

## TABLA DE CONTENIDO

INTRODUCCION

OBJETIVO GENERAL Y OBJETIVOS ESPECIFICOS

JUSTIFICACION

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

METODOLOGIA UTILIZADA

FICHA TECNICA

1. BALANCED SCORECARD (MARCO TEORICO)	PAG
1.1. LAS 4 PERSPECTIVAS.....	9
1.2. CARACTERISTICAS BALANCED SCORECARD.....	10
1.3. EL TABLERO DE CONTROL PARA METODOLOGÍA DE GESTIÓN.....	10
1.4. DESARROLLO DE METRICAS.....	11
1.5. DEFINICION Y ESTRUCTURA DE LAS MÉTRICAS.....	11
2. PROYECTO CURRICULAR DEL PROGRAMA Y PLAN ESTRATEGICO DE LA FACULTAD	
2.1. ASPECTOS INTERESANTES.....	13
2.2. OBJETIVOS DEL PROGRAMA.....	14
2.3. ASPECTOS QUE DIFERENCIAN AL PROGRAMA .....	14
2.4. DIRECCIONAMIENTO DEL PROGRAMA	
2.4.1. VISION.....	15
2.4.2. MISION.....	15
2.4.3. OBJETIVO GENERAL Y OBJETIVOS ESPECÍFICOS.....	16
2.4.4. POLITICAS DEL PROGRAMA.....	17
• DOCENCIA	
• INVESTIGACION	
• PROYECCION SOCIAL	
• TECNOLOGIAS DE LA INFORMACIÓN Y LA COMUNICACIÓN (TIC)	
• INTERNACIONALIZACION	
•	
2.5. PERFIL PROFESIONAL PROGRAMA DE ADMINISTRACION DE EMPRESAS.....	18

2.6.	PERFIL OCUPACIONAL.....	19
2.7.	PERFIL DEL ASPIRANTE.....	16
2.8.	COMPETENCIAS DEL ESTUDIANTE.....	19
2.9.	MODELO DE ORGANIZACIÓN DEL PROGRAMA DE ADMINISTRACION DE EMPRESAS.....	21

### 3. ENCUESTAS

3.1.	DISEÑO DE ENCUESTAS.....	23
3.2.	ANÁLISIS DE ENCUESTAS	
3.2.1.	Conocimiento de la Misión.....	25
3.2.2.	Conocimiento de la Visión.....	25
3.2.3.	Análisis de la proactividad y la responsabilidad.....	26
3.2.4.	Preguntas con relación a los docentes.....	26
3.2.5.	Conocimiento de Actividades desarrolladas en el interior de la Facultad.....	27
3.2.6.	Habito de Lectura.....	28
3.2.7.	Análisis preguntas 9,10 y 11 estudiantes primer Semestre; pregunta 9 estudiantes ultimo semestre.....	29
3.2.8.	Opciones de internacionalización más conocidas por los Alumnos de ultimo semestre.....	33
3.2.9.	Causas por las que no hay interés en un programa de internacionalización en UNIMINUTO.....	34
3.2.10.	Preguntas relacionadas con las asignaturas.....	35
3.2.11.	Disponibilidad de pago de los alumnos de primeros semestres para la asistir a una conferencia.....	42
3.2.12.	Preguntas abiertas con relación al perfil de un Administrador...	43

### 4. FACTORES PARA IDENTIFICACION DE OPORTUNIDADES DE MEJORA

4.1.	ARBOL DE PROBLEMAS.....	51
4.2.	ARBOL DE OBJETIVOS.....	56
4.3.	BALANCED SCORECARD (TRABAJO DE CAMPO).....	59
4.4.	GRUPO DE INDICADORES CENTRALES DEL CLIENTE.....	63
4.5.	INDICADORES.....	66

LISTA DE DIAGRAMAS.....	68
-------------------------	----

LISTA DE TABLAS.....	70
----------------------	----

CONCLUSIONES.....	71
-------------------	----

BIBLIOGRAFIA.....	72
-------------------	----

## INTRODUCCION

El proceso practico de este trabajo consistió en formular unas encuestas, en las que indagara con respecto a los procesos de la universidad, las asignaturas que ofrece, la percepción que se tiene de los docentes, de los propios compañeros, de su propia percepción.

La razón de formularse encuestas de satisfacción al cliente en UNIMINUTO, hacia dos segmentos como los estudiantes de primeros y últimos semestres, consiste en que hay que validar con estos últimos las experiencias buenas y los aspectos por mejorar, puesto que con este ultimo pasó por la transición de la acreditación del programa, en donde se estaban verificando los lineamientos del programa, y qué mejor que con este grupo trabajar las oportunidades de mejora para ofrecer un programa útil para la sociedad.

El otro cuestionario fue formulado hacia los estudiantes de primeros semestres de Administración de Empresas, por cuanto estos llegan con una expectativa de formación, y con ellos también se trabajará una proyección estratégica a mediano plazo, en los que el programa apunta hacia la formación de un administrador inserto en el contexto de lo global, en los que habrá muchos factores que obligarán a la preparación continua y el establecimiento de bases solidas de conocimiento para poderse desempeñar como ser profesional y como ser humano.

En este ejercicio se trabajo con 166 personas que cursan I, II, III, VII, VIII, IX, y X semestre en la jornada nocturna de la Facultad de Ciencias Empresariales, estudiantes que prestaron toda su colaboración para que este ejercicio fuese lo mas objetivo posible.

## **OBJETIVO GENERAL**

Identificar las expectativas principales del estudiante de la Corporación Universitaria Minuto de Dios, que aporten a la creación de valor agregado a su formación académica como Administradores de Empresas, desde la perspectiva que se tiene del programa , y como un resultado obtenido durante un ciclo de formación por parte del estudiante de primeros y últimos semestres respectivamente, para aportar soluciones que conduzcan al incremento del valor que ofrece la universidad a un corto y mediano plazo.

## **OBJETIVOS ESPECIFICOS**

- Recopilar información mediante encuestas hacia los segmentos ya nombrados.
- Confrontar documentos oficiales de la facultad para el análisis de la oferta de valor.
- Elevar la oferta de valor del programa.
- Vislumbrar los atributos del programa, así como las quejas que se presentan para corregir las fallas que se tengan.
- Utilizar los resultados obtenidos como información de referencia para promocionar las actitudes que debe poseer un Administrador.
- Aportar ideas y acciones para que el programa contribuya hacia el desarrollo del conocimiento y como agente generador de cambio del entorno social.

## JUSTIFICACION

El objetivo de haber desarrollado este trabajo nació de la propuesta personal de aportar un esfuerzo simbolizado en un documento escrito, en el que se muestra varias propuestas para mejorar la percepción que se tiene de la facultad en varios aspectos, ya evidenciados en la encuesta.

Los factores que se nombraron como uno de los aspectos por mejorar este proyecto, están amparados en la percepción que tienen varios estudiantes de Administración de Empresas con respecto al resultado obtenido, producto de una experiencia académica, y también de las expectativas de formación de varios estudiantes que hasta ahora están empezando a formarse como administradores.

Desde hace 5 años (2004) hasta esta época (2009) la universidad ha experimentado muchos cambios, entre los cuales se destacan la ampliación del campus universitario, los convenios con otras universidades a nivel nacional e internacional, lo cual contribuye a la fácil movilidad, la creación de varios programas, la fácil circulación de datos con la plataforma tecnológica de la universidad, gracias a las mejoras que ha hecho, la consecución de la acreditación del programa de alta calidad y el proceso para su renovación, además de la construcción de la tercera etapa de la universidad, donde se ubicará la Facultad de Ciencias Empresariales; lo anterior por destacar los avances que ha tenido el programa, como la entidad que lo agremia.

Lo anterior habla de un gran esfuerzo, pero todos estos logros hay que complementarlos con otros aspectos que otorguen valor al programa en cuanto a su enseñanza y su pertinencia al conocimiento. Por eso, a través de todo el documento se visualiza algunos problemas evidenciados con las preguntas, en los que se ha visto oportunidades de mejora y a partir de eso la propuesta de soluciones para sanar esos defectos evidenciados.

Con los resultados obtenidos se espera validar, y generar nuevas propuestas para invitar a más estudiantes para que estudien en la facultad, abarcando acciones relacionadas con el manejo de los medios, el mercadeo, los valores corporativos y personales, para el estímulo del sentido de pertenencia hacia UNIMINUTO.

## PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

A través de los siguientes aspectos se logró desarrollar un cuestionario con preguntas en donde se pudo constatar la opinión que tienen los estudiantes, y lo que se podría hacer con cada resultado obtenido, partiendo de los siguientes relaciones que se le hacen al programa.

Las cátedras que se ofrecen al estudiante le deben permitir fundamentar su opinión de la realidad nacional e internacional con criterios acorde a su competencia académica, los cuales le permitan tomar decisiones acertadas en un escenario donde el futuro profesional se desarrolle como líder de una comunidad, ya sea haciendo actividades de carácter económico, social, político.

Una visión de los campos en los que el administrador se debe desempeñar, acorde a unas características intrínsecas de la persona, como también la formación que se le da a estas personas para afrontar un escenario competitivo de negocios, y en la cual debemos devolver fruto del éxito cosechado con acciones responsables hacia la comunidad.

La proyección internacional de la facultad, y el reflejo de resultados a mediano plazo de factores que evidencien ese camino de la facultad, en la que el estudiante, además de recibir formación académica en su programa debe dominar la segunda lengua, y el seguimiento que la facultad le pueda hacer a sus estudiantes, para tener la certeza de que los estudiantes se relacionarán con otras personas de varias culturas sin problemas de comunicación.

El enfoque como universidad hacia la ayuda social y humanitaria; la aceptación que tal enfoque genera, y el rol activo que cada estudiante ocupa para identificarse con esta cualidad, y por último el aprovechamiento de los recursos para la comunicación con el estudiante, atendiendo sus requerimientos.

## METODOLOGÍA UTILIZADA

El desarrollo de este trabajo tuvo como base el estudio de las respuestas que los estudiantes dan, para identificación de acciones concretas para la creación de valor. Los documentos de la facultad fueron los primeros en ser analizados para tener la información de cómo es la dirección estratégica que esta tiene, las características que tiene, que tipo de profesionales formará, y también observar lo que ella esta haciendo por los estudiantes de Administración, objeto de este trabajo.

Posteriormente se llego al desarrollo de encuestas, abordando aspectos propios del estudiante, de sus compañeros, de los docentes que hacen parte de la facultad, de las asignaturas y respuestas abiertas con las que se pretendía descubrir con más veracidad los pensamientos de los estudiantes foco de la encuesta, entre los que destacan los de primeros semestres por mostrar aquello que les gustaría que la facultad les ofreciera para su formación académica y vocacional, y también los estudiantes de ultimo semestre para analizar el resultado obtenido durante un proceso académico de casi cinco años, en el que brindará retroalimentación, de los aspectos destacables de la facultad, como también aquellos en los que hay que mejorar.

## FICHA TECNICA

### **Diseño y realización**

Las encuestas han sido desarrolladas por Edgar Eduardo Arévalo Farías

### **Universo**

Los estudiantes que se encuentren cursando primeros y últimos semestres del programa de Administración de Empresas en UNIMINUTO.

### **Tamaño de la muestra**

166 muestras

### **Muestreo**

Aleatorio por salones, teniendo en cuenta que los estudiantes se encontraran cursando I a IV y de VII a X semestre.

### **Tipo de encuesta**

Entrevista personal en cada salón de clase.

### **Supervisión, procesamiento e informe**

Sandra Hernández. Coordinadora Practicas Sociales y proyecto de grado

### **Dirección y coordinación de la investigación**

Emmerson Duran - Tutor.

### **Diseño de la muestra**

Se tuvo acceso a los horarios de los estudiantes para aplicar la encuesta en la jornada nocturna, durante la semana de mayo, en época de parciales con el fin de disponer de la mayoría de las estudiantes para su colaboración en el diligenciamiento de estos cuestionarios, contando con el aval de los docentes de cada clase, cuando se acudía a cada salón de clases.