibles.

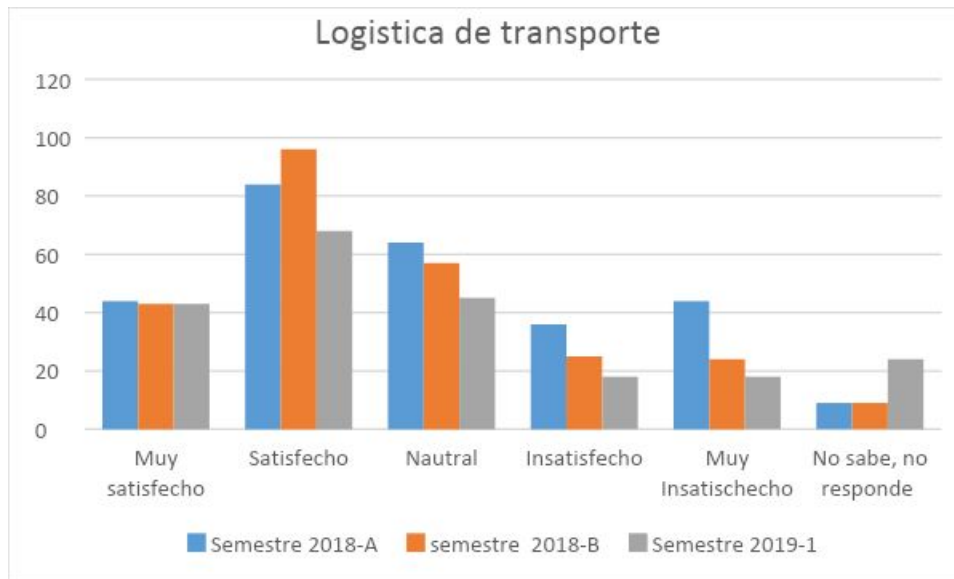


Figura 27. Logística de transporte

Fuente: Elaboración propia (2019)

Un punto fundamental para que los estudiantes se sientan cómodos en la universidad es la facilidad de acceso que se tiene a la hora de acercarse a sus instalaciones en cualquier sede; se observa un alto nivel de satisfacción con los diferentes medios de transporte y convenios que facilitan la llegada de los alumnos a sus diferentes clases.

Discusión

En la revisión de literatura se ofrece un panorama distinto al embarcado en esta investigación, se establece que no se puede medir la percepción de una persona en una entrevista estructurada y el rango de satisfacción muchas veces no genera un análisis profundo sobre la misma.

También se tiene que observar la expectativa desde el punto de vista no solo de los estudiantes sino directivos, administrativos y académicos pues ellos también disponen una visión alterna sobre el proceso que se lleva internamente y poseen más conocimiento sobre el mismo.

Se ofrece una posición directa sobre cómo evaluar las perspectivas también con base en una directriz clara “calidad académica” lo cual conlleva a analizar todo un estudio con una pregunta orientadora, el autor se basa en que un estudio cualitativo permite descodificar mejor los pensamientos y las creencias que tiene una persona sobre una situación.

También se tiene en cuenta el margen de error que producen encuestas como estas, al ser una encuesta online no se tiene precisión sobre las respuestas; debido a factores como distracción, falta de interés por la encuesta, entre otros. Al momento de ser un requisito para los estudiantes el grado de sinceridad disminuye considerablemente pues, aunque observen situaciones desfavorables el temor al ser juzgados o que se tenga algún “castigo” sobre ellos pesa a la hora de contestar.

Las perspectivas que se encontraron a raíz de los resultados fueron en su mayoría favorables, en un entorno general los estudiantes se encuentran satisfechos con las diferentes temáticas relacionadas con la Facultad de Ciencias Económicas y Administrativas, pero hay nuevos puntos de vista que hay que resaltar.

El primero hace referencia a las opciones que presenta la facultad en torno a Doble Titulación y misiones académicas; El estudiante no se encuentra satisfecho sobre la divulgación y la facilidad de acceso sobre estos programas, no tiene conocimiento del tema y la facultad no ha proporcionado un canal directo en donde los estudiantes puedan encontrar la solución a las dudas que surgen durante la carrera.

Se establecen los cimientos para futuras investigaciones debido al tamaño de la muestra, se considera importante ampliar el rango de preguntas abiertas dentro del estudio.

Las limitaciones encontradas en el estudio fue la población evaluada, el rango de opciones que se presentaron en la encuesta.

En la revisión de la literatura se encontró que la mayoría de estudios a facultades dentro y fuera del país se han llevado a cabo con una encuesta estructurada o con una fórmula que permite mayor facilidad para analizar y decodificar los datos.

Es necesario realizar un estudio para profundizar en cada una de las preguntas que incluyen como respuestas las variables: muy satisfecho, satisfecho, neutral, insatisfecho, muy insatisfecho, no sabe, no responde. Para términos de estudio se hace muy fácil agrupar las respuestas en este grupo de opciones, pero para un análisis profundo es necesario abordar estas preguntas desde temas claves, que aportan los profesores a los estudiantes: cómo se lleva a cabo el programa de Doble titulación y que tan exitoso ha sido desde su implementación, cuales son las opciones a las cuales los estudiantes pueden acceder en caso de no poder pagar una de estas alternativas.

Conclusión

Lo expuesto a lo largo de este trabajo permite arribar a las siguientes conclusiones:

La percepción que se evidencio por parte de los estudiantes de la facultad fue positiva puesto que tuvo niveles de satisfacción superiores al 45%. Este resultado refleja la diferencia en las siguientes secciones: Plan de estudios, recursos e infraestructura, aspectos del docente, opciones de grado.

Para mencionar la jerarquización se realizó un barrido de datos arrojados por la encuesta encontrando los siguientes hallazgos: Opciones de grado, plan de estudios, percepción de

la facultad, servicios, recursos e infraestructura, facultad de Ciencias Económicas y Administrativas.

Si bien los resultados mostraron un nivel de satisfacción alto se presenta una dualidad entre las preguntas estructuradas y abiertas debido a que el estudiante no presenta interés en presentar este tipo de encuestas sin embargo en las preguntas abiertas la mayoría de estudiantes presente inconformidad con las secciones anteriormente mencionadas.

Referencias

- Álvarez Rojo, V. B., García Jiménez, E., Gil Flores, J., Romero Rodríguez, S., & Correa Manfredi, J. (2002). Enseñanza en la Universidad: Percepciones de profesores y alumnos. *Revista de Educación*, 328, 303-333. Tomado de: https://idus.us.es/xmlui/bitstream/handle/11441/28260/Enseñanza_en_la_Universidad.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Banco Mundial (2016). Comentarios y propuestas a la reforma al Sistema de Aseguramiento de la Calidad de la Educación Terciaria de Colombia.
- Bermúdez-Aponte, José Javier, Pedraza Ortiz, Alexandra, & Rincón Rivera, Clara Inés. (2015). El clima organizacional en universidades de Bogotá desde la perspectiva de los estudiantes. *Revista electrónica de investigación educativa*, 17(3), 01-12. Recuperado en 20 de mayo de 2019, de http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1607-4041201500001&lng=es&tlng=pt.
- Consejo Nacional de Educación Superior (CESU). (2014). Acuerdo por lo superior 2034. Bogotá.
- Froylan Antonio Ceballos-Herrera, El informe de investigación con estudio de casos, 31 de marzo de 2009, tomado de: <http://dide.minedu.gob.pe/bitstream/handle/123456789/2696/El%20informe%20de%20investigaci%C3%B3n%20con%20estudio%20de%20casos.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Garzón Castro, C., Beltrán Sierra, L., & Martínez Sánchez, P. (2009). Estudio de percepción sobre metodologías de enseñanza de temas de electrónica en programas diferentes a ingeniería electrónica. *Revista Educación en Ingeniería*, 4(8), 93-101. doi:<http://dx.doi.org/10.26507/rei.v4n8.95>

Giménez, Gilberto. (2012). El problema de la generalización en los estudios de caso. *Cultura y representaciones sociales*, 7(13), 40-62. Recuperado en 22 de mayo de 2019, de http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2007-811020120002000002&lng=es&tlng=es.

Giraldo, U., Abad, D., & Díaz, E. (2007). Bases para una política de calidad de la educación superior en Colombia. *Recuperado de https://www.cna.gov.co/1741/articles-186502_doc_academico10.pdf*. tomado de: <https://www.uned.ac.cr/academica/images/igesca/materiales/06.pdf>

Gómez-Collado, Martha Esthela. (2012). La percepción de los estudiantes sobre el Programa de Tutoría Académica. *Convergencia*, 19(58), 209-233. Recuperado en 20 de mayo de 2019, de http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1405-143520120001000009&lng=es&tlng=pt.

Gutiérrez-García, C., Pérez-Pueyo, Á., Pérez-Gutiérrez, M., & Palacios-Picos, A. (2011). Percepciones de profesores y alumnos sobre la enseñanza, evaluación y desarrollo de competencias en estudios universitarios de formación de profesorado. *Cultura y Educación*, 23(4), 499-514. tomado de: <https://www.tandfonline.com/doi/abs/10.1174/113564011798392451>

Linda G. Morra-Amy C. Friedlander, Evaluaciones mediante Estudios de Caso, enero 2001, tomado de:

http://files.docentia.webnode.es/2000000326c7096d69f/estudiosdecaso_INTRO.pdf

Lobato, C., Arbizu, F., & Del Castillo, L. (2004). Las representaciones de la tutoría universitaria en profesores y estudiantes: estudio de un caso. *Educación XXI*, 7(1). tomado de :

<http://revistas.uned.es/index.php/educacionXX1/article/view/333>

López Zárate, Romualdo. (2013). Percepciones de académicos, directivos y funcionarios sobre la legitimidad y el liderazgo de los rectores de las universidades públicas mexicanas. *Revista mexicana de investigación educativa*, 18(58), 811-837. Recuperado en 18 de mayo de 2019, de http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1405-66662013000300007&lng=es&tlng=es.

Moya Nicolás, M., Larrosa Sánchez, S., López Marín, C., López Rodríguez, I., Morales Ruiz, L., & Simón Gómez, Á. (2013). Percepción del estrés en los estudiantes de enfermería ante sus prácticas clínicas. *Enfermería Global*, 12(31), 232-253. tomado de: <http://scielo.isciii.es/pdf/eg/v12n31/administracion5.pdf>

Nava, B. R., Mariscal, S. L. R., & Estrada, J. R. O. (2013). La percepción del maltrato de las y los estudiantes nayaritas en las carreras universitarias de medicina y enfermería. Un primer acercamiento. *Revista Waxapa*, 5(9), 20-30. Tomado de: <https://www.medigraphic.com/pdfs/waxapa/wax-2013/wax139e.pdf>

Pastor, V. M. L., & Picos, A. P. (2012). Percepción de los futuros docentes sobre los sistemas de evaluación de sus aprendizajes. *Teoría de la Educación. Educación y Cultura en la Sociedad de la Información*, 13(3), 317-341. tomado de: <https://www.redalyc.org/pdf/2010/201024652015.pdf>

Gutiérrez García, C., Pérez Pueyo, Á., & Pérez Gutiérrez, M. (2013). Percepciones de profesores, alumnos y egresados sobre los sistemas de evaluación en estudios universitarios de formación del profesorado de educación física. tomado de: <http://uvadoc.uva.es/bitstream/handle/10324/23757/AEFD-2013-2-percepciones-profesores-alumnos.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Pérez, C., Meyer, A., & Ramírez, L. (2013). Percepción de estrés en estudiantes chilenos de Medicina y Enfermería. tomado de : <http://repositoriodigital.ucsc.cl/handle/25022009/360>

Pinto Bernal, M., & Marín Sánchez, S. M. *Estudio cualitativo de la percepción de los estudiantes de administración de empresas de la Pontificia Universidad Javeriana Bogotá, sobre factores de calidad de la carrera* (Bachelor's thesis, Facultad de Ciencias Económicas y Administrativas).

Ministerio de Educación Nacional. (2018). Referentes de calidad: Una propuesta para la evolución del sistema de aseguramiento de la calidad. tomado de: https://www.mineduacion.gov.co/1759/articles-369045_recurso.pdf Consultado en octubre 6 de 2019.

Maris, S. M. Noriega, M. V., & Maris, S. (Enero 2013). Relaciones entre rendimiento académico, competencia espacial, estilos de aprendizaje y deserción. *Revista Electrónica de Investigación Educativa*. Vol. 15 (1). Tomaado de:

<https://redie.uabc.mx/redie/article/view/328/510> Consultado en octubre 4 de 2019.

Castellanos González, M., Cañellas Granda, J., Benet Rodríguez, M., & Rodríguez Fernández, L. S. (2007). Propuesta metodológica de evaluación de la ejecución del proceso docente educativo en el policlínico universitario. *Medisur*. 5(2).
Tomado de
file:///C:/Users/Gonzalezmaria/Downloads/Dialnet-PropuestaMetodologicaDeEvaluacionDeLaEjecucionDeLP-2951176.pdf Consultado en octubre 4 de 2019.

Robert E. Stake, Investigación con estudios de casos, 1998, tomado de:
https://books.google.es/books?hl=es&lr=&id=gndJ0eSkGckC&oi=fnd&pg=PA9&dq=estudio+de+casos&ots=mRNQ6YEH1o&sig=7Xa9FrjJsYnyLLmCEXq0KFr4-_4#v=onepage&q=estudio%20de%20casos&f=false

Hernández Sampieri, R. Collado, Baptista, Metodología de la investigación, (2006),
tomado de :
https://s3.amazonaws.com/academia.edu.documents/38758233/sampieri-et-al-metodologia-de-la-investigacion-4ta-edicion-sampieri-2006_ocr.pdf?AWSAccessKeyId=AKIAIWOWYYGZ2Y53UL3A&Expires=1558396392&Signature=BMxFlncZWY0u1o0FvwuqXva%2FieM%3D&response-content-disposition=inline%3B%20filename%3DSampieri-et-al-metodologia-de-la-investi.pdf

Secretaría académica de la Facultad de Ciencias Económicas y Administrativas de la
Universidad El Bosque- 2019

Sosa, M., Alcalá, J., Soto, R., Lebgue, T., & Quintana, C. (2008). Percepción ambiental de estudiantes universitarios a través de variables medioambientales. *Revista Latinoamericana de Recursos Naturales*, 4(2), 178-184. tomado de:

https://www.researchgate.net/profile/Ricardo_Soto/publication/215961084_Percepcion_ambiental_de_estudiantes_universitarios_a_traves_de_variables_medioambientales/links/0912f5063547eae3000000000/Percepcion-ambiental-de-estudiantes-universitarios-a-traves-de-variables-medioambientales.pdf

Tumino, M., & Poitevin, E. R. (2014). Evaluación de la calidad de servicio universitario desde la percepción de estudiantes y docentes: caso de estudio. *REICE: Revista Iberoamericana sobre Calidad, Eficacia y Cambio en Educación*, 12(2), 63-84.