



**Universidad  
Norbert Wiener**

**UNIVERSIDAD PRIVADA NORBERT WIENER**

**Escuela de Posgrado**

**“Enfoque pedagógico de calidad que permite mejorar  
la satisfacción estudiantil en la Universidad Piloto de  
Colombia en Girardot, en el año 2014”**

**TESIS PARA OPTAR EL GRADO DE  
DOCTOR EN EDUCACIÓN**

**Presentado por:**

**AUTOR: Laurentino Carranza Meneses**

**ASESOR: Dr. Egoavil Vera Juan Raúl**

**Girardot, Colombia**

**2020**



**UNIVERSIDAD PRIVADA NORBERT WIENER**  
**Escuela de Postgrado**

**“Enfoque Pedagógico de Calidad que permite mejorar  
la satisfacción estudiantil en la Universidad Piloto de  
Colombia en Girardot, en el año 2014”**

**Línea de Investigación**  
**Enfoques de Calidad y Acreditación**

**Asesor:**  
**Dr. Juan Raúl Egoavil Vera**

**Girardot, Colombia**  
**2019**

Tesis

**Enfoque Pedagógico de Calidad que permite mejorar  
la Satisfacción Estudiantil en la Universidad Piloto de  
Colombia en Girardot, en el año 2014.**

Línea de investigación

**ENFOQUES DE CALIDAD Y ACREDITACIÓN**

Asesor

**DR. JUAN RAÚL EGOAVIL VERA**

## **DEDICATORIA**

Al Dios, que no castiga, que siempre permite las oportunidades, A mi familia, por el apoyo incondicional, y por el tiempo que no les dediqué.

Laurentino Carranza Meneses

## **AGRADECIMIENTOS**

A la Universidad Piloto de Colombia, en la que siempre he encontrado apoyo y ha sido fundamental para cumplir mi proyecto de vida y el desarrollo de mi familia.

A la Universidad Norbert Wiener por haberme permitido los estudios de Doctorado en Ciencias de la Educación.

A todos los docentes quienes han aportado apoyo para la culminación de la presente tesis. En especial al Asesor Dr. Juan Raúl Egoavil Vera, quien de manera profesional fue guía fundamental para la culminación de la misma.

Al Dr. Ernesto Bermúdez, director Administrativo, Financiero y Consiliario de la Universidad Piloto de Colombia Seccional Girardot por su confianza y oportunidad de estar en tan prestigiosa alma mater.

## CONTENIDO

	Pág.
DEDICATORIA	IV
AGRADECIMIENTOS	V
RESUMEN	XII
ABSTRACT	XIV
INTRODUCCIÓN	XVI
DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD	XVIII
CAPÍTULO I: EL PROBLEMA	1
1.1 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	1
1.2 FORMULACIÓN DEL PROBLEMA	5
1.2.1 Problema General.	5
1.2.2 Problemas Específicos	5
1.3 OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN	6
1.3.1 Objetivo General.	6
1.3.2 Objetivos específicos.	6
1.4 JUSTIFICACIÓN Y VIABILIDAD DE LA INVESTIGACIÓN	6
1.4.1 Justificación Legal.	6
1.4.2 Justificación teórica.	8
1.4.3 Justificación práctica.	9
1.4.4 Viabilidad.	10
1.5 LIMITACIONES DE LA INVESTIGACIÓN	11
CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO	13
2.1 ANTECEDENTES DE LA INVESTIGACIÓN	13
2.1.1 Investigaciones Internacionales.	13
2.1.2 Investigaciones Nacionales.	16
2.2 BASES TEÓRICAS	19
2.2.1 Variable independiente “El Enfoque pedagógico”	19
2.2.2 Variable Dependiente “Satisfacción de los estudiantes”.	27

2.3 FORMULACIÓN DE HIPÓTESIS	31
2.3.1 Hipótesis General.	31
2.3.2 Hipótesis Específicas.	31
2.4 SUPUESTO BÁSICOS	32
2.5 IDENTIFICACIÓN DE LAS VARIABLES	34
2.6 CODIFICACIÓN A PRIORI	35
2.7 DEFINICIÓN DE TÉRMINOS BÁSICOS	35
CAPÍTULO III METODOLOGÍA	38
3.1 TIPO O ALCANCE DE LA INVESTIGACIÓN	38
3.2 DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN	39
3.3 POBLACIÓN Y MUESTRA DE LA INVESTIGACIÓN	39
3.3.1 Población.	39
3.3.2 Muestra.	40
3.4 TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS.	40
3.5 TRATAMIENTO DE LOS DATOS.	42
CAPÍTULO IV: PRESENTACIÓN Y ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS	43
4.1 PROCESAMIENTO DE DATOS: RESULTADOS	43
4.1.1 Análisis resumen de la variable: Enfoque pedagógico de calidad.	43
4.1.2 Análisis por dimensiones: Variable “Enfoque pedagógico de calidad”.	45
4.1.3 Análisis por dimensiones: Variable “Enfoque pedagógico de calidad”.	47
4.1.4 Análisis por dimensiones: Variable “Enfoque pedagógico de calidad”.	49
4.1.5 Análisis por dimensiones: Variable “Enfoque pedagógico de calidad”.	51
4.1.6 Análisis resumen de la variable: Satisfacción estudiantil.	53
4.1.7 Análisis por dimensiones: Variable “Satisfacción estudiantil”.	55
4.1.8 Análisis por dimensiones: Variable “Satisfacción estudiantil”.	57
4.1.9 Análisis por dimensiones: Variable “Satisfacción estudiantil”.	59
4.1.10 Análisis por dimensiones: Variable “Satisfacción estudiantil”.	61

4.1.11	Análisis por dimensiones: Variable “Satisfacción estudiantil”.	63
4.2	CONTRASTE DE HIPÓTESIS	65
4.2.1	Contraste de las hipótesis específicas.	65
4.2.2	Contraste de la hipótesis general.	68
4.3	DISCUSIÓN DE RESULTADOS	69
CAPITULO V CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES		71
5.1	CONCLUSIONES	71
5.2	RECOMENDACIONES	72
BIBLIOGRAFÍA		73



## LISTA DE TABLAS

	Pág.
Tabla 1. Valoración de puntajes.	42
Tabla 2. Enfoque pedagógico de calidad.	43
Tabla 3. Proyección Social (Prácticas académicas y educación no formal).	45
Tabla 4. Actividades de desarrollo comunitario.	47
Tabla 5. Investigación formativa	49
Tabla 6. Docencia	51
Tabla 7. Satisfacción estudiantil	53
Tabla 8. Enseñanza y orientación docente (clase teórica).	55
Tabla 9. Clases prácticas	57
Tabla 10. Evaluación (Encuadre pedagógico)	59
Tabla 11. Bienestar (Atención a estudiantes)	61
Tabla 12. Infraestructura.	63
Tabla 13. Contraste de la hipótesis específica 2	66
Tabla 14. Contraste de la hipótesis específica 2	66
Tabla 15. Contraste de la hipótesis específica 3	67
Tabla 16. Contraste de la hipótesis general.	68

## LISTA DE GRÁFICAS

	Pág.
Gráfica 1. Enfoque pedagógico de calidad.	45
Gráfica 2. Proyección social.	47
Gráfica 3. Actividades de desarrollo comunitario.	49
Gráfica 4. Investigación formativa.	51
Gráfica 5. Docencia.	53
Gráfica 6. Satisfacción estudiantil.	55
Gráfica 7. Enseñanza y orientación docente.	57
Gráfica 8. Clases practicas.	59
Gráfica 9. Evaluación (encuadre pedagógico).	61
Gráfica 10. Bienestar (atención al estudiante).	63
Gráfica 11. Infraestructura.	65

## LISTA DE ANEXOS

	Pág.
Anexo A. Matriz de Consistencia de la investigación	81
Anexo B. Matriz de operacionalización de variables	84
Anexo C. Validación de instrumentos acerca de la aplicación de los instrumentos	89
Anexo D. Modelo de encuestas	90
Anexo E. Encuesta por programas enfoque pedagógico	93
Anexo F. Resultado de promedios enfoque pedagógico	94
Anexo G. Encuesta por programas satisfacción estudiantes.	95
Anexo H. Resultado de promedios satisfacción estudiantes.	96

## **RESUMEN**

La presente investigación tuvo como objetivo determinar el enfoque pedagógico de calidad que permite mejorar la satisfacción de los estudiantes de la universidad piloto de Colombia en Girardot.

Además; nos permite conocer la importancia, que a partir de la satisfacción del estudiante como resultado de la misión sustentada en el trabajo de los principios sustantivos de la universidad, logre las competencias necesarias que le integran al mundo laboral y sea pertinente en su función como sujeto social.

En el capítulo I se presenta el análisis sobre cómo la calidad ha permeado las instituciones, en especial las educativas, sin embargo queda claro que se trabaja con los criterios mínimos de calidad mas no con los niveles óptimos. También se presenta un análisis del estado de la educación en pruebas ICFES y pruebas PISSA a nivel internacional.

En el capítulo II, que corresponde al marco teórico, se presenta los antecedentes referentes al problema analizado donde se observa que la calidad de la educación se ve reflejada en la satisfacción de los estudiantes, a partir de los procesos

desarrollados en las funciones sustantivas de docencia, investigación y proyección social y en los sistemas de apoyo que se generan para afianzar los aprendizajes de los estudiantes.

En el capítulo III correspondiente al aspecto metodológico se presentan los alcances de la investigación teniendo como referencia la variable independiente, enfoque pedagógico de calidad y la dependiente correspondiente a la satisfacción de los estudiantes de la universidad piloto de Colombia año 2014. Se define la población y muestra objetos de la investigación.

En el capítulo IV se presenta el análisis y resultados teniendo en cuenta las variables y las dimensiones de cada una de ellas, se contrastan las hipótesis que dan como resultado la relación significativa entre el enfoque pedagógico y la satisfacción de los estudiantes y se enfatiza en la mejora que se debe realizar en las dimensiones que presentan promedios medios pero bajos en su cuantificación.

El capítulo V, respecto a las conclusiones y recomendaciones, permite contrastar que sí existe la satisfacción de los estudiantes calificada en un nivel medio de acuerdo a las funciones sustantivas ofrecidas por la universidad y además de los apoyos establecidos para el logro de mejores aprendizajes, pero varios de ellos, aunque con resultados en el nivel medio deben ser puestos en planes para la mejora continua.

## **ABSTRACT**

The purpose of this research was to determine the quality pedagogical approach that improves the satisfaction of the students of the pilot university of Colombia in Girardot.

Further; it allows us to know the importance, that from the student's satisfaction as a result of the mission based on the work of the substantive principles of the university, achieve the necessary competences that integrate it into the labor world and be relevant in its function as a social subject.

Chapter I presents the analysis on how quality has permeated institutions, especially educational ones, however it is clear that it works with the minimum quality criteria but not with the optimum levels. An analysis of the state of education in ICFES and PISSA tests at an international level is also presented.

In chapter II, which corresponds to the theoretical framework, the background regarding the problem analyzed is presented where it is observed that the quality of education is reflected in the satisfaction of the students, based on the processes

developed in the substantive teaching functions, research and social projection and in the support systems that are generated to strengthen student learning.

In chapter III corresponding to the methodological aspect, the scope of the research is presented, taking as reference the independent variable, quality pedagogical approach and the dependent variable corresponding to the satisfaction of the students of the pilot university of Colombia in 2014. The population and It shows research objects.

In chapter IV, the analysis and results are presented taking into account the variables and the dimensions of each of them, the hypotheses that result in the significant relationship between the pedagogical approach and student satisfaction are contrasted and emphasis is placed on the improvement that must be made in the dimensions that present average averages but low in their quantification.

Chapter V, regarding the conclusions and recommendations, allows to verify that there is qualified student satisfaction at a medium level according to the substantive functions offered by the university and in addition to the support established for the achievement of better learning, but several of them, although with results at the medium level should be put into plans for continuous improvement.

## **INTRODUCCIÓN**

Ante la atención que, a nivel nacional e internacional, se da a la educación como uno de los factores fundamentales para el desarrollo de la sociedad, surge la idea de realizar esta investigación a partir de un enfoque pedagógico de calidad que establezca sistémicamente y a partir de los procesos, el camino adecuado que conduzca a una cultura de calidad por tanto a una educación de calidad que responda al cumplimiento de las funciones sustantivas que son responsabilidad de la universidad y como resultado la satisfacción estudiantil. Es así que se concretó la información que permitió la consolidación de un marco teórico que sustenta la presente investigación.

Dicha problemática fue atendida a partir de la consolidación y propuesta del enfoque pedagógico de calidad, que constituye la variable independiente de la investigación.

Para medir su eficacia se aplicó un instrumento diseñado para la recolección de datos, la encuesta, que respondió a las variables establecidas en la investigación y así mismo a las dimensiones de cada variable. El instrumento fue validado por



prueba piloto, juicio de expertos de la universidad, validez estadística, lo que otorgó la confiabilidad a los datos obtenidos.

Una vez determinado el nivel de satisfacción de los estudiantes, el que requiere planes para mejorar, se establece el enfoque pedagógico de calidad que será el que permite direccionar todos los procesos que tendrán como indicadores de medición el trabajo desarrollado por la universidad a partir de las funciones sustantivas: docencia, investigación y proyección social.

## DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD

Quien suscribe, Laurentino Carranza Meneses, identificado con Cédula de ciudadanía No. 11307449 de Girardot; declaro que la presente Tesis: **“Enfoque pedagógico de calidad que permite mejorar la satisfacción estudiantil en la universidad piloto de Colombia en Girardot, en el año 2014”** ha sido realizada por mi persona, utilizando y aplicando la literatura científica referente al tema, precisando la bibliografía mediante las referencias bibliográficas que se consignan al final del trabajo de investigación. En consecuencia, los datos y el contenido, para los efectos legales y académicos que se desprenden de la tesis son y serán de mi entera responsabilidad.

Laurentino Carranza Meneses

CC. 11307449

## **CAPÍTULO I: EL PROBLEMA**

### **1.1 Planteamiento del problema**

La calidad es uno de los conceptos más usados en las últimas décadas tanto en las empresas productivas como en las empresas de servicios una vez que constituye un término que por su finalidad representa competitividad, globalización y por tanto estar a la vanguardia de los mercados garantizando satisfacción en los compradores y usuarios de un producto o servicio.

La educación no ha sido ajena a las exigencias de los mercados respecto a la forma de cómo y de qué manera debe prestar el servicio a los demandantes de este intangible que hoy por hoy genera un impacto fundamental en el desarrollo social y económico a nivel regional, nacional e internacional.

Los sistemas educativos han sido permeados desde hace varias décadas por este término, que requiere de una serie de procesos bien estructurados en los aspectos de planeación, ejecución, verificación y procesos de mejora que garanticen un ciclo continuo para satisfacción de quienes están demandando este fundamental servicio en la sociedad.

Estas iniciativas sobre la calidad han trascendido, década tras década, todos los sectores de la producción y de servicios, desde el concepto inicial que se constituía en la inspección, luego los productos finales eran probados para evitar los defectos, la implantación de los círculos de calidad y grupos de mejora, la calidad como principio fundamental y responsabilidad de todos en la organización, implantación de los sistemas de calidad en las organizaciones y en la actualidad la calidad como factor estratégico que trasciende a la competitividad y la globalización de las organizaciones.

La problemática observada, es que las instituciones pueden estar cumpliendo con los requisitos mínimos de calidad pero no los niveles óptimos de calidad. Sin embargo se debe precisar el nivel de calidad de nuestras universidades, y en el caso específico de esta investigación el de la Universidad Piloto de Colombia Girardot, y determinar el cumplimiento de los indicadores establecidos que seguramente están contemplados en los estándares, los criterios, objetivos y evaluación de la educación. En las diferentes mediciones realizadas a las universidades a nivel internacional, las universidades Colombianas aparecen ranqueadas en puestos bajos. Según el Ranking Webs de Universidades (Webometrics), por tomar una de las mediciones, incluye más de 21000 universidades y construido a partir de datos publicados en la Web abierta (no intranets) e indizados por los motores de búsqueda (Laboratorio de Cibermetría España, 2004). La primera universidad Colombiana en esta medición, es la Universidad Nacional y está ubicada en el puesto 473, además es importante reconocer que es la primera universidad en el país con la más alta producción científica. Sin embargo, este ranking no está determinado por la calidad de las

universidades sino específicamente por el número de veces que haya sido identificada en el motor de búsqueda, por tal razón en estas mediciones no se ha tenido en cuenta los factores calidad.

A nivel nacional aún no tenemos información comparativa del desempeño de los estudiantes en los diferentes programas evaluados en las pruebas Saber Pro. Pero se presume que de acuerdo a los bajos resultados obtenidos a nivel internacional en las pruebas Pisa año 2012, de los estudiantes de 15 años en las áreas de Matemáticas, Lectura y Ciencias Naturales, no se mejora en esas mismas áreas evaluadas a nivel profesional ya que según el informe de resultados del período 2005-2009 presentado por el ICFES, no se puede valorar con exámenes aplicados a nivel internacional porque sólo a partir del año 2009 es reglamentado referente a los exámenes de estado de calidad de la educación superior –Saber Pro- y además define sus objetivos. (Saber Pro, Icfes, 2011).

Según el Consejo Nacional de Acreditación, existen a la fecha 840 programas de pregrado acreditados de un total de 19344 registrados, y 34 instituciones de educación superior acreditadas de las 346 registradas.

El caso de la Universidad Piloto de Colombia Girardot, tema a investigar, se está realizando un esfuerzo para lograr tanto la acreditación de cada uno de los programas que actualmente se ofrecen como la acreditación Institucional. Es de anotar que desde el año 2012 se inició el proceso de autoevaluación con fines de acreditación del Programa de Ingeniería Civil.

Por estas razones nace el propósito de abordar esta investigación, de establecer un enfoque pedagógico de calidad que permita a la Universidad Piloto de Colombia una ruta clara hacia el mejoramiento en los procesos desarrollados a su interior tanto en lo Administrativo como lo Académico.

Complementando este planteamiento se mencionan aspectos que se consideran claves para comprender la dinámica a nivel interno y los factores que pueden afectar el desarrollo institucional a nivel externo:

FORTALEZAS	DEBILIDADES
Iniciativa de los directivos por acceder a procesos de calidad.	Cualificación de los docentes
Los recursos en infraestructura y talento humano en disposición para iniciar procesos de calidad.	No existe una cultura de la calidad institucional
Disposición y apertura de la dirección para comprender la dinámica del entorno y las fuerzas del mercado en el desarrollo educativo.	Bajo nivel investigativo Al existir bajo nivel investigativo, en la docencia, determinado por el nivel de producción, no se aprecia un avance en la investigación formativa de los estudiantes.

OPORTUNIDADES	AMENAZAS
El apoyo de instituciones del gobierno a proyectos que destaquen la calidad de las universidades.	La cultura de la calidad que avanza en el país y a nivel internacional
El apoyo de los entes gubernamentales para las instituciones que deseen acreditar sus programas.	Instituciones acreditadas en alta calidad.
El gran momento económico del país que permite el crecimiento y desarrollo por tanto la oportunidad de crecer de las instituciones universitarias.	La demanda de estudiantes hacia universidades acreditadas.
	La no accesibilidad a incentivos por parte del gobierno para las instituciones acreditadas en alta calidad.

## 1.2 Formulación del problema

### 1.2.1 *Problema General.*

¿De qué manera el enfoque pedagógico permite mejorar la satisfacción de los estudiantes de la universidad piloto de Girardot Colombia, en el año 2014?

### 1.2.2 *Problemas Específicos*

- ❖ ¿De qué forma el desarrollo docente influye en la satisfacción de los estudiantes en la universidad piloto de Girardot- Colombia, en el año 2014?
- ❖ ¿Cómo la investigación influye en la satisfacción de los estudiantes en la universidad piloto de Colombia Girardot- Colombia, en el año 2014?
- ❖ ¿De qué manera la proyección social contribuye a la satisfacción estudiantil en la universidad piloto de Colombia Girardot, en el año 2014?

### **1.3 Objetivos de la Investigación**

#### *1.3.1 Objetivo General.*

Identificar cuáles son las principales relaciones, que resultan de la aplicación del enfoque pedagógico, a fin de mejorar la satisfacción estudiantil en la universidad piloto de Colombia Girardot, en el año 2014.

#### *1.3.2 Objetivos específicos.*

- ❖ Identificar la forma en que el desarrollo docente influye en la satisfacción de los estudiantes en la Universidad Piloto de Colombia Girardot, en el año 2014.
- ❖ Identificar como la investigación contribuye a la satisfacción de los estudiantes en la universidad Piloto de Colombia Girardot, en el año 2014.
- ❖ Identificar de qué manera la proyección social contribuye a la Satisfacción de los estudiantes en la universidad piloto Colombia Girardot, en el año 2014.

### **1.4 Justificación y viabilidad de la Investigación**

#### *1.4.1 Justificación Legal.*

Para abordar este aspecto es importante realizarlo desde la perspectiva de los aspectos legales educativos desarrollados en Colombia lo que permitirá justificar la importancia de esta investigación permeada por la calidad educativa.

Constitución Política de Colombia año 1991

Artículo 69. Se garantiza la autonomía universitaria. Las universidades podrán darse sus propias directivas y regirse por sus propios estatutos de acuerdo a la ley.

(Constituyente, 1991, cap 2.)



Sólo hasta esta reforma se inicia un proceso hacia el desarrollo de la calidad de la educación en Colombia, una vez que no se percibía la educación como un servicio que generara satisfacción de quienes lo recibían.

Ley de Educación Superior, Ley 30 de 1992

Como resultado de la Constitución Política Colombiana se establece la ley de educación superior y a partir de esta se regula el sistema encargado de tomar medidas que direccionen la calidad en las instituciones de educación superior tanto en los programas de pregrado como de postgrado, así mismo la evaluación y acreditación en alta calidad. Se crea el Consejo Nacional de Acreditación (CNA) que depende del Consejo Nacional de Educación Superior (CESU).

Ley 1118 de 2008 Por la cual se regula el registro calificado de programas de educación superior y se dictan otras disposiciones.

Para lograr que los programas académicos de las instituciones educativas cumplan con los requisitos mínimos de funcionamiento se crea esta ley por la cual ningún programa debe presentarse si no cumple con las exigencias allí señaladas.

Resolución 3010 de 2008 Por la cual se reconoce el registro calificado a programas acreditados de alta calidad.

Se otorga acreditación de alta calidad a los programas que hayan solicitado realizarlo. La acreditación es una certificación que requiere solicitud y se realiza a partir de la visita de pares a la institución quienes informan sobre el cumplimiento de los requisitos establecidos en los lineamientos para tal fin.

- Normas ISO 9001: 2008, fija los requisitos para la implementación de un SGC (Sistema de Gestión de Calidad), en las organizaciones.

Esta norma se puede implementar en cualquier tipo de organizaciones tanto de productos como servicios. En el caso que nos ocupa el servicio educativo debe obedecer a un sistema permitiendo la aplicación de los procesos y procedimientos. Específicamente en la 9001 se encuentran los requisitos para un enfoque pedagógico de gestión aplicado a cualquier tipo de organización.

#### *1.4.2 Justificación teórica.*

Teniendo en cuenta la variable dependiente satisfacción de estudiantes, se ha desarrollado investigaciones que permiten determinar, y desde otras variables independientes, que son varios los factores que influyen en las expectativas de los estudiantes para estar satisfechos en sus instituciones educativas.

En la investigación realizada en la Universidad Autónoma de Tamaulipas (México) manifiesta que “Es necesario apuntar que la satisfacción del estudiante es el eje central de todos los procesos que se llevan a cabo en las universidades pues la principal función sustantiva es la docencia centrada en él”. (Gutérrez, Lozano, & Pablo, 2008, pág 39).

En la misma investigación (Gutiérrez et al) manifiestan “que la calidad educativa puede ser observada desde distintos puntos, sin embargo es necesario interrogar al estudiante pues es quien recibe la educación y las consecuencias de la calidad de la misma”.

No obstante no se considera que deba ser más importante una de las funciones sustantivas, la docencia, tal como se manifiesta en la investigación, sino que igual la función sustantiva Investigación y la Proyección Social de las instituciones son fundamentales, pues se tienen que observar como un sistema donde sus

interrelaciones son las que permiten determinar el cumplimiento de los requisitos indispensables para la calidad.

#### *1.4.3 Justificación práctica.*

La justificación de la presente investigación se fundamenta en la necesidad de establecer una ruta clara hacia el mejoramiento de los procesos de calidad desarrollados en la Universidad Piloto de Colombia Girardot lo que conducirá a la satisfacción de nuestros estudiantes por el servicio recibido de la institución y a su vez el camino para aspirar a la acreditación de los programas académicos y la acreditación institucional. La implementación del enfoque pedagógico de calidad será la ruta clara para articular los procesos, determinar claramente las funciones pero además el compromiso para una buena y esmerada atención a nuestros estudiantes, componentes que permitirán la satisfacción del servicio prestado.

Así las cosas, esta investigación, determinará el estado de la calidad de la educación en la Universidad y en que medida se debe implementar planes de acción para mejorar cada uno de los procesos. Lo más importante es que permitirá conocer la satisfacción de los estudiantes respecto al servicio educativo recibido en todos los componentes tanto académicos, infraestructura que ofrece la universidad y demás aspectos que contribuyen a la formación en las competencias necesarias de los estudiantes, aspectos que tendrán que evaluarse y comprender cómo cada uno de ellos influyen en los procesos de aprendizaje teniendo en cuenta que la formación se enfoca hacia el aprendizaje autónomo del estudiante.

Se espera que al primer semestre del año 2015 se tenga definido el enfoque pedagógico de calidad y para ello se aplicará una serie de encuestas a la población

educativa, inicialmente determinando cuál es el nivel de calidad de la institución, la satisfacción de los estudiantes y cómo influye los procesos actuales en dicha calidad para proponer el enfoque pedagógico de calidad que permita aplicarlo en la Universidad Piloto pero a su vez que pueda ser extendido a otras instituciones de educación superior de la región. Las exigencias del entorno a partir de los procesos de internacionalización de las economías exige hoy a las instituciones ajustarse a las condiciones y requisitos mínimos para poder continuar prestando el servicio educativo de calidad, por tal razón no es en otro momento sino que es fundamental que la Universidad desarrolle la cultura que permita la satisfacción y continuidad de nuestros estudiantes en procesos de cualificación ofrecidos.

#### *1.4.4 Viabilidad.*

Teniendo en cuenta la vinculación del investigador a la Universidad se presenta una viabilidad total al desarrollo de la investigación y especialmente a la muestra para poder aplicar las encuestas y los procesos necesarios para el desarrollo de la misma. También es importante mencionar que respecto a las fuentes bibliográficas no se tiene restricción alguna pues se cuenta con las herramientas virtuales para obtener la información y el acceso a fuentes físicas en la misma universidad o en sitios que son de fácil acceso a obtener información especialmente de investigaciones sobre este mismo tema. En las últimas décadas se ha dado importancia a las variables trabajadas en esta investigación ya que la calidad es un elemento fundamental en todos sectores económicos y cada día cobra más importancia en el sector educativo teniendo en cuenta que en los procesos de enseñanza aprendizaje el centro es el

estudiante como sujeto activo y se debe centrar los esfuerzos en lograr su satisfacción.

### **1.5 Limitaciones de la investigación**

Dada la amplitud de este tema de la calidad, la investigación será realizada específicamente en la Universidad Piloto de Colombia Girardot, teniendo en cuenta los diferentes actores de la comunidad educativa. Se tendrán en cuenta los referentes teóricos históricos y los demás que sean necesarios para la conceptualización de la investigación.

En cuanto a la temporalidad de la investigación se espera que al finalizar este año 2014 se apliquen los instrumentos determinados en la metodología y para el primer semestre del año 2015 presentar la propuesta del enfoque pedagógico de calidad establecido en el objetivo general de esta investigación.

El estudio se realizará a los estudiantes de las diferentes carreras que actualmente se ofrecen en la Universidad.

La investigación aportará un enfoque pedagógico de calidad que podrá ser replicado a las demás instituciones de la ciudad y la región que permita mejorar los procesos de calidad y por tanto la acreditación de los programas e instituciones.

En términos generales la realidad educativa es diversa y cambiante, por tal razón se presentan limitaciones que pueden afectar el buen desarrollo de la misma.

Una de ellas se puede presentar en el orden técnico y específicamente en la recolección de la información con los estudiantes, quienes de alguna manera presentarán información que no se podrá garantizar en un ciento por ciento. Para este caso se tendrá en cuenta el margen de error determinado e la muestra y es

conveniente aplicar las encuestas y previamente ilustrar a los estudiantes sobre el objetivo, la importancia que representa para la comunidad educativa desarrollar la investigación y así disminuir los márgenes que puedan ocasionar desviaciones.

## **CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO**

### **2.1 Antecedentes de la investigación**

#### *2.1.1 Investigaciones Internacionales.*

Autor: Emmanuel González Rogel para obtener el grado de Maestro en Ciencias con Especialidad en Administración.

Tesis: Propuesta de Evaluación de la calidad Educativa para la UPIICSA-IPN

Fecha: México 2018

Establecer una metodología para la UPIICSA (Unidad interdisciplinaria de Ingeniería y Ciencias Sociales y Administrativas), por medio de la cual se pueda alcanzar la Calidad educativa.

Objetivo: Exponer la situación de la Educación Superior en México, las funciones que desarrolla la UPIICSA y establecer el mecanismo por el cual se puede llegar a la calidad educativa.

En primer lugar se hace referencia a la tesis, del año 2007 fue presentada en el Instituto Politécnico Nacional de México en la Unidad Interdisciplinaria en Ingeniería y

Ciencias Sociales y Administrativas, la propuesta de Evaluación de la calidad Educativa para la UPIICSA-IPN.

La investigación es un estudio que se realiza en la Universidad UPIICSA de México, en todas las áreas, con el propósito de establecer un enfoque pedagógico de calidad o mecanismo que le permita lograr la calidad en la educación. La investigación es de tipo descriptivo con el cual se propone establecer el enfoque pedagógico de calidad que permita alcanzar los niveles de calidad que se requieran.

El Investigador realiza un análisis de los enfoques administrativos y de calidad que desde el punto de vista de los trabajos realizados por los clásicos de la Administración y los enfoques de calidad, que se reconocen desde aproximadamente la década de los ochenta, se plantean para todo tipo de organizaciones. Un factor fundamental desde esta perspectiva es asociar estas teorías y enfoques de calidad al sector educativo. A su vez se realiza un análisis de la educación a nivel internacional especialmente en Latinoamérica realizando el comparativo con la educación en esta Universidad de México.

Como conclusión se puede determinar que la búsqueda de la calidad a partir de la evaluación de los programas o evaluación institucional, logra mejorar los niveles de calidad. Sin embargo en el diagnóstico realizado en las Universidades Mexicanas queda la preocupación que no realizan los procesos de autoevaluación de manera homogénea, no existe continuidad en los procesos, la información, en muchas ocasiones carece de evidencias lo que no permite establecer un direccionamiento hacia el logro de mejores niveles de calidad.

Autor: Andrea Conchado Peiró



Tesis: Modelización multivariante de los Procesos de Enseñanza – Aprendizaje basados en Competencias en Educación Superior

Fecha: Octubre de 2011

Objetivo: Modelizar estos procesos de enseñanza-aprendizaje de competencias en Educación Superior, considerando los distintos factores del entorno académico y personal de los estudiantes, que potencialmente pueden influir en los resultados del aprendizaje obtenidos. (Calidad educativa).

Desarrollo

El capítulo tres hace referencia tanto al acuerdo de Lisboa como al acuerdo de Bolonia la importancia de las competencias y cómo ha sido manejado el tema. El término competencia es el compromiso de las instituciones, en la formación de sus estudiantes para lograr los resultados del hacer en las organizaciones. De ahí que esta tesis recoge los conceptos más significativos manejados en el ambiente para poner en contexto los términos conceptuales fundamentales. El capítulo cuatro muestra la importancia que tiene el contexto académico y personal de los estudiantes de educación superior. Los procesos de enseñanza - aprendizaje constituyen un complejo sistema de factores que finalmente conducen a un determinado resultado académico. En el contexto de la Educación Superior estos sistemas adquieren todavía mayor complejidad en el sentido que se incrementa en mayor medida el número de factores potencialmente influyentes en los resultados del aprendizaje, ya sea desde el entorno académico del estudiante o desde el personal.

## Conclusiones

Las competencias adquiridas en la Universidad constituyen el eje central de la investigación en torno al cual se articula el presente trabajo. Sobre este aspecto, los resultados de los análisis de componentes principales y análisis confirmatorios sobre las valoraciones, los titulados universitarios españoles muestran que es posible distinguir seis dimensiones distintas: Conocimientos y pensamiento meta cognitivo, Comunicación, Organización personal, Cooperación, Innovación y Liderazgo.

### 2.1.2 *Investigaciones Nacionales.*

Autor: Grupo de investigación Ministerio de Educación Nacional Colombia.

Investigación: “Estado el Arte del Sistema Nacional de Acreditación e identificación de rutas y tópicos de investigación y profundización para el mejoramiento de las condiciones de calidad”.

Fecha: Año 2013

El Ministerio de Educación de Colombia designó un grupo de investigación (2013) encargado de elaborar el “Estado del Arte del Sistema Nacional de Acreditación e identificación de rutas y tópicos de investigación y profundización para el mejoramiento de las condiciones de calidad”. El objetivo se centró en la caracterización de los procesos adelantados por el Sistema Nacional de Acreditación y su órgano rector el Consejo Nacional de Acreditación. Después de realizado el trabajo investigativo se concluye que los docentes se constituyen en uno de los factores de mayor participación, reconociendo además el esfuerzo por mejorar los niveles de cualificación de los mismos. Respecto a los estudiantes hay preocupación por la deserción, aspecto que según las recomendaciones debe ser objeto de

investigación para determinar las causas y plantear soluciones. Los procesos académicos han sido catalogados como los más importantes para el logro de la calidad en la Educación superior y debe ser considerado fundamental en los planes de desarrollo institucional. Las instituciones deben reconocer la importancia de la investigación como factor sustancial en la evaluación externa, dando cuenta de los resultados aplicados al desarrollo social del país.

#### Evaluación de la Calidad en la Educación Superior

Objetivo: Identificar y determinar los criterios de evaluación de la calidad en educación, que se aplican en la evaluación de la calidad de los programas académicos de educación Superior.

Para Duque Rodrigo (Duque, 2011) en su investigación realizada sobre la calidad en la educación superior, propone identificar los criterios que inciden en la calidad de la educación Superior a través de tres programas de pregrado en diferentes disciplinas en Colombia. Para ello fue importante establecer referentes donde se pudiera realizar un comparativo que mostrara si teniendo en cuenta otros enfoques, podrían identificarse criterios comunes que estarían utilizando para medir la calidad. Tres fueron los enfoques utilizados, el enfoque pedagógico de calidad Rueda (redes de universidades de Europa), el enfoque pedagógico de calidad EE (Europeo de Excelencia) y el enfoque pedagógico de Colombia desarrollado por el Consejo Nacional de Acreditación. Para lograr comprender la funcionalidad de los enfoques se analizaron varios aspectos en los tres enfoques como fue la confluencia y divergencia, fortalezas y debilidades. La investigación arroja confluencia en los criterios de las personas o la gestión de organización, administración. También

confluye relación en los tres enfoques respecto al criterio relaciones Institución-entorno, información que constituye un elemento de entrada para las decisiones de mejora y la medición del impacto de la acción educativa. Los tres enfoques presentan equivalencias en los procesos académicos y específicamente en la evaluación de la calidad de la educación. Respecto al criterio de autoevaluación, aunque en los tres enfoques se privilegia el objeto de los planes de mejora, en el enfoque pedagógico del Consejo Nacional de Acreditación básicamente se dirige a la rendición de cuentas al estado tanto en el registro calificado de los programas como en la acreditación institucional. En los enfoques RUECA y EE, el proceso e informe de autoevaluación están direccionado a los planes de mejora.

Respecto a las fortalezas, los tres enfoques RUECA, EE Y CNA, superan el concepto de calidad como se manejó tradicionalmente y es visto como un sistema donde se establecen requisitos y ofrecer un servicio que satisfaga las expectativas de los usuarios o clientes finales. Las debilidades encontradas básicamente se direccionan al criterio de organización y gestión de los procesos donde específicamente el enfoque pedagógico de calidad RUECA le da más participación a este criterio. El criterio Alianzas es de baja participación en los enfoques CNA y RUECA no poseen una marcada importancia a este enfoque pedagógico de compartir experiencias en el aspecto académico. Igualmente el criterio de Liderazgo, el enfoque pedagógico de calidad EE parte de este para garantizar el desarrollo de todos los procesos y criterios. En el criterio Internacional no se presenta un marcado énfasis en ninguno de los enfoques ausentándose los procesos de globalización e internacionalización. Las comunicaciones también presentan debilidad en los tres enfoques pues no se

observa una marcada importancia respecto al manejo de las tecnologías tanto en la educación presencial como la virtual. Se concluye también que respecto al impacto de la formación es débil en el CNA debido a que el impacto de la calidad se mide desde los procesos más que desde los resultados.

## **2.2 Bases Teóricas**

### *2.2.1 Variable independiente “El Enfoque pedagógico”*

La calidad es un término que hoy por hoy se introduce a todos los ámbitos, tanto en la producción como en la prestación de servicios. Este término no es ajeno hoy a las instituciones de educación teniendo en cuenta que el estudiante es valorado como un cliente a quien debemos prestar toda nuestra atención para su satisfacción en los servicios ofrecidos por la institución.

La administración ha sido la disciplina más cercana a desarrollar procesos que han permitido ir mejorando cada una de las actividades, cumpliendo indicadores, estableciendo metas, desarrollando planes estratégicos, aspectos determinantes para obtener los resultados organizacionales tanto en la producción como en las organizaciones de servicios. Hay que mencionar que las empresas como tal, inician su consolidación a partir del establecimiento de los procesos administrativos por los clásicos de la administración a finales del siglo XIX. No obstante cabe aclarar que desde la prehistoria el hombre ha tenido la necesidad de satisfacer sus necesidades y mejorar su situación de vida lo que ha permitido ir escalando en dicho mejoramiento. Pero dicho anhelo de ir superando etapas ha sido a través de sus aspectos motivacionales, de competencia, de lograr cada día metas ambiciosas, de principios como la disciplina, responsabilidad, emprendimiento.

Desde los tiempos de los reyes y los faraones se tiene información de la importancia de realizar el trabajo de manera correcta y ordenada. El código de Hammurabi, uno de los escritos de leyes más antiguos e importantes históricamente, en la ley número 229 menciona: “Si un albañil hace una casa a un hombre y no consolida bien su obra y la casa que acaba de hacer se derrumba y mata al dueño de la casa, ese albañil será ejecutado” (Anónimo). Se observa que las leyes son determinantes cuando alguien no realizaba las cosas con determinadas condiciones que garantizaban los productos bien elaborados en este caso la vivienda de un ciudadano. Los fenicios, otra civilización que se desarrolla entre los siglos X a V a.c, eran muy exigentes en la elaboración de los productos pues una vez los inspectores encontraban un producto defectuoso, cortaban la mano a quien lo elaboraba. De esta manera se observa la exigencia desde las primeras civilizaciones lo que permite aclarar que el concepto de calidad desde su concepción más sencilla de hacer las cosas bien desde el primer momento, no es una exigencia nueva, sino que no estaba garantizada por organizaciones que regularan este tipo de exigencias.

Pasando a una de las etapas más importantes de la historia como fue la revolución industrial puedo manifestar e inferir que para llegar a la construcción de máquinas como fueron la de vapor y las mismas tejedoras, la construcción de locomotoras, de los kilómetros y kilómetros de vías para los ferrocarriles como el medio de transporte fundamental para la carga de la producción, se desarrollaron métodos que permitían su construcción y elaboración de forma organizada, con procesos que cumpliera con los requisitos y características de funcionamiento. La misma teoría económica que aparece con el planteamiento de Adam Smith sobre la división del trabajo permite

apreciar que ya se establecían métodos y procesos que contribuían a mejorar en eficiencia y en el desarrollo de productos acordes a necesidades de la población. Se acuñan los conceptos económicos de oferta y demanda, muy importantes para ir determinando que los productos elaborados por las máquinas exigen unas condiciones mínimas de calibración y por otro lado quien obtiene dicho producto inicia a determinar las condiciones de fabricación.

Las empresas se consolidan a partir de esta etapa de la revolución industrial y dicha necesidad de hacer las cosas cada día mejor, pasa a ser responsabilidad de la misma organización o empresa. A finales del siglo XIX surge, y para bien de las empresas que se venían consolidando, el ingeniero mecánico y economista Frederick Taylor con su propuesta de la administración científica, estipulando los principios de la administración, el procedimiento para establecer los tiempos y los movimientos que los obreros debían desarrollar para lograr mayor productividad y el uso técnico y adecuado de las herramientas y las máquinas. Es de inferir que aunque no se determina el concepto de calidad, si es de anotar que los procesos y las técnicas utilizadas van mejorando día a día el realizar las cosas bien desde la primera vez. Entre tanto mientras Taylor en EEUU trabajaba con este método, en Europa surge un ingeniero de minas preocupado también por la escasa productividad de los obreros, Henri Fayol. Nacido en Estambul (Turquía) en 1841, fue consagrado como hombre de ciencia al presentar un trabajo sobre la alteración y combustión espontánea de la hulla expuesta al aire. Además dedicó su tiempo a un primer texto que tituló “Administración industrial y general” en Francia año de 1916. Su mayor preocupación sobre la productividad le llevó a desarrollar su trabajo administrativo

para lograr mejores productos y estableció principios fundamentales como la división del trabajo, aplicación de un proceso administrativo y establecimiento de criterios técnicos para el desarrollo administrativo. Surgen nuevos aspectos que necesariamente permean la calidad como son los procesos, dividir el trabajo para mejorar en tiempo y calidad en la producción. Otro momento importante en la producción, especialmente con la mirada en los procesos que de una u otra manera permiten la mejora, fue el marcado por el Señor Henry Ford nacido en los EEUU y quien realizó experimentos que le llevaron a la invención de los motores a gasolina y que le significó el desarrollo de los vehículos Ford y que se le llamará el padre de los motores a gasolina.

Hacia los años 20 del siglo XX el trabajo en las organizaciones continuó su desarrollo en la mejora, teniendo en cuenta que se adelantaban enfoques y métodos administrativos para mejorar la productividad, eficiencia y los productos mejor elaborados. Los pioneros del aseguramiento de la calidad surgen en la empresa Western Electric Company en los Estados Unidos donde se crea un departamento de inspección de la calidad para respaldar a las compañías operativas de la Bell Telephone. Fueron ellos Walter Shewart, Harold Dodge y George Edward. A Walter Shewart se le considera el padre de los sistemas de calidad pues es quien crea las gráficas o fichas de control implementadas en la segunda guerra mundial. Es el creador del ciclo PHVA que más tarde fue implementado por Edward Deming. La primera revista sobre control de calidad fue publicada en 1944 por la Industrial Quality Control. De esta manera se observa una etapa muy importante que rompe el trabajo de la producción hacia el cumplimiento de requisitos para mejorar la calidad



en los productos y lo observamos en la creación, en 1946, de la American Society for Quality Control.

Pero es a partir de la década de los cincuenta cuando la economía de Japón es tan golpeada por las consecuencias de la segunda guerra mundial y nace la unión de científicos e Ingenieros Japoneses quienes son los encargados de difundir en este país lo referente a las ideas del Control de Calidad. El Dr. Edward Deming Norteamericano quien era estudioso de la calidad de la Universidad de Columbia es invitado a desarrollar conferencias al Japón y compartió los elementos propios de la calidad en las organizaciones como el control estadístico, PHVA etc. De esta manera los conceptos y procesos de la calidad se implementan a nivel internacional en las organizaciones y a partir de estos trabajos surgen otros estudiosos y creadores de procesos que permitían avanzar en la calidad. Entre otros encontramos a Joseph M. Juran, Armand Feigenbaum con la publicación Total Quality Control, Ishikawa difunde los círculos de calidad. Shigeo Shingo desarrolla los sistemas de inspección en la fuente en los años sesenta. Para esta década los Estados Unidos permite la mayor importación de productos Japoneses por su calidad y costos más bajos. En la década de los ochenta Japón se convierte en la potencia económica del mundo después del desarrollo de los procesos enfocados hacia la calidad.

El 27 de Febrero de 1947 se crea en Ginebra Suiza la Organización encargada de coordinar y unificar las normas industriales denominada "International Organization for Standarization" o la Organización para la estandarización internacional. A partir de su creación se emiten normas y guías para regular desde el diseño de productos

hasta la entrega al consumidor o cliente final y así mismo para la prestación de servicios.

La Guía Técnica Colombiana de Calidad GTC 200 (ICONTEC, 2005), define la calidad como “Grado en que un conjunto de características (véase numeral 3.5.1 de la norma NTC-ISO: 9000) inherentes cumple con los requisitos (véase numeral 3.1.2 de la norma NTC-ISO: 9000), es decir, con las necesidades o expectativas de los clientes”.

Definir los requisitos del servicio educativo, constituye el primer paso importante para determinar el horizonte que permita la satisfacción del estudiante. La claridad que tenga la institución en los requisitos legales, los organizacionales y los inherentes al servicio que presta la institución educativa posibilita una actitud de compromiso y responsabilidad frente a las expectativas del estudiante. Ello permite tener claridad en cómo se debe diseñar el servicio que se ofrece y que debe reunir el conjunto de características demandadas por nuestros estudiantes. Es por ello que el tener claridad sobre las funciones sustantivas de la Universidad; Docencia, Investigación y Proyección social determina el punto de partida que dimensiona la Visión y la Misión que quehacer Institucional.

#### *2.2.1.1 El Docente.*

Para lograr la calidad educativa es claro que debemos referirnos al actor fundamental de este proceso. Por eso las instituciones de Educación Superior deben tener claridad del perfil necesario para lograr los resultados tan anhelados de una formación integral e integra de sus estudiantes. Para ello es indudable referirnos al perfil del docente: Primero que ame su profesión que sienta pasión por lo que hace,

que tenga bien definido su proyecto de vida dentro del cual involucra su quehacer como docente, innovador que oriente a sus estudiantes a la investigación, comunicativo que se involucre con sus estudiantes dentro del respeto y disciplina necesaria para el logro de los resultados en los aprendizajes, en síntesis un docente pedagogo que reflexione constantemente su quehacer.

#### *2.2.1.2 Proyección Social.*

La proyección social debe estar reflejada o materializada en la investigación y el trabajo docente.

Así puede definirse como la relación con el entorno donde se encuentra la comunidad para desarrollar en los más necesitados la formación continua.

Hoy por hoy el ministerio de educación nacional a través de los procesos de certificación, acreditación, están solicitando los compromisos que la Universidad está adquiriendo con esta dimensión.

La Asociación Colombiana de Universidades (ASCUN) en su documento de Responsabilidad social manifiesta:

Cuando de la definición de la Universidad, como institución social, se desciende a la concepción práctica, la responsabilidad se visualiza desde dos tendencias. La primera, que se denomina crítica, hace énfasis en la transformación de la sociedad y formula el principio ético a partir de la capacidad y voluntad que tenga la institución universitaria para reclamar y hacer valer los grandes principios de igualdad, equidad, justicia y retribución social. La segunda, que podría denominarse pragmática, reclama como principio de legitimación social de la Universidad la capacidad y voluntad que tenga y ejerza para colaborar con los procesos de desarrollo social y

económico, y para la inclusión de los países en el ámbito de una sociedad económicamente globalizada. (ASCUN, 2011).

Importante resaltar las tendencias sobre la responsabilidad social de las Universidades: la capacidad que tenga la universidad para reclamar y hacer valer los grandes principios de igualdad, equidad, justicia y retribución social. Aspecto que deberá ser objeto de análisis especialmente si se realiza la crítica que permita la concreción de dichos principios en la sociedad. El segundo si colabora con los procesos de desarrollo social y económico. Esas tendencias deben ser objeto de compromiso de las instituciones universitarias si se quiere aportar en el avance de la responsabilidad social.

#### *2.2.1.3 Investigación.*

Refleja el camino más importante a recorrer para lograr el desarrollo de la sociedad a nivel mundial. Las funciones sustantivas de la Universidad van articuladas de tal manera que no puede haber investigación sin pensar en la solución de los problemas sociales, fundamental dentro del proceso de proyección social e igualmente la Docencia encargada de establecer, en cada centro de educación Superior, las líneas de investigación por las cuales va a transitar y cuáles son los problemas a los cuales va a dar solución.

Por tal razón la Universidad se convierte en el eje principal para los procesos de desarrollo de lo local, regional e internacional. El CNA de Colombia determina, para la alta calidad, que la investigación es factor indispensable de la acreditación institucional:

Una institución de alta calidad, de acuerdo con su naturaleza, se reconoce por la efectividad en sus procesos de formación para la investigación, el espíritu crítico y la creación, y por sus aportes al conocimiento científico y al desarrollo cultural en todo su ámbito de influencia. (CNA, 2014)

En este acápite se resume toda la actividad investigativa de la Universidad: la formación a nuestros estudiantes factor determinante para consolidar la función de formación en los profesionales en los diferentes eventos de formación como semilleros, escuela de semilleros, trabajos de investigación como opción de grado etc., pero además el papel del docente como investigador tanto en la investigación básica como aplicada.

### 2.2.2 *Variable Dependiente “Satisfacción de los estudiantes”.*

Si una de las funciones sustantivas de la Universidad es la Docencia, el resultado y como variable dependiente está la satisfacción del estudiante. Debe reconocerse que la calidad la podemos observar desde diferentes ángulos pero es el estudiante quien da cuenta si la formación, Integral e integra, se está consolidando en su proceso educativo y formativo.

Vale hacer referencia que la misión de la Universidad Piloto de Colombia es clara en la formación y de las características de nuestro estudiante Piloto: Un estudiante con formación Integral, Integro, con capacidad Investigativa, crítico. Pero es de reconocer que los actores también están exigiendo el compromiso de sus universidades y además toda la sociedad. Según una investigación realizada por Salinas & Martínez (2007) hacen énfasis en las exigencias de las universidades por la mejora en la calidad:

Los gobiernos exigen a las instituciones acciones dirigidas a mejorar su calidad, por lo que la implementación de proyectos de evaluación institucional es un reflejo de lo que actualmente están demandando los sistemas sociales; la sociedad no está dispuesta a seguir aceptando que las universidades se auto justifiquen y desea conocer las actividades que desarrollan. Existen dudas, cada vez más señaladas, en relación con la capacidad para actuar de las universidades, de acuerdo con lo que la sociedad espera de ellos. (Salinas & Pablo, 2007)

Las demandas de la sociedad a las instituciones de educación, y especialmente de educación superior, son altas pues es el ofrecimiento de un servicio en iguales condiciones que adquirir un producto comercial teniendo en cuenta que debe estar caracterizado por unos requisitos donde interviene el cliente o usuario del mismo, pero además evaluado al final del proceso por el mismo cliente. En estas condiciones menciona Salinas & Pabón, es que las instituciones de educación superior no se pueden autojustificar cuando no se está cumpliendo con los requisitos de un servicio de calidad sino que entran a determinar que se esté cumpliendo con los requisitos legales, los que el cliente desea, los que la institución ofrece como valor agregado y aquellos que son inherentes al mismo servicio educativo.

Las dimensiones de esta variable son:

#### *2.2.2.1 Enseñanza.*

La enseñanza es una actividad dentro del proceso pedagógico y surge dentro de los procesos de socialización. Hay que recordar que dentro de dichos procesos, la educación se consolida como la actividad más importante para el desarrollo de la sociedad y es allí donde en este proceso educativo, quien enseña, quien instruye,

debe poseer los perfiles necesarios para lograr que sus estudiantes obtengan el aprendizaje y adquieran las competencias. La enseñanza no puede entenderse sin la interacción con el sujeto que aprende, el estudiante; a su vez está el docente o maestro quien orienta los procesos; y el objeto de conocimiento que interviene en el maestro y el estudiante.

#### *2.2.2.2 Habilidades de aprendizaje ofrecidas por la Institución.*

Hablar de habilidades de aprendizaje debe remitirnos a reflexionar sobre la capacidad que tienen las instituciones para ofrecer los objetos de aprendizaje necesarios para que el egresado enfrente el entorno. Esto implica que la institución, en este caso la Universidad Piloto de Girardot, debe ofrecer un currículo pertinente, flexible, contextualizado. La importancia radica que en el proceso se desarrollen las lógicas y se permitan definir los medios para que el estudiante logre la recepción, asimilación y conozca el objeto de conocimiento propuesto.

#### *2.2.2.3 Organización curricular.*

Se refiere a todos los dispositivos necesarios para lograr una educación de calidad a partir de la aplicación del enfoque pedagógico. De esta organización curricular depende que los procesos formativos lleguen a buen término. La organización o estructura curricular se organiza teniendo en cuenta: su sentido, contenido, metodología, recursos y evaluación. La organización curricular consolida la conjunción en el proceso de enseñanza-aprendizaje, son los medios que permiten determinar las entradas necesarias para el desarrollo del proceso y obtener los resultados esperados para que el estudiante el sujeto que aprende manifieste su satisfacción.

#### *2.2.2.4 Actividades de Bienestar.*

Aquellas actividades programadas por la institución para el mantenimiento, seguimiento y evaluación de los estudiantes y la satisfacción de los mismos. Importante resaltar que la Universidad Piloto de Colombia Girardot, desarrolla un Programa de Orientación Universitaria el cual permite determinar el rendimiento académico del estudiante en cada uno de los cortes del semestre y con esta información se realiza el seguimiento y acompañamiento necesario para lograr apoyarlo en sus procesos. No obstante en la mayoría de los casos únicamente se está atendiendo a los estudiantes que obtienen promedios por debajo del exigido por la Universidad. Este es un aspecto que debe ser parte del análisis para el planteamiento del enfoque pedagógico de esta investigación.

Importante resaltar que el bienestar universitario es un compromiso no solamente con los estudiantes sino con toda la comunidad educativa tal como está fundamentado en el documento de la política en la universidad Piloto:

El bienestar como complemento de la formación universitaria fue asociado a la consolidación de la nueva comunidad universitaria, en cuya creación todos pudieron participar. Los estudiantes fundadores, con notable sentido de pertenencia y solidaridad, se organizaron en comités para generar acciones específicas (reconocimiento oficial de su Institución, organización del currículo, consecución de profesores, recaudo de fondos, planta física, mobiliario, biblioteca, etc.), reflejando el deseo de todos por procurarse el bienestar institucional como componente esencial, que no era una dependencia aislada e independiente, sino el desarrollo de un



espíritu de participación de todos, que incluyó cuatro servicios a los estudiantes: Orientación, Salud, Empleo y Fomento del Deporte. (Piloto, 2005)

#### *2.2.2.5 Infraestructura y recursos para el aprendizaje.*

La infraestructura constituye un eje importante en los procesos de aprendizaje, un buen apoyo en esta dimensión permite mejorar los aprendizajes. La Universidad Piloto de Colombia Seccional Alto Magdalena Girardot inicia sus labores hace 28 años en unas instalaciones no adecuadas para un centro de educación superior pero se ha contado con la visión de los directivos y hoy cuenta con una infraestructura moderna, cómoda y con proyección a la construcción de un nuevo campus Universitario en un terreno de 130000 metros cuadrados para su ampliación.

### **2.3 Formulación de Hipótesis**

#### *2.3.1 Hipótesis General.*

El enfoque pedagógico en sus funciones sustantivas tiene una alta influencia en la satisfacción de los estudiantes en la Universidad Piloto de Colombia Girardot.

#### *2.3.2 Hipótesis Específicas.*

- ❖ El desarrollo docente incide de manera importante en la satisfacción de los estudiantes de la universidad Piloto de Colombia Girardot.
- ❖ Los procesos investigativos realizados propician de forma significativa a la satisfacción de los estudiantes en la Universidad Piloto de Colombia Girardot.
- ❖ Las acciones de extensión o proyección social inciden de manera pertinente a la satisfacción de los estudiantes de la Universidad Piloto de Colombia Girardot.

## **2.4 Supuesto Básicos**

Teniendo en cuenta la calidad educativa como variable fundamental para lograr la satisfacción de los estudiantes de la Universidad Piloto de Colombia en Girardot, es importante tener un enfoque pedagógico de calidad que integre todos los procesos, de manera sistemática.

Un enfoque pedagógico de calidad se refiere a un conjunto de prácticas que están integradas a los procesos que una organización implementa para desarrollar la gestión que permita la mejora continua en dicha organización.

La calidad es un término que hoy por hoy se introduce a todos los ámbitos, tanto en la producción como en la prestación de servicios, no es ajeno a las instituciones de educación teniendo en cuenta que en este sector de servicio, el estudiante es valorado como un cliente a quien debemos prestar toda nuestra atención para su satisfacción en los servicios ofrecidos por la institución.

El concepto desde su etimología y según lo menciona (Climent, 2003) “Procede del vocablo griego “Kalos” que significa: bueno, hermoso, noble, honesto, el placer y la felicidad, y del latín "qualitas", que significa calidad”.

El “Kalos” del griego es referido a las características que puede constituir un producto o servicio, o sencillamente el resultado de adquirir un producto u obtener un servicio que se traduzca en el placer, la felicidad o la alegría de contar con algo que me satisface las necesidades o las aspiraciones que tenía y que esperaba se cumpliesen. El concepto de “qualitas” del latín no especifica a que se refiere la calidad y lo deja planteado como un concepto sin comprender a que se refiere, si un

producto o servicio tienen características, cumple requisitos, contiene elementos o características diferenciadoras de otros productos etc.

Así mismo y acorde a los momentos de la historia, los diferentes expertos han presentado sus conceptos sobre la calidad: Juran, Deming, Crosby, Ishikawa.

Estas iniciativas sobre la calidad han trascendido, década tras década, todos los sectores de la producción y de servicios, desde el concepto inicial que se constituía en la inspección, luego los productos finales eran probados para evitar los defectos, la implantación de los círculos de calidad y grupos de mejora, la calidad como principio fundamental y responsabilidad de todos en la organización, implantación de los sistemas de calidad en las organizaciones y en la actualidad la calidad como factor estratégico que trasciende a la competitividad y a la globalización de las organizaciones.

De esta forma podemos definir que al recibir un producto o un servicio debe contener una serie de características, que son fundamentales para que quien adquiera el producto y reciba el servicio, quede satisfecho al recibirlo. Los requisitos que se deben cumplir son los que el cliente considera para satisfacer sus expectativas, los que se establecen por las autoridades legales, los que por naturaleza debe tener el producto o servicio y los que quien ofrece el servicio considera fundamentales para lograr tener un cliente satisfecho.

Para lograr la satisfacción de los estudiantes en la Universidad, se desarrollan diversas actividades que pueden estar apuntando a la calidad pero que no responden a un sistema integral con actividades interrelacionadas.

Teniendo en cuenta las diferentes dimensiones de las variables tanto la independiente como la dependiente, es de suponer que de manera articulada y transversal se estén desarrollando y con las evidencias suficientes que permita lograr la satisfacción de los estudiantes. No obstante en los momentos actuales se aplican diversas actividades que no responden a una articulación precisa con otras actividades, ejemplo, en la evaluación de docentes no se realiza un proceso sistemático para establecer los planes de mejora respectivos que conduzca a lograr la calidad que se espera en su desempeño.

En este orden de ideas la actividad académica de la Universidad, aunque se inicia la implementación de una serie de actividades de re significación, se desarrolla en respuesta a planes de desarrollo y estratégicos que en últimas no se articulan en cada uno de los niveles de la organización.

En este sentido y teniendo identificadas las variables o dimensiones que intervienen en los procesos, deben ser articuladas y orientadas en una lógica que pueda responder a los resultados esperados. Dicha lógica no necesariamente en una línea de pasos estrictos o eslabones que conecten uno a uno, sino en nodos que se articulen, se interrelacionen e interactúen en puntos específicos que permitan la integralidad y la integridad en la formación de los educandos.

## **2.5 Identificación de las variables**

Variable Independiente Enfoque pedagógico de Calidad

Dimensiones: Proyección Social, Investigación y Docencia.

Variable Dependiente Satisfacción de estudiantes.

Dimensiones: Enseñanza, Evaluación, Actividades de Bienestar, Infraestructura.

Ver Anexo 5.2 Matriz de operacionalización de variables

## **2.6 Codificación a priori**

Una vez recogida la información el investigador realizará una serie de pasos para su análisis:

Operaciones preliminares, sometiendo los datos al análisis para la obtención de los objetivos planteados en la investigación.

Las operaciones a las que se someten los datos no se pueden manejar de manera rígida sino que se recurre al principio de la flexibilidad pues la recolección de los datos y llevados a los primeros análisis nos darán a conocer situaciones o problemas que no estaban previstos lo que pudiera conducir a dificultades en cuanto a cambiar el curso de la planificación realizada inicialmente para el análisis de los datos.

Un segundo paso es la selección de un programa para analizar los datos. Una vez definidas las variables se debe realizar la codificación ítem por ítem. Después de ello se debe utilizar un programa que permita introducir los datos para su manejo. Por tanto uno de los programas más utilizados para este análisis es el SPSS (Statistical Package for the Social Sciences). En este programa podemos acceder la información, realizar la gestión, preparación y análisis de los datos. También para informes de resultados a través de gráficos y tablas.

## **2.7 Definición de términos básicos**

Autoevaluación

Las instituciones educativas están llamadas voluntariamente a revisar si los procesos se llevan a cabo con criterios que permita responder de manera eficaz y eficiente.

Evaluar a sí mismo requiere un compromiso con la comunidad educativa donde se

involucran todos los actores que tienen que ver con el servicio que están prestando. También es importante tener claro que dichos criterios están regulados por las autoridades que en cada país son responsables de velar por el cumplimiento de los niveles óptimos de la calidad.

#### Acreditación

Tener crédito o reconocimiento de la comunidad tanto regional, nacional e internacional es hoy uno de los aspectos por el que las instituciones de educación superior realizan esfuerzos para cumplir con los criterios de calidad que garanticen su permanencia en el entorno. Dicha acreditación garantiza la excelencia de las instituciones para una buena prestación del servicio pero es importante tener en cuenta que deben incorporar procesos de autoevaluación, evaluación externa y procesos de mejora continua que garanticen cada día trabajar por ofrecer las mejores garantías para los que están recibiendo el servicio educativo en este caso de la comunidad académica. Para ello, en el caso de la acreditación en Colombia, el Ministerio de Educación Nacional, establece los lineamientos y criterios mínimos que las instituciones de educación deben cumplir para lograr dicha acreditación.

#### Currículo

Se refiere a las prácticas pedagógicas que se desarrollan en la academia. Etimológicamente el término currículo se asocia a una Pista Circular, lo que nos lleva a determinar que es un camino a seguir, una secuencia, una ruta para alcanzar los objetivos y las metas propuestas en la academia. La podemos enmarcar en los criterios, planes de estudio, programas, metodologías y procesos que permiten formar a los estudiantes que reciben el servicio educativo que ofrecen las

instituciones de educación. El currículo entonces es una elaboración continua y sistemáticas del quehacer pedagógico que concrete la formación integral del educando, con criterios investigativos, crítico y que responda a resolver las situaciones reales del entorno.

#### Estándar de calidad

El estándar de calidad necesariamente está asociado con las pautas que a nivel mínimo y máximo se desea para dar cumplimiento a unos niveles de calidad. Refiriéndonos a la norma técnica es el parámetro necesario evaluado para dar cumplimiento a la calidad requerida para los productos y servicios que el cliente o usuario recibe.

#### Funciones sustantivas de la Educación Superior

La educación Superior como motor de desarrollo de los países, cada vez viene cumpliendo un papel importante para el crecimiento de cada uno de los factores implicados en el desarrollo. Es así que en Colombia la función de la Universidad en la Educación Superior y de acuerdo a la ley general, ley 30 de 1992, estipula que son funciones sustantivas la Docencia, La investigación y la Proyección Social. De esta manera los procesos de acreditación tanto de programas como institucionales deben cumplir una serie de indicadores que permita medir el verdadero compromiso adquirido por las Universidades en estos aspectos y mucho más el impacto que generan para el desarrollo de la sociedad.

## **CAPÍTULO III METODOLOGÍA**

### **3.1 Tipo o Alcance de la Investigación**

Esta investigación es de naturaleza descriptiva, correlacional debido a que se describe, caracteriza y se relaciona la dinámica de cada una de las variables de estudio.

En este caso la variable independiente “Enfoque pedagógico de calidad”, es importante determinar cuáles son sus dimensiones y establecer, de acuerdo a la investigación, cómo está desarrollando la universidad el trabajo de proyección social, medir su impacto en la comunidad y cuál es el compromiso de los docentes y estudiantes en esta dimensión. Al igual en la dimensión investigativa se debe describir el compromiso de la universidad en los proyectos con la comunidad, el impacto que está causando, además establecer el compromiso de la Universidad en la formación de los estudiantes y el aporte que realizan en sus proyectos de grado.

Respecto a la variable dependiente “Satisfacción de los estudiantes” se describirá cómo la Universidad dispone de todos los recursos necesarios para que la comunidad estudiantil obtenga la formación indispensable para enfrentar la realidad



laboral con las competencias que le permita el cumplimiento de su proyecto de vida. Esta descripción se enfocará desde los servicios Universitarios como el proceso de Enseñanza, la evaluación de los docentes, los servicios de bienestar institucional y la infraestructura necesaria para los procesos de aprendizaje.

### **3.2 Diseño de la Investigación**

En este apartado se determinará cuáles son los métodos y técnicas a seguir en la obtención y tratamiento de los datos que sirvan para la verificación y obtención de resultados que permitan dar respuesta al problema de investigación planteado. En este caso se aplicará el diseño no experimental centrado en la comunidad educativa donde a través de las estrategias se determinará la dependencia de la variable satisfacción estudiantil.

### **3.3 Población y muestra de la Investigación**

#### *3.3.1 Población.*

Estudiantes: La población de estudiantes ha venido creciendo en los últimos años y además desde el primer semestre del año 2012 se presentaron tres programas nuevos de administración con un total a primer semestre del año 2014 de 1304 estudiantes distribuidos en los diferentes programas.

Docentes: Uno de los aspectos sustantivos de la función de la Universidad es la docencia por tanto también es uno de los aspectos que la dirección ha venido exigiendo, cualificar más los conocimientos para lograr los perfiles para su desempeño.

La población total de profesores es de 72, distribuidos en 21 de tiempo completo y 51 de cátedra.

### 3.3.2 Muestra.

Para determinar el tamaño de muestra se considera los siguientes criterios:

Nivel de confiabilidad 95% (Z = 1.96).

Margen de error  $\pm 5\%$  (e).

Probabilidad de ocurrencia del fenómeno 50% (P).

Tamaño de la población de 1304 (N).

$$n = \frac{N z_{\alpha/2}^2 P(1-P)}{(N-1)e^2 + z_{\alpha/2}^2 P(1-P)}$$

Reemplazando en la fórmula se tiene un valor de 298 personas que serán encuestadas (de forma aleatoria y proporcional)

$$N=1304 * (1,96)^2 * 50\% * (1-50\%) / ((1304-1)(5\%)^2 + (1,96)^2 * 50\% * (1-50\%))$$

$$N=1304 * (1,96)^2 * 0,5 * (1-0,5) / ((1304-1) * (0,05)^2 + (1,96)^2 * 0,5 * (1-0,5)) = 298$$

### 3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos.

Objetivo	Estrategias	Instrumentos	Logros	Actores
xx a) Determinar el enfoque pedagógico de calidad que caracteriza a la universidad Piloto Colombia	Estado actual de la Investigación	Revisión documental del estado actual de proyectos	Determinar el desarrollo y estado actual de la actividad investigativa.	Investigadores, docentes.
	Estado actual de la	Revisión documental del	Determinar la cualificación de	Docentes

Objetivo	Estrategias	Instrumentos	Logros	Actores
Girardot-Colombia, en el año 2014.	docencia	perfil de los docentes	los docentes en la Universidad Piloto	
	Estado actual de la proyección social	Revisión documental de las actividades de proyección.	Determinar el estado actual de las actividades de proyección social de la Universidad	Decanos, docentes. Comunidad.
b) Determinar el nivel de satisfacción estudiantil en la universidad piloto de Colombia Girardot-en el año 2014.	Determinar el estado actual de la satisfacción de los estudiantes.	Encuesta	Diagnóstico de la satisfacción de los estudiantes de la Universidad.	Estudiantes
c. Determinar la influencia del nivel de calidad	Determinar el estado de la influencia	Grupos focales por programas académicos.	Determinar la influencia del nivel de calidad	Estudiantes

Objetivo	Estrategias	Instrumentos	Logros	Actores
educativa sobre la satisfacción estudiantil en la universidad piloto Colombia Girardot-Colombia, en el año 2014.	de la calidad sobre la satisfacción.		que actualmente existe en la universidad piloto sobre la satisfacción de los estudiantes.	

Fuente: elaboración propia.

### 3.5 Tratamiento de los datos.

De acuerdo a los datos recolectados para cada una de las variables y sus dimensiones y con el propósito de presentar el análisis respectivo, las calificaciones que se establecieron de acuerdo a la escala de Likert, fueron agrupadas en tres niveles: Alto, Medio y Bajo.

**Tabla 1. Valoración de puntajes.**

Calificación escala de Likert	Valoración	Nivel
Satisfecho – Muy satisfecho	75-100	Alto
Poco satisfecho-Insatisfecho	50-74	Medio
Muy insatisfecho	0-49	Bajo

Fuente propia

Por tal razón y teniendo en cuenta esta valoración los resultados serán presentados de acuerdo a los niveles planteados en la tabla anterior.

## CAPÍTULO IV: PRESENTACIÓN Y ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS

### 4.1 Procesamiento de datos: Resultados

#### 4.1.1 *Análisis resumen de la variable: Enfoque pedagógico de calidad.*

**Tabla 2. Enfoque pedagógico de calidad.**

Variable	N	Promedio
Enfoque pedagógico de calidad	298	64,270

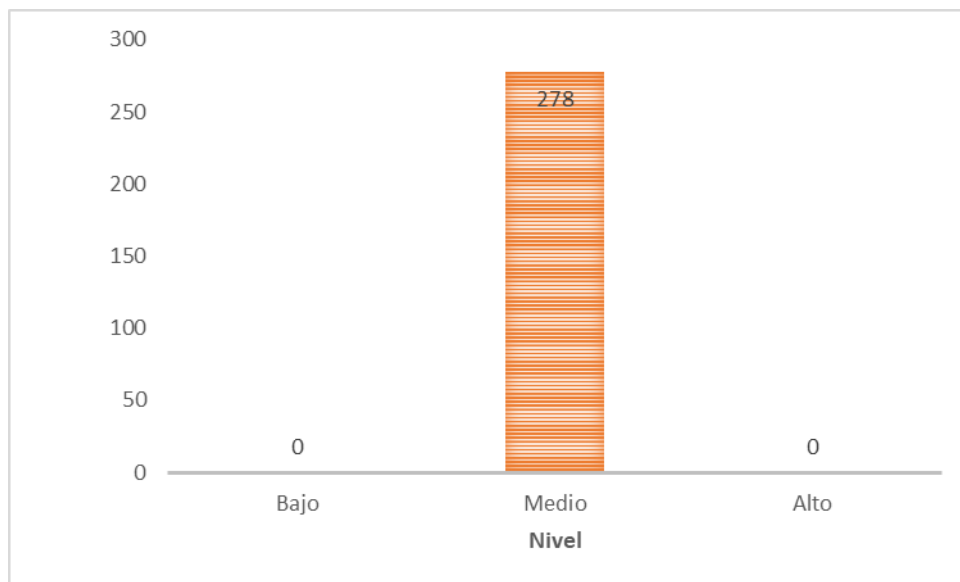
Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	0	0
Medio	298	100%
Alto	0	0%
Total	298	100,0%

Dimensiones	Resultado
Proyección Social (Prácticas académicas y educación no formal)	57,970
Actividades de desarrollo comunitario	60,990
Investigación formativa Docencia	62,617
	75,503

Fuente: Cuestionario “Enfoque pedagógico de calidad”

Análisis. Los resultados encontrados sobre la variable “Enfoque pedagógico de calidad”, dieron un valor medio general de 64,270, que permite concluir que los estudiantes de la Universidad Piloto de Colombia consideran que es de nivel medio el enfoque pedagógico, resultado de las diferentes actividades desarrolladas en cada una de las dimensiones; de forma específica se tiene que el 100% de los encuestados precisan que es de nivel medio el enfoque pedagógico desarrollado

Al analizar por dimensión, se tiene que los estudiantes consideran que el aspecto más destacado fue “La docencia”, con un promedio de 75,503 y el priorizado a mejorar “La proyección Social” con el menor promedio 57,970.



**Gráfica 1. Enfoque pedagógico de calidad.**

Fuente: Cuestionario Enfoque pedagógico de calidad.

**4.1.2 Análisis por dimensiones: Variable “Enfoque pedagógico de calidad”.**

**Tabla 3. Proyección Social (Prácticas académicas y educación no formal).**

Variable	N	Promedio
Proyección Social	298	57,970

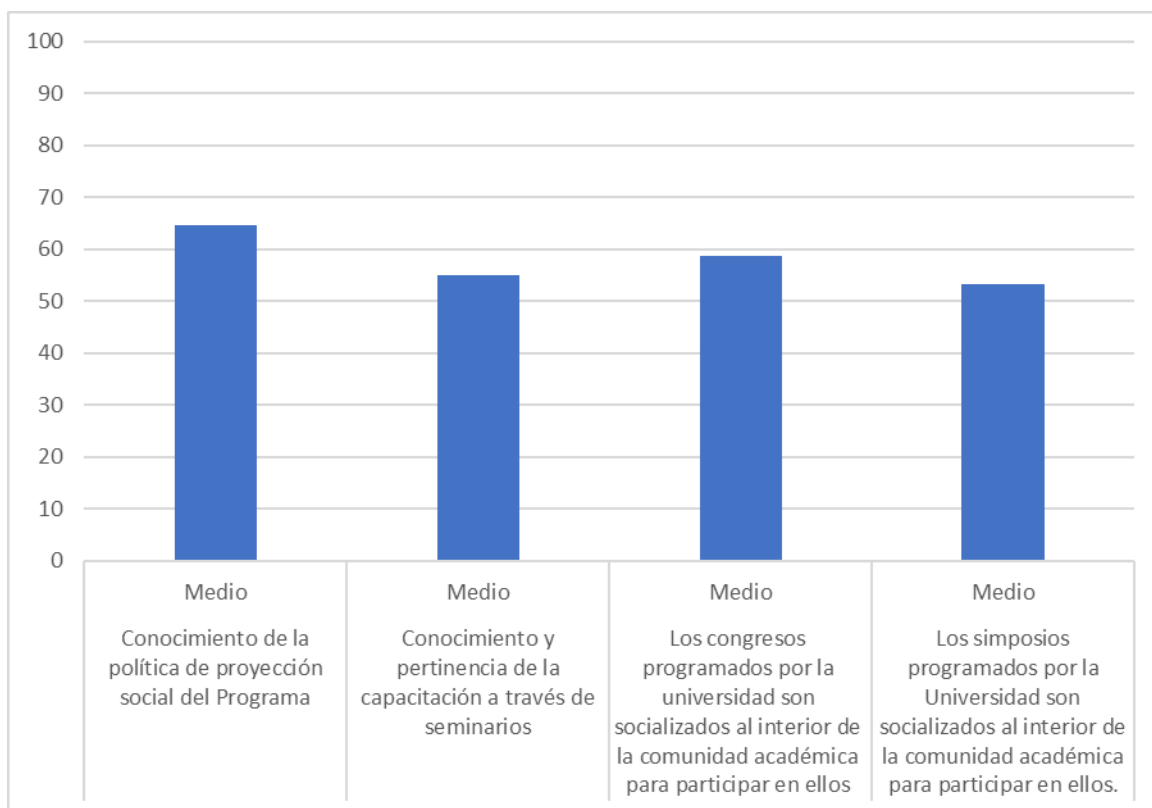
Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	0	0
Medio	298	100%
Alto	0	0%
Total	298	100,0%

	Resultado
Conocimiento de la política de proyección social del Programa	64,765
Conocimiento y pertinencia de la capacitación a través de seminarios	55,033
Los congresos programados por la universidad son socializados al interior de la comunidad académica para participar en ellos	58,724
Los simposios programados por la Universidad son socializados al interior de la comunidad académica para participar en ellos.	53,355

Fuente: Cuestionario “Enfoque pedagógico de calidad”

Análisis. Los resultados encontrados sobre la dimensión “Proyección Social”, dieron un valor medio general de 57,970, que permite concluir que los estudiantes de la Universidad Piloto de Colombia consideran que el impacto que causa los programas y actividades que permiten comprender la importancia de la proyección social, es de nivel medio; de forma específica se tiene que en esta dimensión el promedio para el conocimiento de la política de proyección social es de nivel medio y el más destacado con el mayor promedio de 64,765; los simposios programados por la Universidad y su socialización al interior de la comunidad académica para participar en ellos, es el menos destacado con un promedio de 53,355.





**Gráfica 2. Proyección social.**

4.1.3 *Análisis por dimensiones: Variable “Enfoque pedagógico de calidad”.*

**Tabla 4. Actividades de desarrollo comunitario.**

Variable	N	Promedio
Actividades de desarrollo comunitario	298	60,990

Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	0	0
Medio	298	100%
Alto	0	0%

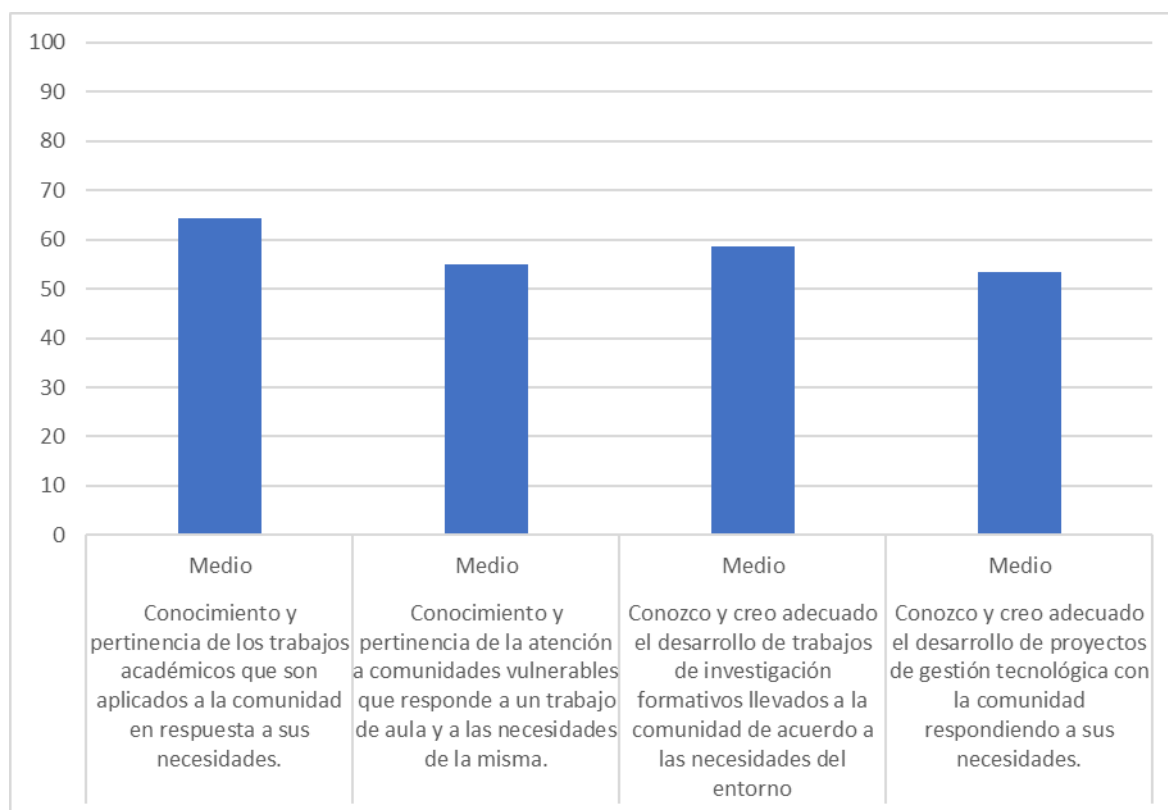
Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Total	298	100,0%

	Resultado
Conocimiento y pertinencia de los trabajos académicos que son aplicados a la comunidad en respuesta a sus necesidades.	64,429
Conocimiento y pertinencia de la atención a comunidades vulnerables que responde a un trabajo de aula y a las necesidades de la misma.	61,409
Conozco y creo adecuado el desarrollo de trabajos de investigación formativos llevados a la comunidad de acuerdo a las necesidades del entorno.	61,073
Conozco y creo adecuado el desarrollo de proyectos de gestión tecnológica con la comunidad respondiendo a sus necesidades.	57,046

Fuente: Cuestionario “Enfoque pedagógico de calidad”

Análisis. Los resultados encontrados sobre la dimensión “Actividades de desarrollo comunitario”, dieron un valor medio general de 60.990, permite concluir que los estudiantes de la Universidad Piloto de Colombia consideran que el impacto de los programas y actividades que permiten el conocimiento y la pertinencia de los trabajos de desarrollo social aplicados a la comunidad es de nivel medio; de forma específica se tiene que en esta dimensión el promedio para el Conocimiento y pertinencia de los trabajos académicos que son aplicados a la comunidad en respuesta a sus necesidades, es de nivel medio y el más destacado con el mayor promedio de 64,429; respecto a si conocen y creen adecuado el desarrollo de proyectos de

gestión tecnológica con la comunidad respondiendo a sus necesidades, es el menos destacado con un promedio de 57,046.



**Gráfica 3. Actividades de desarrollo comunitario.**

4.1.4 *Análisis por dimensiones: Variable “Enfoque pedagógico de calidad”.*

**Tabla 5. Investigación formativa**

Variable	N	Promedio
Investigación formativa	298	62,617

Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	0	0
Medio	298	100%

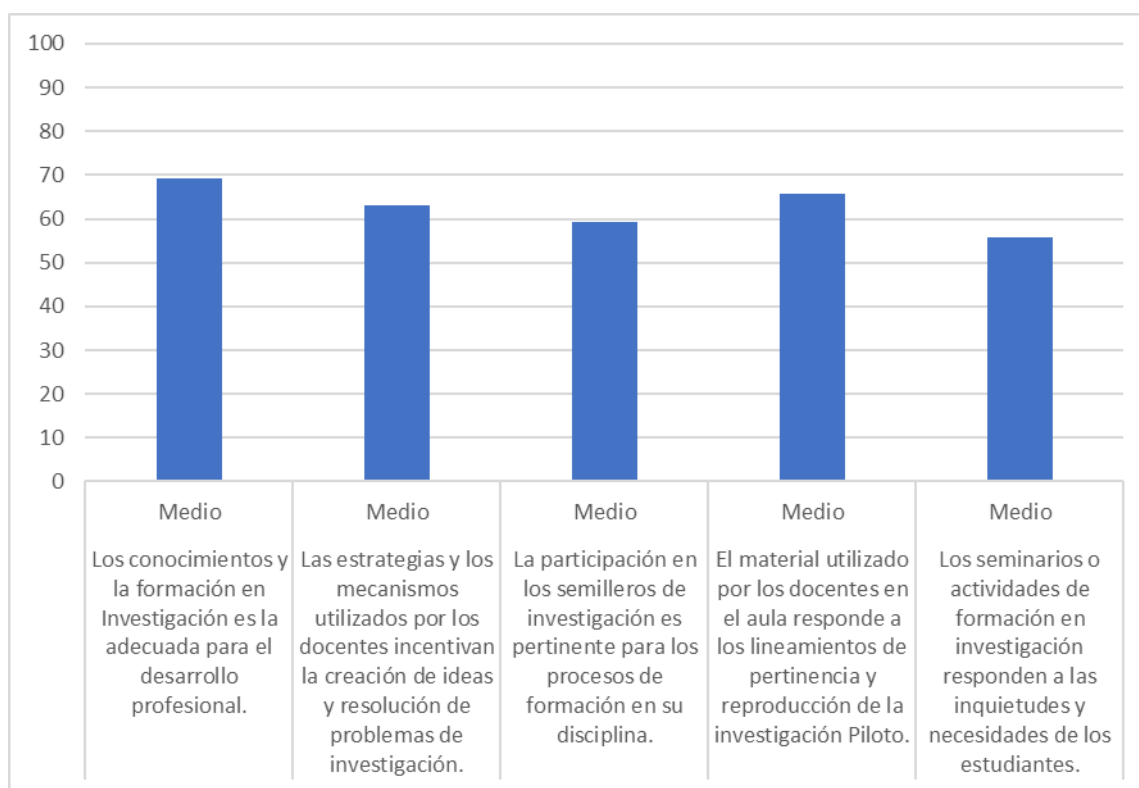
Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Alto	0	0%
Total	298	100,0%

	Resultado
Los conocimientos y la formación en Investigación es la adecuada para el desarrollo profesional.	69,127
Las estrategias y los mecanismos utilizados por los docentes incentivan la creación de ideas y resolución de problemas de investigación.	63,008
La participación en los semilleros de investigación es pertinente para los procesos de formación en su disciplina.	59,395
El material utilizado por los docentes en el aula responde a los lineamientos de pertinencia y reproducción de la investigación Piloto.	65,771
Los seminarios o actividades de formación en investigación responden a las inquietudes y necesidades de los estudiantes.	55,704

Fuente: Cuestionario "Enfoque pedagógico de calidad"

Análisis. Los resultados encontrados sobre la dimensión "Investigación formativa", dieron un valor medio general de 62.617, permite concluir que los estudiantes de la Universidad Piloto de Colombia consideran que el impacto de los conocimientos y formación en investigación que la universidad le aporta a los estudiantes es de nivel medio; de forma específica se tiene que en esta dimensión el promedio de los conocimientos y la formación en Investigación es la adecuada para el desarrollo profesional, es de nivel medio y el más destacado con el mayor promedio

de 69,127; respecto a si los seminarios o actividades de formación en investigación responden a las inquietudes y necesidades de los estudiantes, es el menos destacado con un promedio de 55,704.



**Gráfica 4. Investigación formativa.**

4.1.5 *Análisis por dimensiones: Variable “Enfoque pedagógico de calidad”.*

**Tabla 6. Docencia**

Variable	N	Promedio
Docencia	298	75,503

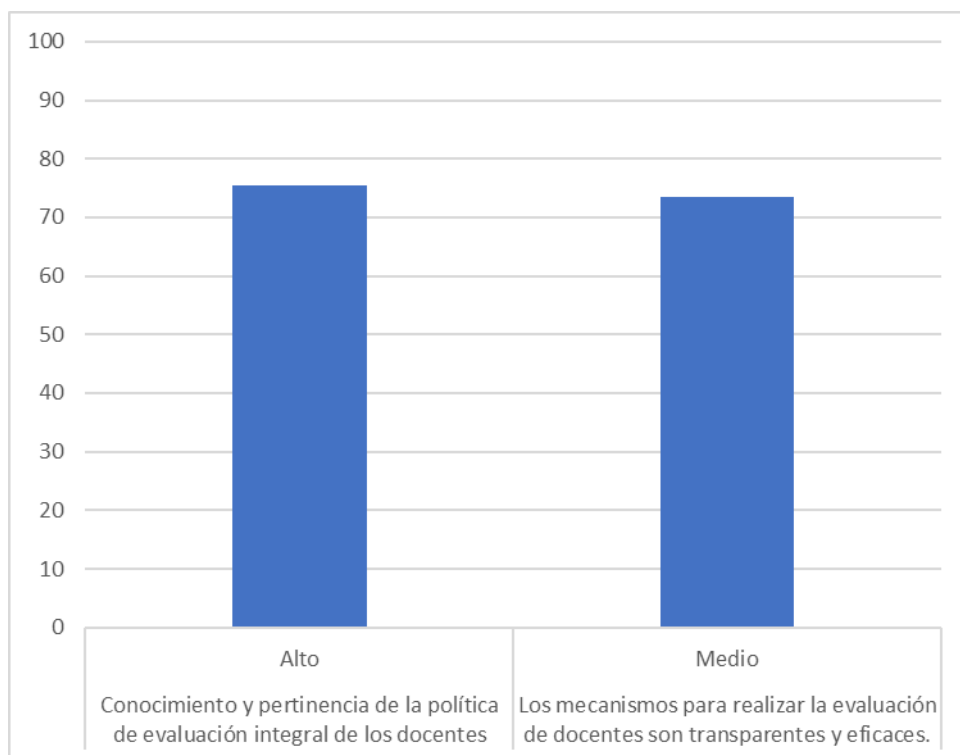
Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	0	0
Medio	0	0%

Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Alto	298	100%
Total	298	100,0%

	Resultado
Conocimiento y pertinencia de la política de evaluación integral de los docentes	77,516
Los mecanismos para realizar la evaluación de docentes son transparentes y eficaces.	73,489

Fuente: Cuestionario "Enfoque pedagógico de calidad"

Análisis. Los resultados encontrados sobre la dimensión "Docencia", dieron un valor alto general de 75,503, permite concluir que los estudiantes de la Universidad Piloto de Colombia consideran que el impacto de los conocimientos y pertinencia de la política de evaluación integral para evaluar a los docentes y la transparencia de los mecanismos para su aplicación, es de nivel alto ; de forma específica se tiene que en esta dimensión el promedio del Conocimiento y pertinencia de la política de evaluación integral de los docentes el más destacado con el mayor promedio de 77,517. Es importante resaltar que es la única dimensión correspondiente a la variable enfoque pedagógico de calidad que obtuvo un nivel alto.



**Gráfica 5. Docencia.**

4.1.6 *Análisis resumen de la variable: Satisfacción estudiantil.*

**Tabla 7. Satisfacción estudiantil**

Variable	N	Promedio
Satisfacción estudiantil	298	60,974

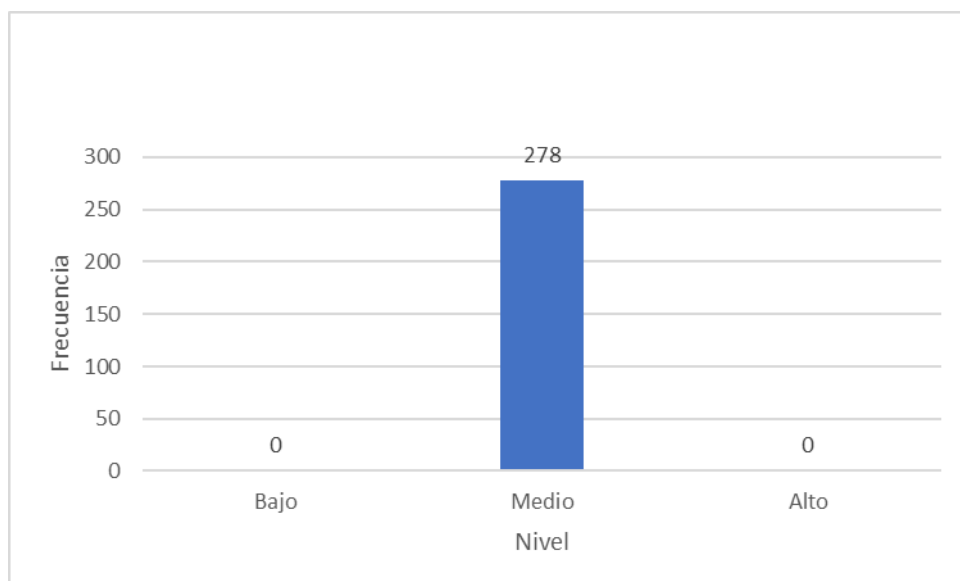
Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	0	0
Medio	298	100%
Alto	0	0%
Total	298	100,0%

Dimensiones	Resultado
Enseñanza y orientación docente (clases teóricas)	67,257
Clases prácticas	55,788
Evaluación (encuadre pedagógico)	70,385
Bienestar (atención a estudiantes)	59,983
Infraestructura	51,454

Fuente: Cuestionario "Satisfacción estudiantil"

Análisis. Los resultados encontrados sobre la variable "Satisfacción estudiantil", dieron un valor medio general de 60,974 lo que permite concluir que los estudiantes de la Universidad Piloto de Colombia consideran que su nivel de satisfacción por la calidad de la enseñanza universitaria recibida en la entidad es de nivel medio; de forma específica se tiene que de los alumnos manifiestan que la evaluación (encuadre pedagógico) posee el mayor nivel de satisfacción aunque con nivel medio y un promedio de 70,385; la infraestructura posee el menor promedio de las dimensiones evaluadas con un valor de 51,454.





**Gráfica 6. Satisfacción estudiantil.**

4.1.7 *Análisis por dimensiones: Variable "Satisfacción estudiantil".*

**Tabla 8. Enseñanza y orientación docente (clase teórica).**

Dimensión	N	Promedio
Enseñanza y orientación docente	298	67,257

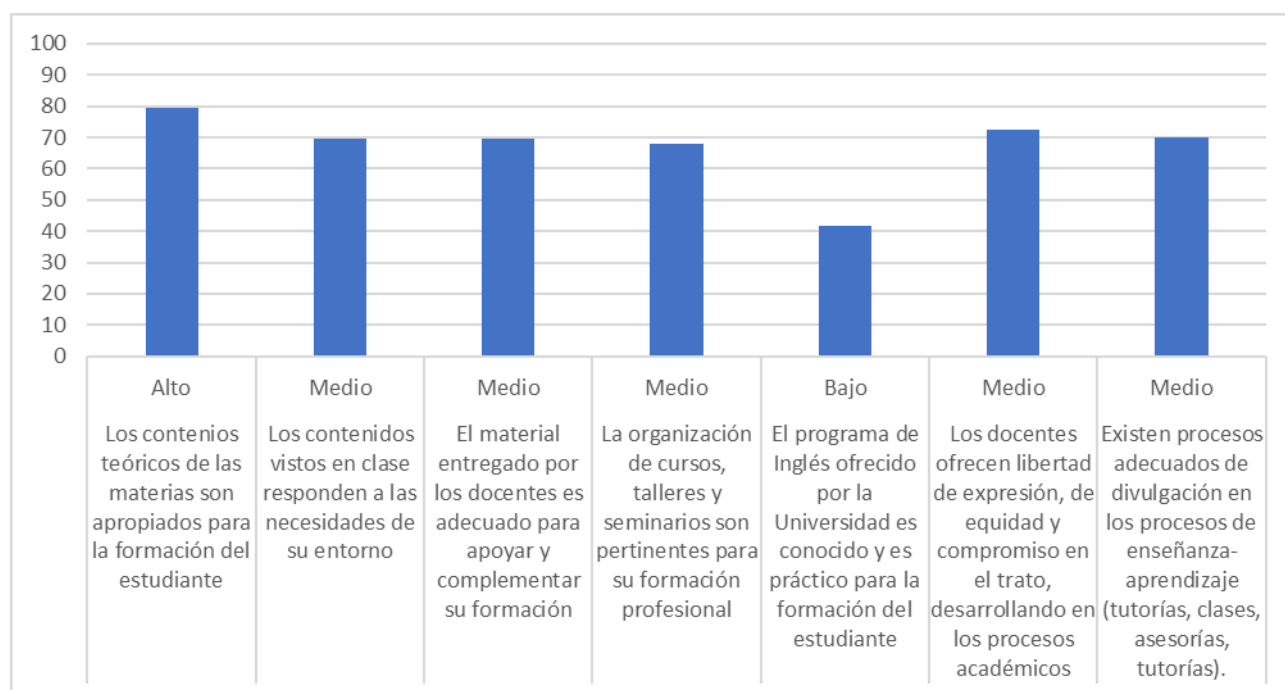
Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	0	0
Medio	298	100%
Alto	0	0%
Total	298	100,0%

	Resultado
Los contenidos teóricos de las materias son apropiados para la formación del estudiante	79,530
Los contenidos vistos en clase responden a las necesidades de su entorno	69,463
El material entregado por los docentes es adecuado para apoyar y complementar su formación	69,798
La organización de cursos, talleres y seminarios son pertinentes para su formación profesional	67,785
El programa de Inglés ofrecido por la Universidad es conocido y es práctico para la formación del estudiante	41,610
Los docentes ofrecen libertad de expresión, de equidad y compromiso en el trato, desarrollando en los procesos académicos	72,483
Existen procesos adecuados de divulgación en los procesos de enseñanza-aprendizaje (tutorías, clases, asesorías, tutorías).	70,134

Fuente: Cuestionario “Enfoque pedagógico de calidad”

Análisis. Los resultados encontrados sobre la dimensión “Enseñanza y orientación docente”, dieron un valor medio general de 67,257, que permite concluir que los estudiantes de la Universidad Piloto de Colombia consideran que el impacto que caus los programas y procesos que permiten los aprendizajes de los estudiantes, es de nivel medio; de forma específica se tiene que en esta dimensión el promedio respecto a si los contenidos teóricos de las materias son apropiados para la formación del estudiantes, es de nivel alto y el más destacado con el mayor promedio

de 79,530, la pregunta respecto a si el programa de inglés ofrecido por la universidad es conocido y es práctico para la formación del estudiante, es el menos destacado con un promedio de 41,610.



**Gráfica 7. Enseñanza y orientación docente.**

#### 4.1.8 Análisis por dimensiones: Variable "Satisfacción estudiantil".

**Tabla 9. Clases prácticas**

Dimensión	N	Promedio
Clases prácticas	298	67,257

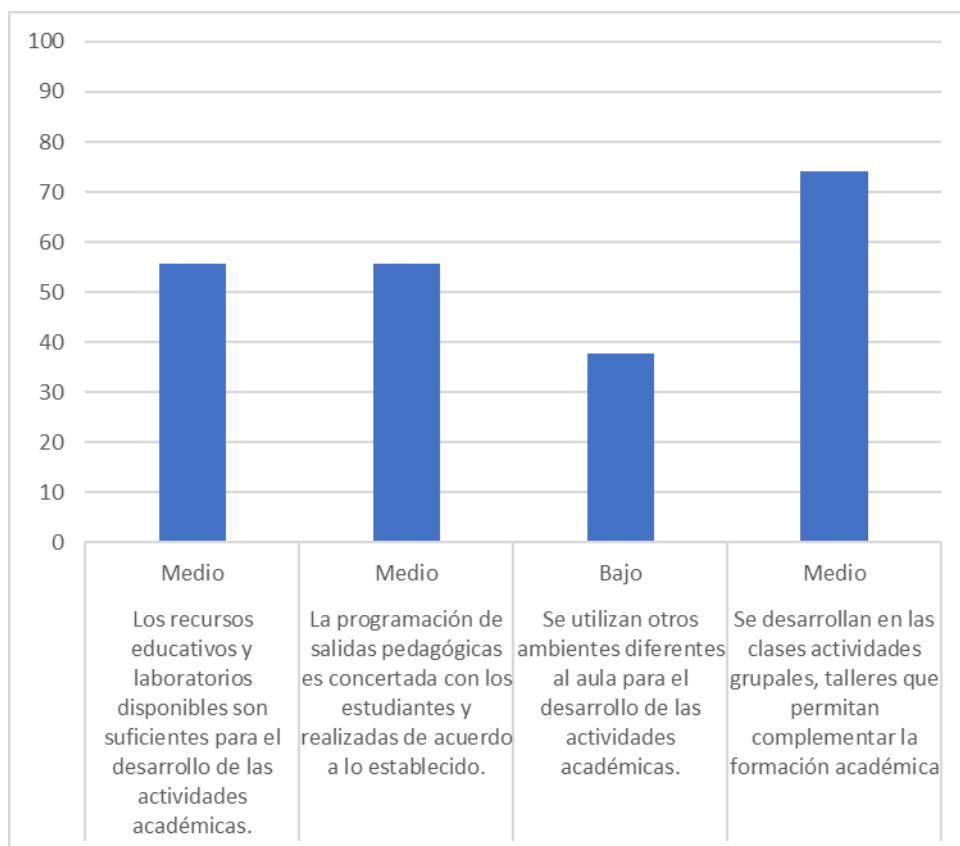
Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	0	0
Medio	298	100%
Alto	0	0%

Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Total	298	100,0%

	Resultado
Los recursos educativos y laboratorios disponibles son suficientes para el desarrollo de las actividades académicas.	55,704
La programación de salidas pedagógicas es concertada con los estudiantes y realizadas de acuerdo a lo establecido.	55,704
Se utilizan otros ambientes diferentes al aula para el desarrollo de las actividades académicas.	37,583
Se desarrollan en las clases actividades grupales, talleres que permitan complementar la formación académica	74,161

Fuente: Cuestionario "Satisfacción estudiantil"

Análisis. Los resultados encontrados sobre la dimensión "Clases prácticas", dieron un valor medio general de 67,257, que permite concluir que los estudiantes de la Universidad Piloto de Colombia consideran que el impacto que causa las actividades didácticas utilizadas y procesos que permiten los aprendizajes de los estudiantes, es de nivel medio; de forma específica se tiene que en esta dimensión el promedio respecto a si se desarrollan en las clases actividades grupales, talleres que permitan complementar la formación académica, es de nivel medio y el más destacado con el mayor promedio de 74,161; la pregunta respecto a si se usan otros ambientes diferentes al aula para el desarrollo de las actividades académicas, es el menos destacado con un promedio de 37,583.



**Gráfica 8. Clases practicas.**

**4.1.9 Análisis por dimensiones: Variable "Satisfacción estudiantil".**

**Tabla 10. Evaluación (Encuadre pedagógico)**

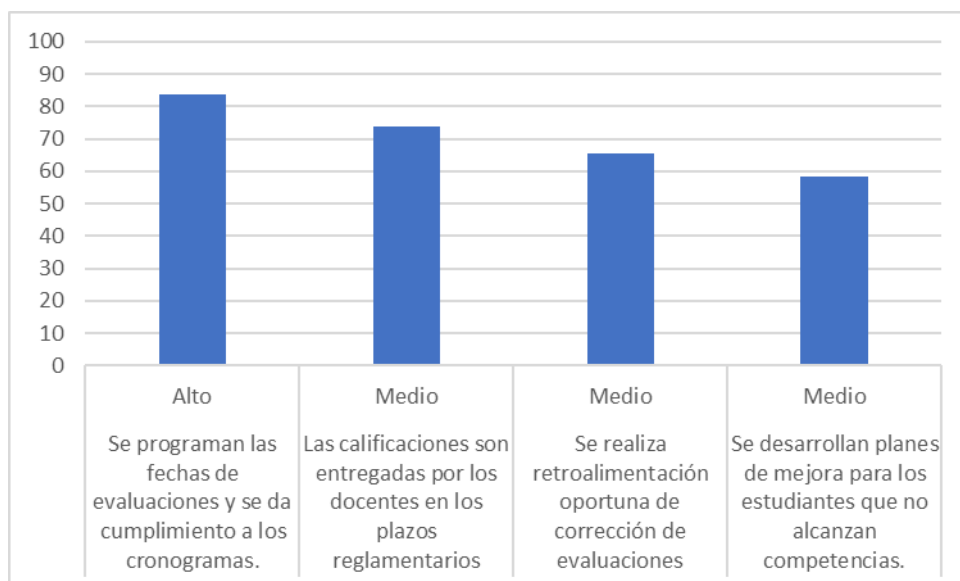
Dimensión	N	Promedio
Evaluación (encuadre pedagógico)	298	70,385

Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	0	0
Medio	298	100%
Alto	0	0%
Total	298	100,0%

	Resultado
Se programan las fechas de evaluaciones y se da cumplimiento a los cronogramas.	83,892
Las calificaciones son entregadas por los docentes en los plazos reglamentarios.	73,825
Se realiza retroalimentación oportuna de corrección de evaluaciones.	65,436
Se desarrollan planes de mejora para los estudiantes que no alcanzan competencias.	58,389

Fuente: Cuestionario "Satisfacción estudiantil"

Análisis. Los resultados encontrados sobre la dimensión "Evaluación (encuadre pedagógico)", dieron un valor medio general de 70,385, que permite concluir que los estudiantes de la Universidad Piloto de Colombia consideran que el impacto que causa las actividades y procesos de los encuadres o actividades iniciales del semestre, procesos de entrega de calificaciones de docentes y retroalimentación de los resultados en estos procesos, es de nivel medio; de forma específica se tiene que en esta dimensión el promedio respecto a si se programan las fechas de evaluaciones y se da cumplimiento a los cronogramas, es de nivel alto y el más destacado con el mayor promedio de 83,892; la pregunta respecto a si se desarrollan planes de mejora para los estudiantes que no alcanzan competencias, es el menos destacado con un promedio de 58,389.



**Gráfica 9. Evaluación (encuadre pedagógico).**

4.1.10 *Análisis por dimensiones: Variable “Satisfacción estudiantil”.*

**Tabla 11. Bienestar (Atención a estudiantes)**

Dimensión	N	Promedio
Bienestar (atención a estudiantes)	298	59,983

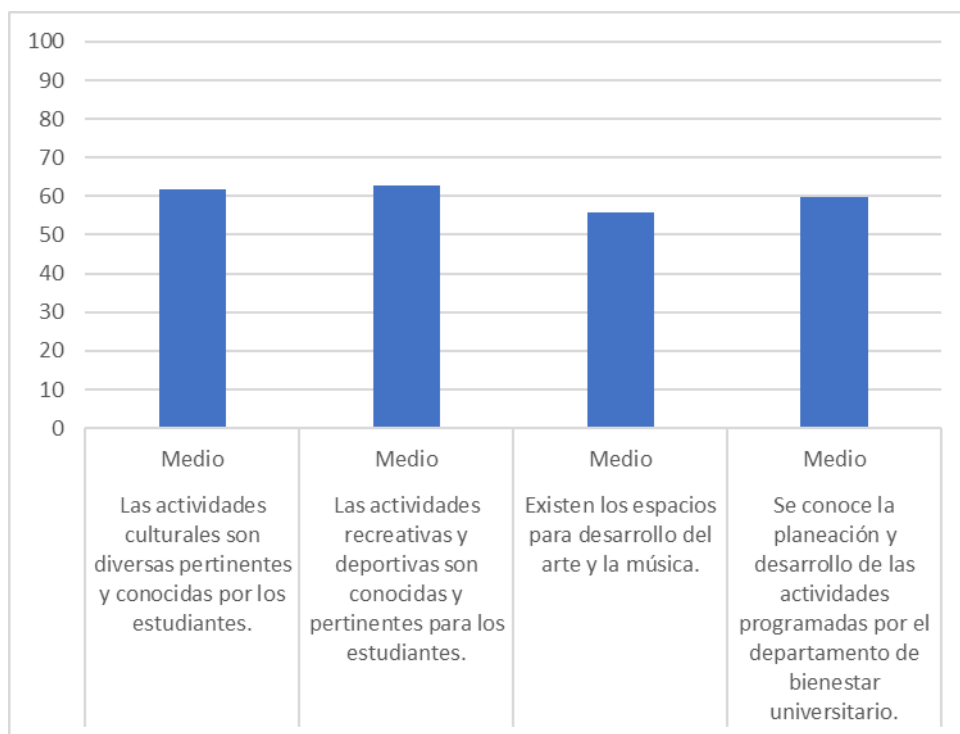
Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	0	0
Medio	298	100%
Alto	0	0%
Total	298	100,0%

	Resultado
Las actividades culturales son diversas pertinentes y conocidas por los estudiantes.	61,744
Las actividades recreativas y deportivas son conocidas y pertinentes para los estudiantes.	62,751
Existen los espacios para desarrollo del arte y la música..	55,704
Se conoce la planeación y desarrollo de las actividades programadas por el departamento de bienestar universitario.	59,731

Fuente: Cuestionario "Satisfacción estudiantil"

Análisis. Los resultados encontrados sobre la dimensión "Bienestar (atención a estudiantes) ", dieron un valor medio general de 59,983, permite concluir que los estudiantes de la Universidad Piloto de Colombia consideran que el impacto que causa las actividades Culturales, deportivas, artísticas y su planeación respectiva, es de nivel medio; de forma específica se tiene que en esta dimensión el promedio respecto a si las actividades recreativas y deportivas son conocidas por los estudiantes, es de nivel medio y el mayor promedio con 62,751; la pregunta respecto a si existen los espacios para desarrollo del arte y la música , es el menos destacado con un promedio de 55,704.





**Gráfica 10. Bienestar (atención al estudiante).**

4.1.11 *Análisis por dimensiones: Variable "Satisfacción estudiantil".*

**Tabla 12. Infraestructura.**

Dimensión	N	Promedio
Infraestructura	298	51,454

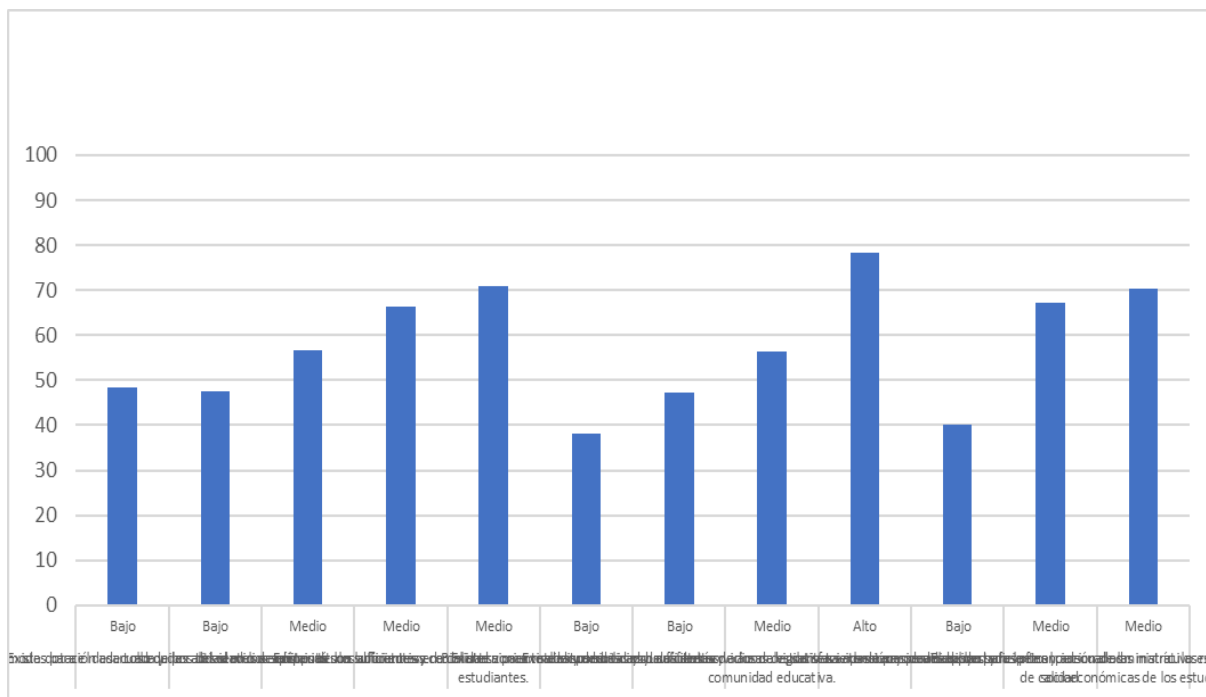
Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	0	0
Medio	298	100%
Alto	0	0%
Total	298	100,0%

	Resultado
Las aulas son cómodas para el desarrollo de las actividades académicas.	48,322
Existe dotación adecuada y de calidad en los equipos de los laboratorios..	47,651
Los equipos del centro de cómputo son suficientes y de calidad.	56,711
Los servicios sanitarios son suficientes y con mantenimiento adecuado..	66,442
Existen títulos suficientes en Biblioteca para realizar consultas y dudas de los estudiantes.	70,805
Existes zonas verdes y de descanso suficientes.	38,255
Existe disponibilidad y suficientes de áreas deportivas.	47,315
Los servicios de cafetería y adicionales satisfacen las necesidades de la comunidad educativa.	56,375
Los servicios de vigilantes se prestan con amabilidad y respeto.	78,187
Los servicios de parqueadero son suficientes y adecuados.	40,268
La atención y servicios prestados por el personal administrativo es oportuno y de calidad.	67,114
El apoyo para la financiación de las matrículas responde a las condiciones socioeconómicas de los estudiantes	70,469

Fuente: Cuestionario "Satisfacción estudiantil"

Análisis. Los resultados encontrados sobre la dimensión "Infraestructura ", dieron un valor medio general de 51,454, y permite concluir que los estudiantes de la Universidad Piloto de Colombia consideran que el impacto que causa la disponibilidad de infraestructura y equipos para el desarrollo y apoyo de las actividades académicas, es de nivel medio; de forma específica se tiene que en esta

dimensión el promedio respecto a si los servicios de vigilancia se prestan con amabilidad y respeto, es de nivel alto y el mayor promedio significativo con 78,187; la pregunta respecto a si existen zonas verdes y de descanso suficientes, es el menos destacado con un promedio preocupante de 38,255.



**Gráfica 11. Infraestructura.**

## 4.2 Contraste de hipótesis

### 4.2.1 Contraste de las hipótesis específicas.

a. La primera hipótesis específica precisa que “El desarrollo docente incide de manera importante en la satisfacción de los estudiantes de la universidad Piloto de Colombia Girardot.”.

Para lo cual se tiene en cuenta los resultados de esta dimensión:

$H_0$ : No existe relación entre las variables

$H_1$ : Existe relación entre las variables

**Tabla 13. Contraste de la hipótesis específica 2**

Variable	N	Promedio
Docencia	298	75,503

Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	0	0
Medio	0	0%
Alto	100%	100%
Total	298	100,0%

Puesto que el promedio de la dimensión docencia es de 75,503, permite concluir que el promedio es alto y posee incidencia significativa , por tanto, existe una relación directa y significativa entre la docencia, los mecanismos para evaluarlos y la satisfacción estudiantil en la Universidad Piloto de Colombia, en el año 2014.

b. La segunda hipótesis específica precisa que “Los procesos investigativos realizados propician de forma significativa a la satisfacción de los estudiantes en la Universidad Piloto de Colombia Girardot.”.

H<sub>0</sub>: No existe relación entre las variables

H<sub>1</sub>: Existe relación entre las variables

**Tabla 14. Contraste de la hipótesis específica 2**

Variable	N	Promedio
Investigación formativa	298	62,617

Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	0	0
Medio	298	100%
Alto	0	0%
Total	298	100,0%

Puesto que el promedio de la dimensión procesos investigativos es de 62,617, permite concluir que el promedio es medio y aunque no posee la mayor incidencia significativa, si existe una relación directa entre los procesos investigativos y la satisfacción estudiantil en la Universidad Piloto de Colombia, en el año 2014. Sin embargo aunque existe relación en los resultados del promedio hay actividades que deben ser puestas a consideración para la mejora puesto que tienden a un promedio medio en sus resultados.

c. La tercera hipótesis específica precisa que “Las acciones de extensión o proyección social inciden de manera pertinente a la satisfacción de los estudiantes de la Universidad Piloto de Colombia Girardot”.

H<sub>0</sub>: No existe relación entre las variables

H<sub>1</sub>: Existe relación entre las variables

**Tabla 15. Contraste de la hipótesis específica 3**

Variable	N	Promedio
Proyección Social	298	57,970

Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	0	0
Medio	298	100%
Alto	0	0%
Total	298	100,0%

Puesto que el promedio de la dimensión las acciones de extensión o proyección social es de 57,970, permite concluir que el promedio es medio y aunque no posee la mayor incidencia significativa, si existe una relación directa entre las acciones de extensión o proyección social y la satisfacción estudiantil en la Universidad Piloto de Colombia, en el año 2014.

*4.2.2 Contraste de la hipótesis general.*

La hipótesis general planteada precisa que: “El enfoque pedagógico en sus funciones sustantivas tiene una alta influencia en la satisfacción de los estudiantes en la Universidad Piloto de Colombia Girardot.”.

Para lo cual se aplicó:

H<sub>0</sub>: No existe relación entre las variables

H<sub>1</sub>: Existe relación entre las variables

**Tabla 16. Contraste de la hipótesis general.**

Variable	N	Promedio
Enfoque pedagógico de calidad	98	64,270

Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	0	0
Medio	298	100%
Alto	0	0%
Total	298	100,0%

Puesto que el promedio de la variable enfoque pedagógico y sus funciones sustantivas es de 64,270, permite concluir que el promedio es medio y aunque no posee la mayor incidencia significativa, si existe una relación directa entre el enfoque pedagógico y la satisfacción estudiantil en la Universidad Piloto de Colombia, en el año 2014.

#### **4.3 Discusión de resultados**

En lo que respecta al comportamiento medio de la variable “Enfoque pedagógico”, se concluyó que los estudiantes de la Universidad Piloto de Colombia consideran que las prácticas y actividades desarrolladas en sus dimensiones son de nivel; siendo la dimensión más destacada “La docencia”, y el priorizado a mejorar la “La proyección social”.

En lo que respecta al análisis del comportamiento medio de la variable “Satisfacción estudiantil”, se concluye que los estudiantes de la Universidad Piloto de Colombia consideran que su nivel de satisfacción por la calidad de la enseñanza universitaria recibida es media; siendo la dimensión más destacada “la Docencia”, y el priorizado a mejorar: la “la infraestructura”.

Los resultados encontrados coinciden con el trabajo de investigación desarrollado por el Ministerio de educación nacional (2003), puesto que en este se logró concluir que los docentes se constituyen en uno de los factores de mayor participación para los aprendizajes significativos reconociendo además el esfuerzo para mejorar los niveles de cualificación de los mismos.



## **CAPITULO V CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES**

### **5.1 Conclusiones**

Teniendo en cuenta esta primera aproximación

- a. Como primer punto se aclara que hemos tomado los criterios que tienen que ver con la satisfacción de los estudiantes. Es por ello que se ha realizado la sumatoria de los estudiantes que están satisfechos y muy satisfechos. A partir de este aspecto observamos que en todas las dimensiones los estudiantes se encuentran satisfechos en un nivel medio de acuerdo a la escala presentada en la metodología.
- b. Específicamente la variable enfoque pedagógico de calidad, en todas las dimensiones el porcentaje está en el nivel medio y una marcada satisfacción en la dimensión docencia que se encuentra en un nivel alto.
- c. Respecto a la variable satisfacción de los estudiantes en los servicios recibidos de la docencia como son las clases prácticas, evaluación, los servicios de bienestar y la infraestructura de la Universidad, se observa una insatisfacción marcada en los siguientes aspectos: el programa de inglés es conocido y es práctico para la formación de los estudiantes que corresponde a un nivel bajo. Se utilizan ambientes

diferentes al aula para el desarrollo de las clases con un 37% de insatisfacción, nivel bajo. Las otras dimensiones promedian en general el 50% con excepción a la dimensión infraestructura que presenta varias insatisfacciones que promedian entre el 40 a 50% como son: Aulas cómodas para el desarrollo de las actividades académicas, dotación adecuada de los equipos de laboratorio, zonas verdes y de descanso suficientes, disponibilidad suficiente de áreas deportivas y servicios de parqueadero insuficientes y adecuados.

## **5.2 Recomendaciones**

Ante los resultados iniciales y observando que existe variables con porcentajes por debajo del 50%, nivel bajo, se recomienda de manera inmediata realizar planes de mejora para determinar cómo se deberá cumplir con los mínimos requisitos ofrecidos al estudiante para su satisfacción. No obstante se debe continuar con una planeación concreta sobre la autoevaluación institucional con fines de acreditación y de cumplimiento para los registros calificados.

Sin embargo al observar que existen varios ítems o preguntas con la insatisfacción ya analizada, se debe dar cumplimiento al establecimiento propuesto en el objetivo general de esta investigación que corresponde a establecer un enfoque pedagógico de calidad que permita la satisfacción de los estudiantes de la Universidad Piloto de Colombia Girardot.

## BIBLIOGRAFÍA

Anaya, G. (2001). Concepciones sobre docencia universitaria. Reflexiones en voz alta sobre la docencia universitaria. *Docencia Universitaria*, 111.

Arranz Val, P. (2007). Congresos. ulpgc. Recuperado el 2 de Febrero de 2014, de [http://www.congresos.ulpgc.es/aeet\\_aede/Descargas/Sesion5Sala5/Arranz.pdf](http://www.congresos.ulpgc.es/aeet_aede/Descargas/Sesion5Sala5/Arranz.pdf)

ASCUN. (Marzo de 2011). Asociación Colombiana de Universidades. Recuperado el 19 de Marzo de 2015, de [http://www.cna.gov.co/1741/articles-311056\\_ResponsabilidadSocial.pdf](http://www.cna.gov.co/1741/articles-311056_ResponsabilidadSocial.pdf)

Bogoya, D. (Junio de 2012). Observatorio de la universidad Colombiana. Recuperado el 14 de Mayo de 2014, de [www.universidad.edu.co](http://www.universidad.edu.co): [http://universidad.edu.co/images/cmlopera/descargables/ubicacion\\_de\\_las\\_ies\\_según\\_resultados\\_saberpro\\_2011.pdf](http://universidad.edu.co/images/cmlopera/descargables/ubicacion_de_las_ies_según_resultados_saberpro_2011.pdf)

Bolonia, P. (2003). Educación. Obtenido de [www.educación.gov.es](http://www.educación.gov.es): [http://www.educacion.gob.es/boloniaensecundaria/img/Comunicado\\_berlin.pdf](http://www.educacion.gob.es/boloniaensecundaria/img/Comunicado_berlin.pdf)

Calduch, R. (2008). *Pendientedemigración*. (R. Calduch, Ed.) Recuperado el 13 de Junio de 2014, de [pendientedemigración.ucm.es](http://pendientedemigración.ucm.es).

Campillo, m. (2012). El estudio de la práctica y la formación de los profesionales: un reto a las universidades. *Revista de Educación a Distancia – Docencia Universitaria en la Sociedad del Conocimiento.*, 1-23.

Casas. (2012). *Digital Academico*, Maria. Recuperado el 27 de Noviembre de 2013, de <http://hdl.handle.net/11195/74>

Congreso de la Republica. (17 de 7 de 2003). 28. Recuperado el 2 de 2 de 2014, de <http://planipolis.iiep.unesco.org/upload/Peru/Peru%20Ley%20general%20de%20educacion%2028044.pdf>

Consejo Nacional de Acreditación. (2013). *Llineamientos para la acreditación de programas de pregrado*. Bogotá, Colombia.

Consejo Nacional de Acreditación. (2013). *Lineamientos para la acreditación de programas de pregrado*. Bogotá, Colombia.

Consejo Nacional de Acreditación. (s.f.). CNA, Consejo Nacional. Recuperado el 21 de Diciembre de 2013, de

<http://menweb.mineducacion.gov.co/cna/Buscador/BuscadorProgramas.php?Mostrar=Si>

Consejo Nacional de Acreditación. (s.f.). CNA, Consejo Nacional. Recuperado el 21 de Diciembre de 2013, de

<http://menweb.mineducacion.gov.co/cna/Buscador/BuscadorInstituciones.php>

Constituyente, A. N. (1991, cap 2.). *Constitución Política*. Recuperado el 12 de Marzo de 2015, de Régimen legal de Bogotá:

<http://www.alcaldiabogota.gov.co/sisjur/normas/Norma1.jsp?i=4125>

Cruz, M. (2002). Formación y profesionalización docente del profesorado universitario. *Revista de investigación educativa*, 153-171.

De Zapata, C. (2009). ucv.ve. Recuperado el 1 de febrero de 2014, de [http://www.ucv.ve/fileadmin/user\\_upload/vrac/documentos/Curricular\\_Documentos/Evento/Ponencias\\_6/velasquez\\_de\\_zapata\\_carmen.pdf](http://www.ucv.ve/fileadmin/user_upload/vrac/documentos/Curricular_Documentos/Evento/Ponencias_6/velasquez_de_zapata_carmen.pdf)

Duque, O. (2011). eprints . Recuperado el 1 de Febrero de 2014, de <http://eprints.ucm.es/12202/1/T31045.pdf>

Eduardo, P. (2008). La formación del docente universitario con miras al desarrollo humano. *educación y desarrollo social*, 90-99.

Escobar, J. o. (2008). Validez de contenido y juicio de expertos: UNA. *Avances en medición*, 27-36.

Fernandez rodriguez, E. (2009). Aprendizaje experiencial, investigación-acción. Recuperado el 2 de 2 de 2014, de [http://www.aufop.com/aufop/uploaded\\_files/articulos/1254008828.pdf](http://www.aufop.com/aufop/uploaded_files/articulos/1254008828.pdf)

García, B. (2010). innomide. (B. García, Productor) Recuperado el 14 de Junio de 2014, de uv.es. innomide: [http://www.uv.es/innomide/spss/SPSS/SPSS\\_0801B.pdf](http://www.uv.es/innomide/spss/SPSS/SPSS_0801B.pdf)

gonzales, R. (2012). CIBERTESIS. Recuperado el 27 de Noviembre de 2013, de <http://cybertesis.unmsm.edu.pe/handle/cybertesis/2364>

Gutérrez, A., Lozano, J., & Pablo, C. (2008, pág 39). Satisfacción del estudiante y calidad universitaria. *Revista de Enseñanza Universitaria* (31), 39-55.

Gutierrez, M. &. (2008). Satisfacción del estudiante y calidad universitaria: un análisis explicatorio en la Unidad Académica Multidisciplinaria Agronomía y Ciencias de la

Universidad Autónoma de Tamaulipas, MEXICO. Revista de Enseñanza Universitaria 2008, N.º 31, 41,42.

ICONTEC. (2005). Guía para la implementación de la Norma ISO 9001. Bogotá, Colombia: ICONTEC.

ICONTEC. (2005). Guía técnica Colombiana GTC200. Bogotá, Colombia: ICONTEC.

Icontec. Guía para la implementación de la norma ISO 9001 en establecimientos de educación. (ICONTEC, Ed.) Bogotá, Colombia: ICONTEC.

kain, B. (2007). Lo que hacen los mejores profesores universitarios. New York.

Kitler, en, c., & Chacón. (22 de Febrero de 2009). Monografías informes para empresarios. Recuperado el 12 de Marzo de 2015, de <http://82.165.131.239/hosting/empresa/general/monografias/monograf%C3%ADa167.pdf>

Laboratorio de Cibermetría España. (2004). Ranking Webs de Universidades. Recuperado el 14 de Marzo de 2015, de <http://www.webometrics.info/es>

Larraín, A. J. (2011). Donald Schön: Una práctica profesional reflexiva en la universidad. *Compas empresarial*, 14-21.

Marín, A. (2004). [www.congresoretosyexpectativas.udg.mx/](http://www.congresoretosyexpectativas.udg.mx/)

[Congreso%202/.../5.b.1..pdf](#). Recuperado el 2 de 2 de 2014, de

[http://www.congresoretosyexpectativas.udg.mx/Congreso%202/Mesa%205/b\)%20Personal%20acad%E9mico,%20funciones,%20perfiles,%20etc/5.b.1..pdf](http://www.congresoretosyexpectativas.udg.mx/Congreso%202/Mesa%205/b)%20Personal%20acad%E9mico,%20funciones,%20perfiles,%20etc/5.b.1..pdf)

Marín,A.(s.f.). [www.congresoretosyexpectativas.udg.mx/Congreso%202/.../5.b.1..pdf](http://www.congresoretosyexpectativas.udg.mx/Congreso%202/.../5.b.1..pdf).

Recuperado el 2 de 5 de 2014, de

[http://www.congresoretosyexpectativas.udg.mx/Congreso%202/Mesa%205/b\)%20Personal%20acad%E9mico,%20funciones,%20perfiles,%20etc/5.b.1..pdf](http://www.congresoretosyexpectativas.udg.mx/Congreso%202/Mesa%205/b)%20Personal%20acad%E9mico,%20funciones,%20perfiles,%20etc/5.b.1..pdf)

Mejias, A. (2009). Desarrollo de un instrumento para medir la satisfaccion estudiantil en educación superior. *Docencia Universitaria*, Vol. X, N° 2, Año 2009, 29-47.

Ministerio de educación nacional. (1994). *Ley General de Educación*. Ley 115 de 1994 . Bogotá, Colombia.

Ministerio de educación Nacional. (2002). Cuadernillo nuevo estatuto docente.

Recuperado el 2 de Febrero de 2014, de

<http://www.mineducacion.gov.co/1621/article-190395.html>:[http://cmsstatic.colombiaaprende.edu.co/cache/binaries/articles-190395\\_archivo\\_pdf\\_cuadernillo.pdf?binary\\_rand=6127](http://cmsstatic.colombiaaprende.edu.co/cache/binaries/articles-190395_archivo_pdf_cuadernillo.pdf?binary_rand=6127)

N., E. y. (2009). Profesorado. Profesorado. revista de currículom y formación del profesorado, 1-13.

Nelida, R. (Abril de 2010). Nelida Roa: confiabilidad. Obtenido de <http://ing-nroa.blogspot.com/2010/04/coeficiente-alpha-de-cronbach.html>

Nemilña, G. &. (2009). Desarrollo profesional y profesionalización docente. perspectivas y problemas. *Profesorado*, 6.

Nemiña, R. y. (2009). Profesorado. Profesorado. revista de currículom y formación del profesorado, 1-13.

O, O. C. (2013). Medición de la satisfacción estudiantil universitaria. *Revista Iberoamericana de Ingeniería Industrial.*, 271-274.

Oficina de Planeación. Universidad del Valle. (2009). Universidad del Valle. Obtenido de [http://gicuv.univalle.edu.co/05\\_cultura\\_calidad/03boletines-virtuales/documentos/estudio-de-satisfaccion-estudiantil-2009.pdf](http://gicuv.univalle.edu.co/05_cultura_calidad/03boletines-virtuales/documentos/estudio-de-satisfaccion-estudiantil-2009.pdf)

Padilla, J. (2008). La formación del docente universitario con miras al desarrollo humano. Educación y desarrollo social, 90-99.

Padilla, J. (2008). La formación del docente universitario con miras al desarrollo humano. educación y desarrollo social, 90-99.

Pérez, L. C. (2012). ¿Depende la satisfacción estudiantil de la calidad real de la facultad o de la percepción individual de esta? Analisis comparativo entre facultades privadas y publicas. Reidocrea. Revista electrónica de investigación creativa, 30.

Perez, M. (2007). la práctica reflexiva, una perspectiva para la formación docente en la obra de Shon.

Piña, R. (2010). CIBERTESIS. Recuperado el 27 de Noviembre de 2013, de <http://cybertesis.unmsm.edu.pe/handle/cybertesis/2366>

Praga, D. (2001). [www.coit.es/web/formación/pro](http://www.coit.es/web/formación/pro). Obtenido de [https://www.coit.es/web/formacion/proceso\\_bolonia/declaraciones\\_europeas/praga.pdf](https://www.coit.es/web/formacion/proceso_bolonia/declaraciones_europeas/praga.pdf)

Redaccion el tiempo. (8 de 12 de 2013). El tiempo. Recuperado el 8 de 12 de 2013, de [http://www.eltiempo.com/vida-de-hoy/educacion/articulo-web-new\\_notas\\_interiores/13253167.html](http://www.eltiempo.com/vida-de-hoy/educacion/articulo-web-new_notas_interiores/13253167.html) 8 dic 2013

Rohen, V. (s.f.). Recuperado el 30 de 6 de 2014, de <http://www.biostat.jhsph.edu/~lcollado/Courses/MEyAdDG/day2/Pruebas%20de%20Hip%C3%B3tesis.pdf>



Rosa, A. d. (2010). Recension. Revista educación inclusiva, 137.

Saber Pro, Icfes. (Diciembre de 2011). Exámen de estado de calidad de la educación superior Saber Pro. Recuperado el 19 de Diciembre de 2013, de Portal.icfes: <https://portal.icfes.s3.amazonaws.com/datos/Informe%20Resultados%20SABER%20PRO%202005%202009.pdf>

Salinas, o. (2008). Satisfacción del estudiante y calidad universitaria: una análisis exploratorio en la Unidad academica multidisciplinaria agronomía y ciencias de la universidad Autonomia tamulipas, mexixo. Revista de Enseñanza Universitaria 2008, N.º 31; 39-55 Satisfacción del estudiante y calidad univers, 39-55.

Santos, A. (2003). Itescam. (F. B. Hernández, Editor, & F. B. Hernández, Productor) Recuperado el 13 de Junio de 2014, de Itescam.edu: <http://www.itescam.edu.mx/principal/sylabus/fpdb/recursos/r76442.PDF>

Tomas, C. (4 de 12 de 2006). Portal Secretaria de Gobierno. Recuperado el 2 de febrero de 2014, de <http://portalsej.jalisco.gob.mx/sites/portalsej.jalisco.gob.mx/investigacion-educativa/files/pdf/Formaci%C3%B3n%20docente%20y%20profesionalizaci%C3%B3n%20CANDELARIO.pdf>

Tunnermann, C. (1996). La universidad en la historia. Recuperado el 22 de Mayo de 2014, de udual.org: <http://www.udual.org/CIDU/ColUDUAL/Tunner/capitulo1.pdf>

Unesco. (5 de Febrero de 2005). eduteca. Recuperado el 12 de Marzo de 2015, de [eduteca.org: http://www.eduteka.org/UnescoCalidadEducacion.php](http://www.eduteka.org/UnescoCalidadEducacion.php)

Universidad del Valle oficina de planeación y desarrollo institucional. (2012). univalle. Cali.

Valenzuela, A. o. (2006). Grado de satisfacción que perciben los estudiantes de.  
Valdivia, Chile.

## ANEXO A. MATRIZ DE CONSISTENCIA DE LA INVESTIGACIÓN

**TÍTULO:** Enfoque pedagógico de calidad que permita mejorar la satisfacción estudiantil en la Universidad Piloto de Colombia en Girardot, en el año 2014.

PROBLEMA	OBJETIVOS	VARIABLES E INDICADORES																											
<p><u>General:</u> ¿De qué manera el enfoque pedagógico permite mejorar la satisfacción de los estudiantes en la universidad piloto de Girardot Colombia, en el año 2014?</p> <p><u>Sub problemas:</u> ¿De qué manera el desarrollo docente influye en la satisfacción de los estudiantes en la universidad piloto de Girardot-Colombia, en el año 2014? ¿De qué manera la investigación influye en la satisfacción de los estudiantes en la universidad piloto de Colombia Girardot-Colombia, en el año 2014? ¿De qué manera la proyección social contribuye a la satisfacción estudiantil en la universidad piloto de Colombia Girardot, en el año 2014?</p>	<p><u>General:</u> Identificar cuáles son los principales efectos que en la aplicación del enfoque pedagógico contribuye a mejorar la satisfacción estudiantil en la universidad piloto de Colombia Girardot, en el año 2014.</p> <p><u>Específicos:</u> Identificar de qué forma el desarrollo docente influye en la satisfacción de los estudiantes en la Universidad Piloto de Colombia Girardot, en el año 2014. Identificar de qué forma la investigación contribuye a la satisfacción de los estudiantes en la universidad Piloto de Colombia Girardot, en el año 2014. Identificar de qué manera la proyección social contribuye a la Satisfacción de los estudiantes en la universidad</p>	<p>Variable: Dependiente “Satisfacción del estudiante”</p> <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr> <th style="text-align: center;">Dimensiones</th> <th style="text-align: center;">Indicadores</th> <th style="text-align: center;">Numero de ítems</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td style="text-align: center;">Enseñanza</td> <td style="text-align: center;">7</td> <td style="text-align: center;">11</td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">Evaluación</td> <td style="text-align: center;">3</td> <td style="text-align: center;">4</td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">Bienestar</td> <td style="text-align: center;">3</td> <td style="text-align: center;">4</td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">Infraestructura</td> <td style="text-align: center;">2</td> <td style="text-align: center;">12</td> </tr> </tbody> </table> <p>Variable :Independiente “Enfoque pedagógico”</p> <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr> <th style="text-align: center;">Dimensiones</th> <th style="text-align: center;">Indicadores</th> <th style="text-align: center;">Numero de ítems</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td style="text-align: center;">Proyección Social</td> <td style="text-align: center;">4</td> <td style="text-align: center;">8</td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">Investigación</td> <td style="text-align: center;">7</td> <td style="text-align: center;">5</td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">Docencia</td> <td style="text-align: center;">7</td> <td style="text-align: center;">2</td> </tr> </tbody> </table>	Dimensiones	Indicadores	Numero de ítems	Enseñanza	7	11	Evaluación	3	4	Bienestar	3	4	Infraestructura	2	12	Dimensiones	Indicadores	Numero de ítems	Proyección Social	4	8	Investigación	7	5	Docencia	7	2
Dimensiones	Indicadores	Numero de ítems																											
Enseñanza	7	11																											
Evaluación	3	4																											
Bienestar	3	4																											
Infraestructura	2	12																											
Dimensiones	Indicadores	Numero de ítems																											
Proyección Social	4	8																											
Investigación	7	5																											
Docencia	7	2																											

PROBLEMA	OBJETIVOS	VARIABLES E INDICADORES
	piloto Colombia Girardot, en el año 2014. .	

MÉTODO Y DISEÑO	POBLACIÓN	TÉCNICAS E INSTRUMENTOS
Tipo de estudio Descriptivo, correlacional.	Población 1.304	Las técnicas e instrumentos de recolección de datos utilizados en la investigación son las siguientes: Técnica: Encuesta Instrumento: Cuestionario
Diseño de investigación. (Seleccionar sólo uno)	Muestra	
Simple:	Hombres                      Mujeres	
M1 O1	150                                      147	
Dónde: M: Corresponde al grupo muestral O1: es la Observación del grupo 1 = : es la igualdad o semejanza de grupos de estudio	Fuente. (Nómina o lista de matrícula)	
Método de estudio Cualitativo		

Autor: Mg. Laurentino Carranza Meneses

## ANEXO B. MATRIZ DE OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES

Variable	Dimensiones	Indicadores
<p>Variable Dependiente: “Satisfacción” El nivel de estado de ánimo de una persona que resulta de comparar el rendimiento percibido de un producto o servicio con sus expectativas” Fuente: Philip Kotler. Satisfacción del estudiante (Cliente) “Con una de las medidas del desempeño del sistema de gestión de calidad, la organización debe realizar el seguimiento de la información relativa a la percepción del cliente con respecto al cumplimiento de sus requisitos por parte de la organización. Deben determinarse los métodos para obtener y utilizar dicha información” (Icontec 2005)</p>	<p>Dimensión 1: ENSEÑANZA: La educación superior actual conduce sus esfuerzos a una enseñanza en la que el aprendizaje lleva el papel protagónico. “Enseñar no es transferir conocimiento, sino crear las posibilidades para su producción o su construcción” Paulo Freire</p>	<p>-Resultados en las competencias. -Resultados de pruebas externas (saber pro). -Planes de mejora para los estudiantes que reciben orientación. -Resultados altos (más de 80%) en la satisfacción de los estudiantes en encuestas aplicadas.</p>
	<p>Dimensión 2: EVALUACIÓN El sistema de evaluación de estudiantes se basa en políticas y reglas claras, universales y transparentes. Dicho sistema debe permitir la identificación de las</p>	<p>-Programa las actividades evaluativas y presenta el encuadre pedagógico oportunamente. -Presenta los informes de evaluación a la coordinación en las fechas establecidas.</p>

	<p>competencias, especialmente las actitudes, los conocimientos, las capacidades y las habilidades adquiridas de acuerdo con el plan curricular y debe ser aplicado teniendo en cuenta la naturaleza de las características de cada actividad académica.</p> <p>(Consejo Nacional de Acreditación 2013)</p> <p>Dimensión 3:  <b>ACTIVIDADES DE BIENESTAR</b>  “Un programa de alta calidad se reconoce porque su comunidad hace uso de los recursos de bienestar institucional que apuntan a la formación integral y el desarrollo humano”  (Consejo Nacional de Acreditación 2013)  Según el proyecto educativo de la Universidad Piloto de Colombia el bienestar universitario se concibe así: “Como un proceso dinámico de construcción permanente, paralelo y complementario a todo el quehacer de la Universidad, cuya labor se centra en la identificación de las necesidades fundamentales de la persona (espirituales, intelectuales, culturales, afectivas, emotivas, valorativas, recreativas, artísticas, deportivas y de salud física) y en su satisfacción, teniendo en cuenta la equidad, el respeto a la singularidad, reconociendo y estimulando su creatividad, su libertad, su sociabilidad y su expresividad”</p>	<p>-Presenta, al final de cada corte de evaluaciones el informe de estudiantes en el (POU) programa de orientación profesional, para realizar los planes de mejora respectivos.</p> <p>-Establecimiento de políticas, programas y servicios de Bienestar institucional.</p> <p>-Tasas de deserción estudiantil que indiquen la disminución de la misma.</p> <p>-Registros periódicos de la caracterización de los estudiantes teniendo en cuenta variables de vulnerabilidad.</p> <p>-Estrategias pedagógicas y actividades extracurriculares orientadas a optimizar las tasas de retención y graduación en los tiempos previstos.</p> <p>-Estrategias que propicien un clima institucional adecuado que favorezca el desarrollo humano y promueva una cultura que reconozca el valor de la diversidad.</p>
--	--	---

	(Sistema de Bienestar Institucional UPC1 2009)	
<p>Variable Independiente</p> <p>Enfoque pedagógico de Calidad : “Grado en el que un conjunto de características (véase el numeral 3.5.1 de la norma NTC-ISO:9000) inherentes cumple con los requisitos (véase el numeral 3.1.2 de la norma NTC-ISO:9000), es decir, con las necesidades o expectativas de los clientes (véase el numeral 3.1.2 de la norma NTC-ISO:9000) (ICONTEC 2005)</p> <p>Calidad educativa:</p> <p>Dos principios caracterizan la mayoría de las tentativas de definición de lo que es una educación de calidad : el primero considera que el desarrollo cognitivo del educando es el objetivo explícito más importante de todo sistema educativo y, por consiguiente, su éxito en este ámbito lo constituye un</p>	<p>Dimensión 1</p> <p>Proyección Social</p> <p>“La Proyección Social, específicamente, busca propiciar y mantener la relación de la Universidad con su entorno cultural. En la cultura se integran las artes, las letras, las ciencias, las tecnologías, las prácticas cotidianas, las formas institucionales, y las prácticas simbólicas e imaginarias”</p> <p>Estatuto de proyección social UPC</p> <p>En este orden la proyección social puede definirse como la relación con el entorno donde se encuentra la comunidad para desarrollar la formación continua, todo lo que respecta a las relaciones sociales que permita educar como factor de desarrollo de la comunidad, las relaciones que la Universidad desarrolle con el sector productivo y empresarial para mejoramiento de los procesos. Desde la proyección social educativa la universidad tiene la responsabilidad moral y social para formar en la parte humana, académica e investigativa con el fin que los estudiantes construyan el sentido social poniéndola en práctica en su profesión.</p> <p>Dimensión 2</p>	<p>-Existencia y aplicación de criterios y políticas en materia de extensión y proyección social.</p> <p>-Proyectos y actividades de extensión o proyección a la comunidad desarrolladas por directivos, profesores y estudiantes.</p> <p>-Evidencias del impacto en el entorno del desarrollo de proyectos y actividades de extensión y proyección social.</p> <p>-Reconocimientos del sector productivo y el gobierno local, regional, por el impacto de los programas en la comunidad.</p> <p>-Criterios, estrategias y actividades orientadas a promover la capacidad de indagación y búsqueda y formación de un espíritu investigativo.</p> <p>-Mecanismos en el aula para incentivar la generación de ideas y problemas de investigación.</p> <p>-Estudiantes vinculados a grupos de semilleros, formación para líderes investigadores y monitores en investigación.</p>

<sup>1</sup> Universidad Piloto de Colombia



<p>indicador de la calidad de la educación que ha recibido; el segundo hace hincapié en el papel que desempeña la educación en la promoción de las actitudes y los valores relacionados con una buena conducta cívica, así como en la creación de condiciones propicias para el desarrollo afectivo del educando. (Unesco 2005) Teniendo en cuenta estos aspectos se debe medir el cumplimiento de las características que debe tener el producto o servicio, por tanto a nivel local, nacional e internacional se determinan una serie de indicadores que permitan corroborar el cumplimiento de dichas características.</p>	<p>Investigación “Se entiende como un proceso continuo de construcción y aplicación de conocimientos, mediante el cual la comunidad académica se apropia de los elementos científicos, metodológicos y tecnológicos que le permiten generar, aplicar o adecuar conocimientos y responder a los retos de la permanente transformación de la sociedad colombiana en los niveles local, regional, nacional e internacional.” (Estatuto del sistema de investigaciones UPC 2011) La investigación es el camino más importante a recorrer para lograr el desarrollo de la sociedad a nivel mundial, una sociedad que avanza, que cada día más se globaliza, pero que a su vez no ha logrado la solución de los problemas de la misma sociedad. Es por ello que las funciones sustantivas de la Universidad van articuladas de tal manera que no puede haber investigación sin pensar en la solución de los problemas sociales que es fundamental dentro del proceso de proyección social e igualmente es la Docencia la encargada de establecer, en cada centro de educación Superior, las líneas de investigación por las cuales va a transitar y cuáles son los problemas a los cuales va a dar solución. Dimensión 3</p>	<p>-Existencia dentro del plan de estudios de aspectos académicos y de vinculación con el sector productivo donde se analiza la naturaleza de la investigación científica, técnica y tecnológica, la innovación, sus objetos de indagación, sus problemas, oportunidades, sus resultados y soluciones. -Participación de los estudiantes en programas de jóvenes investigadores. -Correspondencia entre el número y el nivel de formación de los profesores adscritos al programa con la actividad investigativa y de innovación y la creación artística y cultural. -Grupos de investigadores adscritos a COLCIENCIAS. -Aplicación de políticas, normas y criterios para la selección de docentes. -Existencia del estatuto profesoral, y los mecanismos para su divulgación. -Evidencias sobre la participación de los profesores en órganos de dirección de la institución. -Número de profesores de planta con especialización, maestría o doctorado.</p>
---	--	---

	<p>Docencia</p> <p>Para lograr la calidad educativa es inminente que debemos referirnos al actor fundamental de este proceso, el docente. Por eso las instituciones de Educación Superior deben tener claridad del perfil necesario para lograr los resultados tan anhelados de una formación integral e integra de sus estudiantes. Es por ello que hoy hablamos de docentes muy cualificados para enfrentar este reto tan importante como es la formación de nuestros estudiantes. Para ello es indudable referirnos al perfil del docente para este momento del desarrollo a nivel global y podemos decir que debe ser un docente: Primero que ame su profesión que sienta pasión por lo que hace, que tenga bien definido su proyecto de vida dentro del cual involucra su quehacer como docente, un docente innovador que oriente a sus estudiantes a la investigación, a ver lo novedoso, a pensar en nuevas opciones, un docente compenetrado con las tecnologías una vez que hoy son las herramientas con las que nuestros estudiantes desarrollan los aprendizajes., un docente comunicativo que se involucre con sus estudiantes dentro del respeto y disciplina necesaria para el logro de los resultados en los aprendizajes en síntesis un docente pedagogo que reflexione constantemente su quehacer.</p>	<p>-Experiencia profesional y/o académica.</p> <p>-Tiempos de los profesores dedicados a las tutorías, el acompañamiento de estudiantes.</p> <p>-Existencia y utilización de sistemas y criterio para evaluar el número, la dedicación y el nivel de formación y la experiencia de los profesores.</p>
--	---	--

## **ANEXO C. VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS ACERCA DE LA APLICACIÓN DE LOS INSTRUMENTOS**

Para el desarrollo de la investigación se aplicaron las encuestas programadas de acuerdo a la muestra determinada.

Los estudiantes estuvieron prestos a desarrollar las encuestas proyectadas en cada uno de los programas y no existieron contratiempos mayores. En ocasiones se acordó reprogramarlas teniendo en cuenta que los docentes en algunos momentos programaban actividades académicas que cruzaban el tiempo cuando de realización de la encuesta.

## ANEXO D. MODELO DE ENCUESTAS

**Variable 1. Enfoque pedagógico de calidad.**

### ESCUELA DE POSTGRADO UNIVERSIDAD WEINER DOCTORADO EN EDUCACIÓN

**Objetivo:** Conocer el grado de satisfacción de los estudiantes de la Universidad Piloto de Colombia respecto al servicio educativo ofrecido, teniendo en cuenta los aspectos fundamentales de la universidad.

**Programa Académico:** \_\_\_\_\_ **Semestre:** \_\_\_\_

**Fecha:** \_\_\_\_\_

PROYECCIÓN SOCIAL	Prácticas Académicas y Educación no Formal	Grado de Satisfacción				
	<b>Indique su grado de satisfacción con respecto a:</b>	MS	S	PS	I	MI
	1. Conozco la política de proyección social del Programa					
	2. He recibido capacitación a través de Seminarios					
	3. He participado en Congresos programados por la universidad					
	4. He participado en Simposios programados por la Universidad					
PROYECCIÓN SOCIAL	Actividades de Desarrollo Comunitario	Grado de Satisfacción				
	<b>Indique su grado de satisfacción con respecto a:</b>	MS	S	PS	I	MI
	5. Desarrollo de trabajos académicos en la comunidad					
	6. Participación en atención de comunidades vulnerables					
	7. Desarrollo de trabajos de investigación formativa en la comunidad					
	8. Desarrollo de proyectos de gestión tecnológica con la comunidad.					
INVESTIGACIÓN	Investigación Formativa	Grado de Satisfacción				
	<b>Indique su grado de satisfacción con respecto a:</b>	MS	S	PS	I	MI
	9. He recibido formación en investigación desde los primeros semestres					
	10. Generan los docentes, mecanismos para incentivar la creación de ideas y problemas de investigación.					
	11. He sido invitado a participar de los semilleros de investigación					
	12. Los docentes utilizan material de sus investigaciones para el desarrollo de las clases					
	13. He sido invitado a seminarios o actividades de formación en investigación					
DOCENCIA	<b>Indique su grado de satisfacción con respecto a:</b>	MS	S	PS	I	MI
	14. Conozco la política de evaluación integral de los docentes					
	15. Semestralmente participo de la evaluación a los docentes					
	16. Los mecanismos para realizar la evaluación de docentes son transparentes y eficaces					

**MI:** Muy insatisfecho **S:** Satisfecho **PS:** Poco satisfecho **I:** Insatisfecho **MI:** Muy insatisfecho

**Variable 2. Grado de satisfacción estudiantes.**

**ESCUELA DE POSTGRADO  
UNIVERSIDAD WEINER  
DOCTORADO EN EDUCACIÓN**

**Objetivo:** Conocer el grado de satisfacción de los estudiantes de la Universidad Piloto de Colombia respecto al servicio educativo recibido.

**Programa Académico:** \_\_\_\_\_ **Fecha:** \_\_\_\_\_

	<b>Clases Teóricas</b>	<b>Grado de Satisfacción</b>				
		<b>MS</b>	<b>S</b>	<b>PS</b>	<b>I</b>	<b>MI</b>
<b>ENSEÑANZA Y ORIENTACIÓN DOCENTE</b>	<b>Indique su grado de satisfacción con respecto a:</b>					
	1. Contenidos teóricos de las materias					
	2. Relación de lo visto en clase y lo aplicado en su vida diaria					
	3. Utilidad del material entregado					
	4. Organización de cursos, talleres y seminarios complementarios a su formación					
	5. Programa Universitario de Inglés					
	6. Oportunidades de discusiones durante las clases					
	7. Programación de tutorías					
	<b>Clases Practicas</b>					
	<b>Indique su grado de satisfacción con respecto a:</b>	<b>MS</b>	<b>S</b>	<b>PS</b>	<b>I</b>	<b>MI</b>
	8. Disponibilidad de Recursos educativos y laboratorios					
	9. Calidad de los recursos para el trabajo del estudiante.					
10. Programación de salidas pedagógicas						
11. Utilización de otros ambientes diferentes al aula de clase						
12. Desarrollo de actividades grupales, talleres						
<b>EVALUACIÓN</b>	<b>Encuadre pedagógico</b>					
	<b>Indique su grado de satisfacción con respecto a:</b>	<b>MS</b>	<b>S</b>	<b>PS</b>	<b>I</b>	<b>MI</b>
	13. Aviso oportuno sobre fechas de evaluaciones					
	14. Entrega de calificaciones en plazos reglamentarios					
	15. Entrega oportuna de pautas de corrección de evaluaciones					
	16. Cumplimiento de los programas para evaluaciones					
	17. Desarrollo de planes de mejora para estudiantes que no alcanzan competencias					
<b>BIENESTAR</b>	<b>Atención al Estudiante</b>					
	<b>Indique su grado de satisfacción con respecto a:</b>	<b>MS</b>	<b>S</b>	<b>PS</b>	<b>I</b>	<b>MI</b>
	18. Diversidad de actividades culturales					
	19. Diversidad de actividades recreativas y deportivas.					
	19. Espacios para desarrollo del arte y la música					
	20. Planeación y desarrollo de la Semana cultural.					
	<b>Infraestructura</b>					
	<b>Indique su grado de satisfacción con respecto a:</b>	<b>MS</b>	<b>S</b>	<b>PS</b>	<b>I</b>	<b>MI</b>
	21. Diseño y comodidad de aulas.					
22. Dotación y calidad de equipos de los laboratorios						
23. Calidad de los equipos del centro de cómputo						
24. Calidad y limpieza de los servicios sanitarios						
<b>INFRA</b>	25. Dotación de títulos en Biblioteca para realizar consultas					
	26. Zonas verdes y de descanso					
	27. Disponibilidad de áreas deportivas					

	28. Servicios y calidad de productos en la cafetería.					
	<b>Indique su grado de satisfacción con respecto a:</b>	<b>MS</b>	<b>S</b>	<b>PS</b>	<b>I</b>	<b>MI</b>
	29. Servicio de Vigilancia					
	30. Servicios de parqueadero					
	31. Atención de los servicios administrativos					
	32. Sistemas de créditos para matrículas					

**MI:** Muy insatisfecho **S:** Satisfecho **PS:** Poco satisfecho **I:** Insatisfecho **Mi:** Muy insatisfecho

Por favor si tiene algún comentario escríbalo aquí:

---



---



---

Que añadiría o quitaría a esta encuesta:

---



---



---

## ANEXO E. ENCUESTA POR PROGRAMAS ENFOQUE PEDAGÓGICO

### ENFOQUE PEDAGÓGICO DE CALIDAD QUE PERMITE MEJORAR LA SATISFACCIÓN ESTUDIANTIL EN LA UNIVERSIDAD PILOTO DE COLOMBIA EN GIRARDOT, EN EL AÑO 2014

#### CALIDAD (Perspectiva del estudiante)

Conocer el grado de calidad educativa que ofrece la Universidad Piloto de Colombia respecto a sus funciones fundamentales. La información suministrada es confidencial.

- A) Muy Satisfecho
- B) Satisfecho
- C) Poco satisfecho
- D) Insatisfecho
- E) Muy insatisfecho

PROGRAMA		RANGO EDADES		GENERO		
INGENIERIA CIVIL	140	<20	162	MASCULINO	176	
INGENIERIA DE SISTEMAS	48	20 - 25	102	FEMENINO	122	
INGENIERIA FINANCIERA	30	25 - 30	21			
CONTADURIA PUBLICA	51	30 - 35	8			
ADMON TURISTICA	12	35 - 40	4			
ADMON LOGISTICA	6	> 40	1			
ADMON AMBIENTAL	6					
TEC. EN SISTEMAS DE INF	5					
MAESTRIA GERENCIA PROY.	0					
N°	PREGUNTAS	A	B	C	D	E
<b>PROYECCIÓN SOCIAL (PRÁCTICAS ACADÉMICAS Y EDUCACIÓN NO FORMAL)</b>						
1	Conocimiento de la política de proyección social del Programa	42	151	86	17	2
2	Conocimiento y pertinencia de la capacitación a través de seminarios	35	129	107	19	8
3	Los congresos programados por la universidad son socializados al interior de la comunidad académica para participar en ellos	38	137	91	24	8
4	Los simposios programados por la Universidad son socializados al interior de la comunidad académica para participar en ellos.	34	125	107	22	10
<b>ACTIVIDADES DE DESARROLLO CUMUNITARIO</b>						
5	Conocimiento y pertinencia de los trabajos académicos que son aplicados a la comunidad en respuesta a sus necesidades.	35	157	87	14	5
6	Conocimiento y pertinencia de la atención a comunidades vulnerables que responde a un trabajo de aula y a las necesidades de la misma.	36	147	93	17	5
7	Conozco y creo adecuado el desarrollo de trabajos de investigación formativos llevados a la comunidad de acuerdo a las necesidades del entorno.	40	142	94	16	6
8	Conozco y creo adecuado el desarrollo de proyectos de gestión tecnológica con la comunidad respondiendo a sus necesidades.	48	122	104	16	8
<b>INVESTIGACIÓN FORMATIVA</b>						
9	Los conocimientos y la formación en Investigación es la adecuada para el desarrollo profesional.	56	150	81	8	3
10	Las estrategias y los mecanismos utilizados por los docentes incentivan la creación de ideas y resolución de problemas de investigación.	54	134	94	13	3
11	La participación en los semilleros de investigación es pertinente para los procesos de formación en su disciplina.	45	132	100	14	7
12	El material utilizado por los docentes en el aula responde a los lineamientos de pertinencia y reproducción de la investigación Piloto.	48	148	83	13	6
13	Los seminarios o actividades de formación en investigación responden a las inquietudes y necesidades de los estudiantes.	44	122	99	19	14
<b>DOCENCIA</b>						
14	Conocimiento y pertinencia de la política de evaluación integral de los docentes.	61	170	58	7	2
15	Los mecanismos para realizar la evaluación de docentes son transparentes y eficaces.	75	144	67	9	3

## ANEXO F. RESULTADO DE PROMEDIOS ENFOQUE PEDAGÓGICO

Pregunta		MS	S	PC	I	MI		
1		298 14,0939597	50,6711409	28,8590604	5,70469799	0,67114094	100	64,7651007
2		298 11,7449664	43,2885906	35,9060403	6,37583893	2,68456376	100	55,033557
3		298 12,7516779	45,9731544	30,5369128	8,05369128	2,68456376	100	58,7248322
4	✓	298 11,409396 0	41,9463087	35,9060403	7,38255034	3,3557047	100 0	53,3557047 0
5		298 11,7449664	52,6845638	29,1946309	4,69798658	1,67785235	100	64,4295302
6		298 12,0805369	49,3288591	31,2080537	5,70469799	1,67785235	100	61,409396
7		298 13,4228188	47,6510067	31,5436242	5,36912752	2,01342282	100	61,0738255
8	✓	298 16,1073826 0	40,9395973	34,8993289	5,36912752	2,68456376	100 0	57,0469799 0
9		298 18,7919463	50,3355705	27,1812081	2,68456376	1,00671141	100	69,1275168
10		298 18,1208054	44,966443	31,5436242	4,36241611	1,00671141	100	63,0872483
11		298 15,1006711	44,295302	33,557047	4,69798658	2,34899329	100	59,3959732
12		298 16,1073826	49,6644295	27,852349	4,36241611	2,01342282	100	65,7718121
13	✓	298 14,7651007 0	40,9395973	33,2214765	6,37583893	4,69798658	100 0	55,704698 0
14		298 20,4697987	57,0469799	19,4630872	2,34899329	0,67114094	100	77,5167785
15		298 25,1677852	48,3221477	22,4832215	3,02013423	1,00671141	100	73,4899329



## ANEXO G. ENCUESTA POR PROGRAMAS SATISFACCIÓN ESTUDIANTES.

### CUESTIONARIO DE SATISFACCIÓN ESTUDIANTIL

Conocer el grado de satisfacción de los estudiantes de la Universidad Piloto de Colombia respecto al servicio educativo recibido.

- A) Muy Satisfecho  
 B) Satisfecho  
 C) Poco satisfecho  
 D) Insatisfecho  
 E) Muy insatisfecho.

PROGRAMA	RANGO EDADES		GENERO		
INGENIERIA CIVIL	140	< 20	162	MASCULINO	176
INGENIERIA DE SISTEMAS	48	20 - 24	102	FEMENINO	122
INGENIERIA FINANCIERA	30	25 - 29	21		
CONTADURIA PUBLICA	51	30 - 34	8		
ADMON TURISTICA	12	35 - 40	4		
ADMON LOGISTICA	6	> 40	1		
ADMON AMBIENTAL	6				
TEC. EN SISTEMAS DE INF	5				
ESPEC. GERENCIA PROY.	0				

N°	PREGUNTAS	A	B	C	D	E
<b>ENSEÑANZA Y ORIENTACIÓN DOCENTE (CLASES TEÓRICAS)</b>						
1	Los contenidos teóricos de las materias son apropiados para la formación del estudiante	60	177	54	5	2
2	Los contenidos vistos en clase responden a las necesidades de su entorno	44	163	78	10	3
3	El material entregado por los docentes es adecuado para apoyar y complementar su formación	50	158	76	12	2
4	La organización de cursos, talleres y seminarios son pertinentes para su formación profesional	43	159	75	13	8
5	El programa de Inglés ofrecido por la Universidad es conocido y es práctico para la formación del estudiante	26	98	87	36	51
6	Los docentes ofrecen libertad de expresión, de equidad y compromiso en el trato, desarrollando en los procesos académicos	62	154	69	11	2
7	Existen procesos adecuados de divulgación en los procesos de enseñanza-aprendizaje (tutorías, clases, asesorías, tutorías).	57	152	73	15	1
<b>CLASES PRÁCTICAS</b>						
8	Los recursos educativos y laboratorios disponibles son suficientes para el desarrollo de las actividades académicas.	34	132	82	28	22
9	La programación de salidas pedagógicas es concertada con los estudiantes y realizadas de acuerdo a lo establecido.	50	116	74	22	36
10	Se utilizan otros ambientes diferentes al aula para el desarrollo de las actividades académicas.	29	83	101	40	45
11	Se desarrollan en las clases actividades grupales, talleres que permitan complementar la formación académica	52	169	66	9	2
<b>EVALUACIÓN (ENCUADRE PEDAGÓGICO)</b>						
12	Se programan las fechas de evaluaciones y se da cumplimiento a los cronogramas.	100	150	46	2	0
13	Las calificaciones son entregadas por los docentes en los plazos reglamentarios.	67	153	63	10	5
14	Se realiza retroalimentación oportuna de corrección de evaluaciones	50	145	81	19	3
15	Se desarrollan planes de mejora para los estudiantes que no alcanzan competencias.	42	132	90	23	11
<b>BIENESTAR (ATENCIÓN A ESTUDIANTES)</b>						
16	Las actividades culturales son diversas pertinentes y conocidas por los estudiantes.	50	134	86	21	7
17	Las actividades recreativas y deportivas son conocidas y pertinentes para los estudiantes.	49	138	79	22	10
18	Existen los espacios para desarrollo del arte y la música.	45	121	94	28	10
19	Se conoce la planeación y desarrollo de las actividades programadas por el departamento de bienestar universitario.	55	123	87	24	9
<b>INFRAESTRUCTURA</b>						
20	Las aulas son cómodas para el desarrollo de las actividades académicas.	32	112	95	36	23
21	Existe dotación adecuada y de calidad en los equipos de los laboratorios.	32	110	104	25	27
22	Los equipos del centro de computo son suficientes y de calidad.	44	125	81	28	20
23	Los servicios sanitarios son suficientes y con mantenimiento adecuado.	57	141	71	18	11
24	Existen títulos suficientes en Biblioteca para realizar consultas y dudas de los estudiantes.	54	157	65	14	8
25	Existen zonas verdes y de descanso suficientes.	29	85	98	39	47
26	Existe disponibilidad y suficientes de áreas deportivas.	26	115	86	37	34
27	Los servicios de cafetería y adicionales satisfacen las necesidades de la comunidad educativa.	37	131	85	21	24
28	Los servicios de vigilantes se prestan con amabilidad y respeto.	82	151	40	13	12
29	Los servicios de parqueadero son suficientes y adecuados.	27	93	57	28	93
30	La atención y servicios prestados por el personal administrativo es oportuno y de calidad.	41	159	70	18	10
31	El apoyo para la financiación de las matrículas responde a las condiciones socioeconómicas de los estudiantes	53	157	63	12	13

## ANEXO H. RESULTADO DE PROMEDIOS SATISFACCIÓN ESTUDIANTES.

Pregunta		MS	S	PC	I	MI		
1	298	20,1342282	59,3959732	18,1208054	1,67785235	0,67114094	100	79,5302013
2	298	14,7651007	54,6979866	26,1744966	3,3557047	1,00671141	100	69,4630872
3	298	16,7785235	53,0201342	25,5033557	4,02684564	0,67114094	100	69,7986577
4	298	14,4295302	53,3557047	25,1677852	4,36241611	2,68456376	100	67,7852349
5	298	8,72483221	32,885906	29,1946309	12,0805369	17,114094	100	41,6107383
6	298	20,8053691	51,6778523	23,1543624	3,69127517	0,67114094	100	72,4832215
7	298	19,1275168	51,0067114	24,4966443	5,03355705	0,33557047	100	70,1342282
		0						
8	298	11,409396	44,295302	27,5167785	9,39597315	7,38255034	100	55,704698
9	298	16,7785235	38,9261745	24,8322148	7,38255034	12,0805369	100	55,704698
10	298	9,73154362	27,852349	33,8926174	13,4228188	15,1006711	100	37,5838926
11	298	17,4496644	56,7114094	22,147651	3,02013423	0,67114094	100	74,1610738
		0					0	0
12	298	33,557047	50,3355705	15,4362416	0,67114094	0	100	83,8926174
13	298	22,4832215	51,3422819	21,1409396	3,3557047	1,67785235	100	73,8255034
14	298	16,7785235	48,6577181	27,1812081	6,37583893	1,00671141	100	65,4362416
15	298	14,0939597	44,295302	30,2013423	7,71812081	3,69127517	100	58,3892617
		0					0	0
16	298	16,7785235	44,966443	28,8590604	7,04697987	2,34899329	100	61,7449664
17	298	16,442953	46,3087248	26,5100671	7,38255034	3,3557047	100	62,7516779
18	298	15,1006711	40,6040268	31,5436242	9,39597315	3,3557047	100	55,704698
19	298	18,4563758	41,2751678	29,1946309	8,05369128	3,02013423	100	59,7315436
		0					0	0
20	298	10,738255	37,5838926	31,8791946	12,0805369	7,71812081	100	48,3221477
21	298	10,738255	36,9127517	34,8993289	8,38926174	9,06040268	100	47,6510067
22	298	14,7651007	41,9463087	27,1812081	9,39597315	6,7114094	100	56,7114094
23	298	19,1275168	47,3154362	23,8255034	6,04026846	3,69127517	100	66,442953
24	298	18,1208054	52,6845638	21,8120805	4,69798658	2,68456376	100	70,8053691
25	298	9,73154362	28,5234899	32,885906	13,0872483	15,7718121	100	38,2550336
26	298	8,72483221	38,590604	28,8590604	12,4161074	11,409396	100	47,3154362
27	298	12,4161074	43,9597315	28,5234899	7,04697987	8,05369128	100	56,3758389
28	298	27,5167785	50,6711409	13,4228188	4,36241611	4,02684564	100	78,1879195
29	298	9,06040268	31,2080537	19,1275168	9,39597315	31,2080537	100	40,2684564
30	298	13,7583893	53,3557047	23,4899329	6,04026846	3,3557047	100	67,114094
31	298	17,7852349	52,6845638	21,1409396	4,02684564	4,36241611	100	70,4697987