

**ANÁLISIS DE LA SITUACIÓN DE LOS EGRESADOS DE LA
CARRERA ADMINISTRACION DE INSTITUCIONES DE SERVICIO
EN EL MEDIO LABORAL PERIODO 1995-1999**

**GLORIA EUGENIA CALLE ANDRADE
LINA MARIA CORTES DUARTE**

**FACULTAD DE CIENCIAS ECONOMICAS Y ADMINISTRATIVAS
ADMINISTRACION DE INSTITUCIONES DE SERVICIO
UNIVERSIDAD DE LA SABANA**

2001

**ANÁLISIS DE LA SITUACIÓN DE LOS EGRESADOS DE LA
CARRERA ADMINISTRACION DE INSTITUCIONES DE SERVICIO
EN EL MEDIO LABORAL PERIODO 1995-1999**

AUTORES:

GLORIA EUGENIA CALLE ANDRADE

LINA MARIA CORTES DUARTE

**Tesis para optar al título de
Administrador de Instituciones de Servicio**

DIRECTOR:

OLGA LUCIA ARCILA

FACULTAD DE CIENCIAS ECONOMICAS Y ADMINISTRATIVAS

ADMINISTRACION DE INSTITUCIONES DE SERVICIO

UNIVERSIDAD DE LA SABANA

2001

Nota de Aceptación

Presidente del Jurado

Jurado

Jurado

Santafé de Bogotá, Marzo de 2001

AGRADECIMIENTOS

Los Autores expresan los más sinceros agradecimientos a:

Marta Helena Vargas por sus valiosas orientaciones.

Olga Lucia arcila y Directora de la tesis por sus valiosas orientaciones y constante motivación en la realizacion de este trabajo.

TABLA CONTENIDO

TITULO DE LA INVESTIGACION	8
1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN.....	8
1.1 Enunciado del problema	8
1.2 Formulación del problema.....	10
2. OBJETIVO DE LA INVESTIGACION	12
2.1 Objetivo General	12
2.2 Objetivos Específicos.....	12
3. JUSTIFICACION.....	14
4. MARCO DE REFERENCIA.....	16
5. ESTRATEGIAS METODOLOGICAS	18
5.1 Tipo de investigación.....	18
5.2 Población y tamaño de la muestra	18
5.2.1 Alcance.....	18
5.2.2 Periodo	19
5.2.3 Tamaño y distribución de la muestra	19
5.2.4 Escogencia de la muestra.....	19
5.3 Trabajo de campo.....	19
5.4 Base de datos utilizada.....	20
6. UNIVERSIDAD DE LA SABANA	21
6.1 Reseña Histórica Universidad De La Sabana	21
6.2 Misión	23
7. FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y ADMINISTRATIVAS.....	25
7.1 Reseña Histórica.....	25
7.2 Objetivos.....	25
8. PROGRAMA DE ADMINISTRACIÓN DE INSTITUCIONES DE SERVICIO .28	
8.1 Reseña Histórica.....	28

8.2	Propósitos y Objetivos.....	31
8.2.1	Propósito	31
8.2.1	Objetivo General.....	31
8.2.2	Objetivos Específicos	32
8.3	Misión	34
8.5	Principios y Valores.....	35
8.6	Perfil Profesional.....	35
8.7	Título que se otorga	36
8.8	Plan de Estudios Actual (94) Vs. Plan de Estudios Antiguo (91).....	36
8.10	Áreas de Formación Específica.....	48
8.10.1	Área de Economía y Finanzas	48
8.10.2	Área de Ciencias de la Administración.....	48
8.10.3	Área de Mercadeo y Comercio Internacional	49
8.10.4	Área de Administración de Operaciones	49
8.10.5	Área de Calidad y Servicio.....	50
8.10.6	Área de Prácticas	50
8.11	Proceso de Acreditación.....	51
9.	EGASABANA.....	53
9.1	Misión	53
9.2	Objetivos.....	54
10.	ANÁLISIS DE RESULTADOS.....	54
10.1	Información Personal	62
10.1.1	Edad.....	62
10.1.2	Sexo.....	63
10.1.3	Promoción.....	63
10.2	Información Laboral.....	64
10.2.1	Se encuentra laborando actualmente?	64
10.2.2	¿Cuándo terminó su último contrato laboral?	64
10.2.3	¿A qué sector pertenece la empresa en la que labora?.....	65
10.2.4	Carácter de la empresa en la que labora	66
10.2.5.	Cargo que desempeña en la empresa.....	66
10.2.6	Función que desempeña en la empresa.....	67

10.2.7	Salario que devenga mensualmente	68
10.2.8	Considera que existe demanda laboral para los administradores de instituciones de servicios?.....	68
10.2.9	Considera usted que la carrera de administración de instituciones de servicio es reconocida en el medio laboral?	69
10.2.10	A qué atribuye el éxito profesional.....	69
10.3	Información Académica	70
10.3.1	De acuerdo con el cargo que usted desempeña en la empresa considera que las bases por la universidad para el óptimo desempeño laboral fueron: 70	
10.3.2	Que áreas considera usted deben ser modificadas en el plan de estudios para mejorar el perfil de los Administradores de Instituciones de Servicio 70	
10.3.3	¿Cómo egresado de administración de instituciones de servicio ha logrado satisfacer las expectativas que tenía cuando inició la carrera?.....	71
10.3.4	Ha realizado estudios adicionales para lograr el ingreso o permanencia en el medio laboral	72
10.3.5	Tipo de estudios adicionales realizados.	72
10.3.6	En que áreas han realizado dichos estudios	73
10.3.7	Tienen planeado realizar estudios adicionales	73
10.3.8	Tipo de estudios que tiene planeado realizar.....	73
10.3.9	En que áreas tienen planeado realizar dichos estudios	74
11.	CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.....	75
	ANEXOS	80
	BIBLIOGRAFIA CONSULTADA	105

TITULO DE LA INVESTIGACION

ANÁLISIS DE LA SITUACIÓN DE LOS EGRESADOS DE LA CARRERA ADMINISTRACION DE INSTITUCIONES DE SERVICIO EN EL MEDIO LABORAL PERIODO 1995-1999

1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

1.1 Enunciado del problema

Debido a la importancia en la prestación de servicios de calidad en las diversas actividades empresariales, la Universidad de la Sabana ha venido trabajando un programa de estudios especializados con el fin de brindar a la sociedad y al país un profesional líder, que busca la excelencia a través del trabajo en equipo, con actitudes, habilidades y capacidades para la solución de problemas.

Debido a la ausencia de estudios sobre los egresados del programa de Administración de Instituciones de Servicio y a la importancia que representa para EGASABANA, dicha información; la universidad considera necesario realizar esta investigación suministrando a la

Facultad de Ciencias Económicas y Administrativas, los datos necesarios para que esta conozca la situación personal, laboral y académica de los egresados del programa de Administración de Instituciones de Servicio; contemplando entre otras, tiempo que llevan laborando, sectores económicos a los cuales pertenecen las empresas, el tipo de empresas en las cuales laboran, los principales cargos y funciones que desempeñan, salario mensual que devengan, factores de éxito profesional, el grado de satisfacción que presentan de acuerdo a las bases recibidas durante la carrera, las ventajas competitivas que deben ser reforzadas, las áreas que consideran los egresados deben ser modificadas en el plan de estudios para mejorar el perfil de los administradores de Instituciones de Servicios, el grado de satisfacción con respecto a las expectativas de la carrera, los estudios adicionales que han realizado y los estudios que tienen planeados realizar en un futuro, determinando la probabilidad de incorporar nuevos programas tales como postgrados, especializaciones, seminarios, cursos de actualización y diversas actividades de interés cultural para los egresados.

Dichas actividades programadas para los egresados tanto académicas como culturales son de vital importancia para EGASABANA, debido a que la Facultad de Administración de Instituciones de Servicio ha perdido el

contacto directo con el factor humano que ella misma formó, por falta de información actualizada ocasionando un distanciamiento con los egresados.

Esto conlleva a una poca programación de actividades en las cuales se involucren tanto la Facultad como los egresados, con el fin de aportar nuevas ideas y oportunidades para el crecimiento y progreso a nivel personal, profesional e institucional.

1.2 Formulación del problema

- ❖ ¿El mercado laboral demanda profesionales en Administración de Instituciones de Servicio?.
- ❖ ¿Qué ventajas competitivas presenta el egresado de Administración de Instituciones de Servicio en el medio laboral, con respecto a otros profesionales?
- ❖ ¿Cómo egresado considera que la carrera de Administración de Instituciones de Servicio ha logrado satisfacer sus expectativas?.
- ❖ ¿Los egresados de Administración de Instituciones de Servicio se encuentran satisfechos con las actividades que desarrollan en su cargo actual?

- ❖ ¿Que cambios se deben realizar en el programa de Administración de Instituciones de Servicio para lograr la excelencia y competitividad en el mercado laboral?
- ❖ ¿Cuales son los principales cargos que ocupan actualmente los egresados de Administración de Instituciones de Servicio?
- ❖ ¿En que tipo de empresas trabajan los egresados de Administración de Instituciones de Servicio y los egresados de Administración de Servicios de Bienestar y cual ha sido su historia laboral?

2. OBJETIVO DE LA INVESTIGACION

2.1 Objetivo General

Realizar un análisis de la situación actual personal, laboral y académica de los egresados de Administración de Instituciones de Servicio correspondientes al periodo 1995-1999, evaluando su participación y satisfacción con respecto al programa, así como el impacto que han tenido en el medio laboral, entregando así una base de datos confiable a EGASABANA y al Programa de Administración de Instituciones de Servicio, sirviendo de soporte para posteriores estudios que se realicen.

2.2 Objetivos Específicos

- ❖ Identificar las ventajas competitivas que presenta el Administrador de Instituciones de Servicio con respecto a otros profesionales de la misma área.
- ❖ Identificar las áreas que deberían ser modificadas en el plan de estudios para mejorar el perfil de los Administradores de Instituciones de Servicio.

- ❖ Determinar el grado de satisfacción de los egresados con respecto a la carrera Administración de Instituciones de Servicio.
- ❖ Evaluar las ventajas que presenta ser egresado de la carrera de Administración de Instituciones de Servicio en el medio laboral.

3. JUSTIFICACION

Debido a la situación actual del mercado laboral en la que los directivos de las empresas son cada vez más competitivos y consientes de la oportunidad que representa el cambio para continuar desarrollándose en un entorno cada día más cambiante y exigente; consideramos fundamental conocer la situación personal, laboral y académica de los egresados de Administración de Instituciones de Servicio, determinando de esta manera su desempeño en el medio laboral, aportando a la Facultad fundamentos para encontrar nuevos direccionamientos y perfiles para los futuros profesionales que respondan a las necesidades del entorno.

Esta investigación facilitará a la Facultad el conocimiento de las necesidades y habilidades que presentan los egresados frente a las áreas de formación que consideran de mayor relevancia en el desempeño laboral, con el fin de que ésta realice los cambios pertinentes al programa y genere mayores oportunidades para los egresados de Administración de Instituciones de Servicio, así como la evolución y crecimiento de la Facultad a nivel de prestigio y posicionamiento.

El presente estudio aportara una base de datos actualizada de los egresados de la Facultad de Administradores de Instituciones de Servicio, que ayudará a impulsar la asociación de egresados de la Facultad de Ciencias Económicas y Administrativas de la Universidad de la Sabana, EGASABANA, y generar diversas actividades con los egresados.

4. MARCO DE REFERENCIA

Paralelamente a la realización de esta investigación se están realizando dos proyectos más donde de igual forma se analiza la situación de los egresados en diferentes periodos que abarcan las promociones del programa de Administración de Instituciones de Servicio desde sus inicios.

En la Facultad de Administración de Empresas se han realizado dos estudios similares identificando las principales fortalezas y debilidades que poseen los egresados de Administración de Empresas.

La presente investigación se ha realizado teniendo como referencia los estudios acerca de los siguientes temas:

- ❖ “Respuesta de los egresados de Administración de Empresas de la Universidad de la Sabana en el campo laboral”. Enero de 2001.
- ❖ “Estudio de la situación actual de los egresados del programa de Administración de Empresas”. Agosto de 1997.
- ❖ Estas investigaciones fueron utilizadas por EGASABANA para conocer con exactitud la situación actual del profesional con respecto a los

factores socioeconómicos, académicos y la respuesta obtenida en el medio laboral.

- ❖ Estudios realizados por las revistas Dinero, Clase Empresarial y Semana entre otras.

Estas investigaciones se realizan con el fin de suministrar bases confiables de los egresados de Administración de Instituciones de Servicio a la Facultad y de esta manera realizar acciones correctivas al programa con el fin de mejorar el perfil de los Administradores de Instituciones de Servicio de la Universidad de la Sabana, con respecto a otros profesionales de áreas afines, aportando así egresados cada vez más eficientes en el medio laboral.

Actualmente la Facultad de Administración de Instituciones de Servicio se encuentra en proceso de acreditación con el fin de conseguir el reconocimiento en el ámbito global y un mejoramiento continuo del programa. En esta investigación se tienen en cuenta los estudios realizados por el Consejo Nacional de acreditación, ya que este permitió conocer las deficiencias del programa con respecto a los egresados, así como la integridad y consistencia de los programas, misión, visión, objetivos y propósitos, el mejoramiento del servicio educativo y la búsqueda del personal competente.

5. ESTRATEGIAS METODOLOGICAS

5.1 Tipo de investigación

El tipo de investigación para el estudio a realizar es descriptivo. Consiste en tomar muestras y datos de los egresados de Administración de Instituciones de Servicio, con el fin de realizar una descripción de la situación del mercado laboral actual mediante un estudio detallado del desempeño de los egresados del programa, determinando el impacto que causan en el medio laboral en el que se desempeñan.

Dicho estudio se realizará contactando a cada uno de los egresados de Administración de Instituciones de Servicio con el fin de actualizar sus datos y analizar su desempeño laboral.

Adicionalmente se tendrán en cuenta estudios realizados por diferentes universidades como Eafit, Instituto tecnológico de Monterrey, Universidad Externado de Colombia y la Pontificia Universidad Javeriana y diversos estudios realizados por las revistas Dinero y Clase Empresarial, así como de la Corporación calidad.

5.2 Población y tamaño de la muestra

5.2.1 Alcance

Estudiantes y egresados de Administración de Instituciones de Servicio.

5.2.2 Periodo

1.995 – 1.999

5.2.3 Tamaño y distribución de la muestra

Se llevaron a cabo 166 entrevistas telefónicas distribuidas entre los Egresados de Administración de Instituciones de Servicio de la Universidad de la Sabana.

AÑO	1995	1996	1997	1998	1999	TOTAL
EGRESADOS	39	30	59	26	12	166

5.2.4 Escogencia de la muestra

Los datos de las personas seleccionadas para la realización de la investigación y de las encuestas, fueron suministrados por la Base de Datos de Egasabana.

5.3 Trabajo de campo

Se realizaron 20 pruebas piloto antes de la aplicación definitiva de las encuestas con el fin de determinar la efectividad de la misma y medir la duración de la aplicación del cuestionario.

Después de la aplicación de estas pruebas piloto se estimó que el tiempo de aplicación aproximado por cada encuesta era de 10 minutos. Las encuestas fueron realizadas entre el 1 de Diciembre de 2000 y el 15 de Febrero de 2001.

5.4 Base de datos utilizada

Para facilitar la tabulación de las encuestas, se diseñó un formato en el cual se encuentran organizadas todas las preguntas de la encuesta con sus respectivas opciones de respuesta.

6. UNIVERSIDAD DE LA SABANA

6.1 Reseña Histórica Universidad De La Sabana

"La Universidad inició su andadura con el Instituto Superior de Educación (INSE), que abrió sus puertas, en una casa vieja pero acogedora del barrio Chapinero, en Bogotá, el 21 de agosto de 1971, cuando -con diecinueve estudiantes y siete profesores- comenzaron las clases del primer programa de Administración Educativa".

Desde comienzos de la década de los años 60, el Beato Josemaría Escrivá, fundador del Opus Dei, había animado a varios educadores colombianos a promover alguna iniciativa de enseñanza superior.

En 1963 se había constituido el Centro de Orientación Docente, en el que impartían cursos durante los períodos de vacaciones que abrían a los maestros de enseñanza primaria y secundaria la posibilidad de mejorar su posición en el escalafón oficial.

En mayo de 1967 el Beato Josemaría Escrivá manifestó de nuevo a los promotores del Centro de Orientación Docente el interés de que éste pudiera llegar a convertirse en una Facultad universitaria de pedagogía. Pero aún no estaba allanado el camino en la legislación educativa

colombiana, pues hasta 1970 el Gobierno no permitió la constitución de institutos de educación superior que otorgaran licenciaturas.

Entre tanto, un equipo de padres de familia colombianos, a través de ASPAEN (Asociación para la Enseñanza), había comenzado a promover algunas labores educativas de enseñanza secundaria inspiradas en un ideario de orientación cristiana. Esas mismas personas fundaron entonces el Instituto Superior de Educación, INSE, con la idea de convertirlo en universidad en cuanto fuera posible.

El 14 de enero de 1980, el INSE fue reconocido por el Gobierno como Universidad de La Sabana. Por entonces contaba ya con dos mil estudiantes en las carreras de Administración Educativa, Psicología, Enseñanza de las Bellas Artes, Comunicación Social y Periodismo, Administración de Empresas y Ciencias Sociales."

Su primer Gran Canciller, desde esta fecha y hasta su muerte en 1994, fue el primer prelado del Opus Dei, Monseñor Alvaro del Portillo y Diez de Sollano; en la actualidad lo es su sucesor, Monseñor Javier Echevarría. Su primer Rector fue el Doctor Octavio Arizmendi Posada, a quien sucedió el doctor Rafael González Cagigas y a este el actual Rector, doctor Álvaro Mendoza Ramírez.

6.2 Misión

La Universidad de La Sabana, Institución Civil de Educación Superior, procura que profesores, alumnos y demás miembros del claustro universitario se comprometan libremente, en unidad de vida, con coherencia de pensamiento, palabra y acción, a buscar, descubrir, comunicar y conservar la verdad, en todos los campos del conocimiento, con fundamento en una concepción cristiana del hombre y del mundo, como contribución al progreso de la sociedad.

Promueve el respeto a la dignidad trascendente de la persona humana y, en un ambiente de libertad responsable, propicia el perfeccionamiento integral de todos los miembros de la comunidad universitaria, con una atención personalizada y un ejercicio académico creativo, riguroso e interdisciplinario. Fomenta, además, la realización del trabajo, vivido como servicio y medio para construir una sociedad justa, pacífica y solidaria.

Se relaciona con todos los sectores de la sociedad, y contribuye con legítimas soluciones a sus múltiples y complejos problemas, mediante un trabajo interdisciplinario, competente y solidario, resultado de la acción articulada de investigación y docencia, que mira al bien común, a la convivencia y cooperación entre los hombres, sin discriminación

alguna, y al reconocimiento incondicionado de la vida humana, de la persona y de la familia en la sociedad.

7. FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y ADMINISTRATIVAS

7.1 Reseña Histórica

Inicio actividades en enero de 1977, con el programa de Administración de empresas, tiene en la actualidad 1.700 alumnos y 1.900 egresados, desempeñándose a nivel directivo en empresas de diferentes sectores.

Cuenta la Facultad con dos programas de pregrado: Administración de Empresas y Administración de Instituciones de Servicio, y con las especializaciones en: Gerencia de Producción y Operaciones, Finanzas y Negocios Internacionales, Gerencia estratégica Competitiva, Gerencia del Servicio. En convenio con EAFIT desarrolla las especializaciones de Finanzas y Mercadeo.

7.2 Objetivos

- ❖ Estimular en estudiantes y profesores el potencial humano, mediante los procesos de enseñanza aprendizaje, a través de una exigencia permanente que los lleva a su pleno desarrollo personal y profesional para generar cambio en la sociedad.

- ❖ Desarrollar una verdadera comunidad académica e intelectual, con base en el liderazgo, excelencia y compromiso profesional y personal de los docentes de la Facultad.
- ❖ Incentivar la preservación del medio ambiente y fomentar la cultura ecológica.
- ❖ Incentivar una cultura de la investigación, que lleve a la búsqueda de la verdad, a comprender las organizaciones en general y a contribuir con soluciones significativas en el campo propio del quehacer académico y profesional.
- ❖ Articular los procesos de docencia e investigación con las acciones de extensión a la comunidad.
- ❖ Hacer aportes significativos al desarrollo sostenible de las poblaciones del área de influencia de la Universidad, contribuyendo así a elevar su nivel de vida.
- ❖ Crear mecanismos de participación para los miembros de la comunidad académica, en programas y actividades de bienestar, que favorezcan el desarrollo de las funciones de docencia, investigación y proyección social.
- ❖ Desarrollar la actitud de servicio, solidaridad, paz, concordancia y el espíritu emprendedor como características propias de la comunidad académica, en la docencia investigación y la extensión a la comunidad.

- ❖ Internacionalizar la Facultad, a partir de redes con académicos y pares internacionales, para desarrollar conjuntamente programas académicos y de investigación.
- ❖ Establecer intercambios de estudiantes y profesores con Instituciones y Asociaciones Profesionales de diversos países.

8. PROGRAMA DE ADMINISTRACIÓN DE INSTITUCIONES DE SERVICIO

8.1 Reseña Histórica

Es un programa creado por el Consejo Superior de la Universidad de la Sabana en 1984, en razón al desarrollo e impacto que venía presentando el sector servicio y que hoy en día se hace más evidente, ante la importancia adquirida en el crecimiento económico del país y las políticas de globalización e internacionalización de la economía.

En 1984 se crea el segundo programa de la Facultad con el nombre de *Administración de Servicios de Bienestar Familiar y Social*, según la resolución No. 258, del 22 de mayo del mismo año.

El ICFES le otorga la licencia de funcionamiento el 29 de noviembre de 1984, según el acuerdo No. 282 y le renueva la licencia, mediante la resolución No. 3579 de 1988. El 15 de diciembre de 1989 y previa auto evaluación del programa el ICFES aprueba el programa y su nueva denominación *Administración de Instituciones de Bienestar*.

En 1993 se solicita la modificación del nombre por el de *Administración de Instituciones de Servicio*, a la vez que se incrementa la duración del programa en un semestre, conservando los principales rasgos y necesidades que motivaron su creación: el crecimiento del sector servicios y la nueva orientación de las empresas hacia el servicio al consumidor, enmarcado dentro de la orientación humanista que caracteriza a la Universidad de La Sabana.

En septiembre del año 1992, la Facultad se traslada al campus del Puente del Común, en Chía (Cundinamarca) e inicia así una nueva etapa, caracterizada por: una mayor vivencia de los principios y valores de la Universidad, un crecimiento notable en el número de alumnos y el establecimiento de los programas de postgrado.

Después de haber realizado un estudio de factibilidad tomando como base el ámbito empresarial y la información obtenida en los cursos de educación continuada desde 1986, se elabora el proyecto de creación de la especialización en Gerencia del Servicio, para satisfacer las necesidades del tercer sector de la economía.

Adscrito al programa de Instituciones de Servicio, se crea la especialización en *Gerencia del Servicio*, por la resolución No.405, del 25

de septiembre de 1996, del Consejo Superior de la Universidad, con el fin de llevar a los gerentes a profundizar en el conocimiento y necesidades del sector servicio, cambiando la cultura tradicional de las empresas colombianas a una de orientación hacia el cliente como persona.

El programa de Administración de Instituciones de Servicio ha realizado a través del tiempo, programas de educación continuada, para administradores que se desempeñan en instituciones hospitalarias, centros de recreación, centros educativos y empresas de alimentos y bebidas en áreas de servicio y de administración.

El programa realiza, una amplia gama de acciones de extensión a la comunidad, tales como: diplomados, seminarios, asesoría y consultoría. Trabaja continuamente en la actualización curricular de sus programas de pregrado, en la cualificación de sus docentes, en la conformación de áreas del conocimiento necesarias para fomentar la investigación, en acciones orientadas a la internacionalización, a innovar en programas y métodos, y a mejorar la relación universidad-empresa, para mejor contribución al desarrollo del país.

8.2 Propósitos y Objetivos

8.2.1 Propósito

Cumplir con las funciones sustantivas de la Educación Superior orientando al desarrollo e impacto de la formación de los administradores del tercer sector de la economía.

8.2.1 Objetivo General

Formar profesionales íntegros cuyos valores se reflejen en el desempeño familiar y en el cumplimiento de su misión humana en la gerencia del servicio, al liderar de manera eficaz instituciones del tercer sector de la economía de alto, medio y bajo grado de contacto con el cliente a través de un aprendizaje cimentado en los conocimientos y orientados de una manera crítica al desarrollo de habilidades y destrezas para la transferencia de la teoría a la práctica con innovación, creatividad y participación.

8.2.2 Objetivos Específicos

- ❖ Desarrollar en los estudiantes la dimensión intelectual por la cual es estudiante aspira a la verdad, la dimensión estética por la cual aspira a la belleza. La dimensión moral por la cual aspira a la bondad y la dimensión espiritual por la cual aspira a la unidad y de esta forma estructurar al profesional integro.
- ❖ Crear espacios de reflexión para la afirmación y construcción de valores que incidan en el ambiente familiar y social al considerar las necesidades humanas como centro de desarrollo de cualquier institución.
- ❖ Desarrollar conocimientos, actitudes, aptitudes, habilidades y destrezas en el estudiante que le lleven a ser un profesional observador, creativo y transformador, de las realidades de un entorno coherente con los conocimientos adquiridos.
- ❖ Generar en le estudiante las capacidades necesarias para crear o dirigir instituciones de servicio, que lleven a satisfacer las necesidades de la persona, la familia y la sociedad, utilizando el análisis de proyectos de inversión para su diseño, rediseño y montaje.

- ❖ Formar personas capaces de tomar decisiones autónomas y responsables frente a los compromisos que la Universidad, la Familia y la Sociedad le exijan.
- ❖ Educar en la solución de problemas que guardan relación directa con el entorno del tercer sector de la economía en cuanto a lo social, tecnológico, científico y cultural.
- ❖ Crear conciencia sobre la importancia de la investigación como factor primordial de conocimiento y progreso de la Sociedad, por medio de la sensibilidad en los programas propios de las áreas específicas de formación, buscando la globalización y la interdisciplinariedad del conocimiento.
- ❖ Prepara a los alumnos con aptitudes para ejercer la docencia universitaria en los Programas de Administración de Instituciones de Servicio a nivel Nacional e Internacional a través de las monitorias, con visión de profesores auxiliares.
- ❖ Diseñar y desarrollar programas de capacitación para la creación de empresa, que le permita a los docentes y alumnos relacionarse con el entorno.
- ❖ Liderar procesos de Calidad y mejoramiento Continuo como base del trabajo bien hecho, mediante la capacitación, desarrollo y entrenamiento del personal de servicio en cuanto a los aspectos: Humanos, administrativos, económicos y técnicos.

- ❖ Desarrollar estrategias de internacionalización y globalización a partir de convenios y redes de investigación asociadas con el tercer sector de la economía.

8.3 Misión

Entregar al país un profesional generalista, con enfoque de servicio, con libertad de pensamiento y profundo respeto a la dignidad humana, capaz de liderar procesos para la búsqueda de la verdad y dar así alternativas múltiples e inteligentes a la solución de problemas y necesidades de las personas, con responsabilidad social e identidad cultural, mediante un trabajo interdisciplinario y competente, que mire al bien común, la convivencia y a la cooperación entre los hombres.

Entregar al país un profesional capaz de interpretar el mundo con un enfoque de servicio, con libertad de pensamiento y profundo respeto a la dignidad humana, líder en los procesos para la búsqueda de la verdad para generar así alternativas múltiples e inteligentes a la solución de problemas y necesidades de las personas, con responsabilidad social e identidad cultural mediante un trabajo interdisciplinario y competente que mire al bien común, a la convivencia y a la cooperación entre los hombres generando calidad de vida.

8.5 Principios y Valores

Su formación en el ejercicio profesional se basa en el trabajo bien hecho de tal forma que cada persona busque la excelencia en la labor que desarrollo a través de la interdisciplinariedad y la importancia de dar el valor a las cosas pequeñas, todo lo anterior fundamentado en el hombre, cuyo eje central sea la convivencia humana lo cual genera:

- ❖ Justicia - Solidaridad
- ❖ Respeto - Honestidad
- ❖ Sinceridad - Humildad
- ❖ Responsabilidad
- ❖ Orden – Exigencia

8.6 Perfil Profesional

El egresado del programa de Administrador de Instituciones de Servicio es un profesional capaz de entender el mundo y actuar en él con visión humanística científica, económico financiera, social, administrativa y tecnológica, con habilidades competitivas para innovar, crear servicios y generar cambios en instituciones privadas y públicas, formando hábitos de trabajo bien hecho con un proceso de mejoramiento continuo.

8.7 Título que se otorga

Administrador de Instituciones de Servicios.

Registro Icfes: 171146580002517511100

8.8 Plan de Estudios Actual (94) Vs. Plan de Estudios Antiguo (91)

De acuerdo a las encuestas realizadas a los egresados, se identifica una clara preferencia por modificar y reforzar las Áreas Financiera (63.6%) y Económica (28.8 %), ya que las materias incluidas en los planes de estudio anteriores estaban más dirigidas hacia el área Técnica (Alimentos Y Bebidas) .

En el plan de estudios actual (94) se han realizados algunos ajustes en el Área de Economía y finanzas, incorporando direccionamientos más específicos para la enseñanza de esta área de formación.

Se replanteo la enseñanza de las economías en los cuatro primeros semestres, de igual manera se intensificaron las sesiones y se incorporaron profesores de planta.

Los cambios realizados al plan de estudios anterior fueron:

Plan de estudios 91			Plan de estudios 94		
Materia	Sem	Horas	Materia	Sem	Horas
Economía General	VI	3	Economía	I	3
Economía Colombiana	VII	3	Economía del Consumo	II	2
Economía Internacional	IX	3	Economía Empresarial	III	3
			Macroeconomía	IV	4

En Finanzas se disminuyó la enseñanza de las contabilidades, con el fin de tener una visión más analítica y dar un enfoque más amplio que coincida con la realidad del mundo laboral.

Los cambios realizados al plan de estudios anterior fueron:

Plan de estudios 91			Plan de estudios 94		
Materia	Sem	Horas	Materia	Sem	Horas
Contabilidad I	I	3	Contabilidad Gerencial	IV	8
Contabilidad II	II	3	Electiva	VIII	
Costos	II	3	Electiva	X	

Contabilidad I, Contabilidad II y Costos en el plan de estudios actual viene a convertirse en Contabilidad gerencial. Las electivas serán unos seminarios en los cuales se dictarán temas de interés general de acuerdo con las necesidades de los estudiantes, tales como el EVA y Banca.

La materia Finanzas se fusionó en su gran mayoría con Análisis Financiero.

Aunque en el estudio realizado a los egresados se encontró que solo un 4.5% considera que el Área de Ciencias de la Administración debería ser modificada, se ve claramente que en el plan de estudios actual (94), se han realizado cambios y adiciones en materias tales como:

Plan de estudios 91			Plan de estudios 94		
Materia	Sem	Horas	Materia	Sem	Horas
Administración General	II	3	Procesos	II	6
Organización y métodos	III	3	Administrativos		
			Organizaciones I	III	4
			Organizaciones II	IV	4
Psicología	V	3	Comportamiento	III	6
Organizacional			Humano y		

			Organizacional		
Gerencia de Recursos Humanos	VII	3	Administración de Personal	V	3
Derecho Laboral	VI	3	Fundamentos	IV	
Derecho Comercial	IX	3	Jurídicos para la		
Derecho Tributario	X	3	Gerencia		
Dirección I	IX	3	Análisis y formulación estratégica	VI	
Dirección II	X	4			
Gerencia de Recursos Humanos	VII	3	Gerencia de personal	VI	
Taller de Creatividad y logros	VI	2	Desarrollo de la capacidad empresarial	VI	
			Proyecto empresarial	VII	
			Electivas		

Historia empresarial cambio únicamente de semestre, en el plan de estudios antiguo (91) se encontraba en V semestre y en el plan de estudios actual (94) se encuentra en I semestre y el contenido de la materia sigue siendo el mismo. Al igual que Administración pública que fue cambiada de IX a VIII semestre.

Organizaciones I y II fueron incorporadas en el nuevo plan de estudios (94). Así como Proyecto empresarial y las electivas.

Trabajo de grado se convirtió en una electiva.

En el área de Calidad y Servicio que en este caso es el área más importante del programa en estudio, encontramos que se han realizado ajustes incorporando nuevas materias que ayudan a mejorar el perfil de los nuevos egresados.

Plan de estudios 91			Plan de estudios 94		
Materia	Sem	Horas	Materia	Sem	Horas
			Análisis y diseño de servicio	IV	8
Administración de la producción	II	3	Servucción	V	
Protocolo y eventos	VI	2	Gerencia de Eventos	VII	

En Introducción a la teoría del servicio cambio por el nombre de Teoría del servicio, pero el contenido de la materia sigue siendo el mismo, esta materia hace referencia a las bases y herramientas del servicio.

Gerencia del servicio cambió de semestre ya que en el plan de estudios antiguo (91) estaba en IX y en el plan del programa de Administración de Instituciones de servicio (94) se encuentra en VII semestre.

Gerencia de habitaciones también cambio de IV a VII semestre.

Servucción reemplazó a Administración de la Producción, con un enfoque claro de producción hacia el servicio.

Dentro de las modificaciones realizadas en el plan de estudios actual (94) en el Área de mercadeo y Comercio Internacional se encuentran:

Plan de estudios 91			Plan de estudios 94		
Materia	Sem	Horas	Materia	Sem	Horas
			Psicología del consumidor	III	4
Mercadeo y negocios internacionales	X	4	Investigación de mercados	IV	
			Electiva I	VIII	
			Electiva II	X	

En el área de Ciencias básicas solamente se reemplazó matemáticas de primer semestre por Métodos Cuantitativos I y II.

En el área de Administración de operaciones se realizaron las siguientes modificaciones:

Plan de estudios 91			Plan de estudios 94		
Materia	Sem	Horas	Materia	Sem	Horas
Metodología	I	2	Métodos de Investigación	I	2
Estadística	II	5	Estadística básica	II	2
			Estadística para la administración	III	4
Administración de la Producción	II	3	Producción y logística	VI	7
Ecología	IX	2	Gerencia del medio ambiente	VII	
			Toma de decisiones	VIII	

La única adición es esta área es Toma de decisiones, ya que las otras materias son producto de la fusión y modificación de materias existentes en el plan de estudios antiguo (91)

En el área de química aplicada se presentaron los siguientes cambios:

Plan de estudios 91			Plan de estudios 94		
Materia	Sem	Horas	Materia	Sem	Horas
Bioquímica.	III	3		IV	6

Bromatología.	IV	3	Introducción a la Ciencia de Alimentos		
Técnicas de Alimentos y Bebidas I	V	6	Ciencia y Tecnología de Alimentos I	V	
Conservación Alimentos y Bebidas.	VI	4			
Nutrición.	IV	3			
Técnicas de Alimentos y Bebidas II.	VI	4	Ciencia y Tecnología de Alimentos II	VI	
Enología.	VI	3			
Menús.	VII	3			
Técnicas de Servicio de Alimentos y Bebidas I.	VII	3			
Gerencia de Alimentos y Bebidas	VII	3			
Química General.	II	6	Química	III	6
Química Aplicada.	III	6			
Administración de servicios generales	III	3	Tecnología del servicio	VII	
			Electiva	VIII	

			Seminario de investigación	IX	
			electiva	X	

En esta área se incorporaron nuevas materias como seminario de investigación y las electivas.

En el Área de Humanidades no se han realizado cambios significativos, solamente la electiva que contribuye a la formación ética de la persona.

En el área de prácticas se implementó la realización de la práctica social durante IX semestre, en la cual los alumnos trabajan cuatro (4) meses en una empresa sin ánimo de lucro o una ONG (Organización No Gubernamental).

La materia cooperación con microempresarios vino a complementar la practica social al igual que Seminario de prácticas I.

La práctica empresarial se implementó durante X semestre, con seis (6) meses de duración.

El Área de Idiomas ha sido una de las más modificadas, incrementando en todos los semestres el curso de ingles, esto con el fin de afianzar los

conocimientos en este idioma y entregar al país profesionales bilingües. Teniendo en cuenta que algunos estudiantes tienen un grado de conocimiento del idioma mayor que otros, al iniciar la carrera se realiza un examen de conocimientos con el cual se identifica el nivel de inglés de cada persona, ubicándolo en el semestre que corresponda. Los semestres de inglés que no tuvieron que cursar se darán por vistos y la nota de la materia en el semestre será 5.0. Al terminar el quinto semestre del plan de estudios 94, los estudiantes deben presentar el First Certificate Exam o a su vez el TOEFL o el examen Michigan, el cual demuestra el nivel del idioma exigido para optar al grado.

En sistemas se eliminarón las materias Sistemas I y II, ya que al ingreso del alumno a la facultad se realiza un examen en el cual se miden los conocimientos del estudiante con respecto a los principales programas de sistemas. El estudiante que apruebe el examen podrá cursar el VIII semestre la materia Telemática, adicionalmente el departamento de sistemas realizará cursos de vacaciones con el fin de que los alumnos que no manejan el tema logren afianzar los conocimientos y aprobar el examen antes de VIII semestre.

Las materias enunciadas a continuación fueron suprimidas del plan de estudios actual (94) debido a que no se consideraban fundamentales en

el proceso de formación de los Administradores de Instituciones de Servicio.

Plan de estudios 91		
Materia	Sem	Horas
Análisis de Espacios	III	5
Conservación de prendas	IV	3
Organizaciones Exitosas (seminario)	X	2
Auditoria y control	X	4

	Plan de Estudios Actual (94)	Plan de Estudios Antiguo (91)
I	Historia Empresarial Introducción a la Administración. Economía Métodos Cuantitativos I Métodos de Investigación Expresión y Comunicación Ingles I	Introducción a la Administración. Introducción a la Teoría del Servicio. Matemáticas. Contabilidad. Antropología. Filosofía. Metodología Técnicas de Expresión
II	Procesos Administrativos. Teoría de Servicio Economía de Consumo Métodos Cuantitativos II Estadística básica Historia Contemporánea de Colombia. Introducción a la Ciencia Política Inglés II	Administración General. Administración de la Producción. Estadística. Contabilidad II Química General. Mantenimiento y Equipos Teología I Ingles I
III	Organizaciones I Comportamiento Humano y Organizacional. Química Economía de Empresa Psicología del Consumidor.	Organización y Métodos. Administración de Servicios Generales. Sistemas I Costos. Bioquímica.

	<p>Estadística para la Administración Antropología I Vida razón y fe Inglés III</p>	<p>Química Aplicada. Análisis de Espacios. Pensamiento Social Contemporáneo Ingles II</p>
IV	<p>Organizaciones II Análisis y Diseño de Servicio Contabilidad Gerencial Macroeconomía Introducción a la Ciencia de Alimentos Antropología II Inglés IV</p>	<p>Gerencia de Habitaciones. Calidad y Mejoramiento Continuo I. Instituciones Políticas. Sistemas II. Bromatología. Nutrición. Conservación de Prendas. Filosofía de Familia y Sociedad Ética General Ingles III</p>
V	<p>Administración de personal Calidad y Mejoramiento Continuo I Fundamentos jurídicos para la Gerencia. Análisis Financiero Servucción Ciencia y Tecnología de Alimentos I Mercadeo Antropología III Teología Inglés V</p>	<p>Mercadeo Análisis Financiero Psicología Organizacional. Historia Empresarial. Técnicas de Alimentos y Bebidas I Calidad y Mejoramiento Continuo II. Conservación Alimentos y Bebidas.</p>
VI	<p>Análisis y formulación estratégica Desarrollo de la Capacidad Empresarial gerencia de personal Calidad y Mejoramiento Continuo II Evaluación de Proyectos Producción y Logística Ciencia y Tecnología de Alimentos II Investigación de Mercados Ética general Inglés VI</p>	<p>Economía. Protocolo y Eventos. Cooperación Microempresarios Evaluación de Proyectos. Taller de Creatividad y Logros. Enología. Técnicas de Alimentos y Bebidas II. Seminario de Practicas I. Practica Empresarial I.</p>
VII	<p>Proyecto Empresarial Gerencia de Servicio Gerencia de Eventos Gerencia de Habitaciones Gerencia de Alimentos y Bebidas Tecnología de Servicio Gerencia del Medio Ambiente Mercadeo de servicios Seminario persona y familia Inglés VII</p>	<p>Seminario de Practicas II. Gerencia de Recursos Humanos. Economía Colombiana. Mercadotecnia de Servicio. Derecho Laboral. Gerencia de Alimentos y Bebidas. Menús. Técnicas de Servicio de Alimentos y Bebidas I.</p>
VIII	<p>Administración Pública Electivas</p>	<p>Práctica Empresarial</p>

	Toma de Decisiones Seminario de Prácticas (protocolo) Ética Profesional Telemática	
IX	Seminario de Investigación Práctica laboral nacional e internacional Practica social Creación de empresas	Gerencia del Servicio Trabajo de Grado. Administración Pública. Economía Internacional. Ética Profesional. Derecho Comercial. Dirección General I. Ecología.
X	Electivas Práctica laboral nacional e internacional Creación de empresas	Auditoria y Control. Dirección General II. Mercado y Negocios Internacionales. Seminario Organizaciones Exitosas. Derecho Tributario. Gerencia de Banca.

8.10 Áreas de Formación Específica

8.10.1 Área de Economía y Finanzas

Atender, responder y evaluar los requerimientos de docencia, investigación y extensión en lo relativo a los aspectos económico-financieros, dentro de patrones de excelencia.

8.10.2 Área de Ciencias de la Administración

Desarrollar en el estudiante habilidades conceptuales, prácticas y teóricas para lograr la visión integral y el criterio asociado a los

diferentes enfoques administrativos que constituyen escuelas y orientan al futuro profesional en el exitoso ejercicio de la administración y la gerencia.

8.10.3 Área de Mercadeo y Comercio Internacional

Brindar al estudiante los conocimientos, herramientas y habilidades orientar las organizaciones hacia el mercadeo con el objeto de satisfacer las necesidades mediante el manejo de la teoría de mercado basado en la mezcla, producto, precio y comunicación profundizando en la investigación de mercadeo y en el mercadeo internacional.

8.10.4 Área de Administración de Operaciones

Impartir conocimientos y generar espacios de reflexión y práctica en el estudiante de Administración de Empresas en las áreas propias del saber de la administración de la producción y logística, tomando como punto de partida los métodos cuantitativos y cualitativos para así mantener una adecuada información sobre los adelantos tecnológicos y procesos de información.

8.10.5 Área de Calidad y Servicio

Dar soporte académico en las tres funciones sustantivas de la Universidad en cuanto a la prestación del servicio de asignaturas asociados con procesos de satisfacción de clientes que parten del diseño y generación del valor agregado de productos tangibles e intangibles, de la conceptualización y desarrollo de la calidad y mejoramiento continuo, tomando criterios gerenciales, administrativos y operativos exigidos por el mercado laboral y por una sociedad que valora la profesional.

8.10.6 Área de Prácticas

Llevar al estudiante a validar el proceso de aprendizaje en las organizaciones focalizadas en los propósitos de su disciplina a partir de un seguimiento personalizado tal que le permita un manejo multinacional y cultural que lleve a adoptar y gestar cambios innovadores y a contrastar las teorías aprendidas con la realidad empresarial para la retroalimentación tanto a la academia como a las áreas de experiencia empresarial.

8.11 Proceso de Acreditación

Según la Ley 30 de 1.992 al desarrollar los deberes y derechos de la Constitución Política de Colombia precisa, como principio orientador de la acción del Estado, el interés de propiciar el fomento de la calidad del servicio educativo.

Crea el Sistema Nacional de Acreditación para garantizar que las instituciones que voluntariamente hacen parte de él cumplen los más altos requisitos de calidad y realizan sus principios y objetivos.

La institución hace seguimiento de la ubicación y de las actividades que desarrollan los egresados y se preocupa por verificar si esas actividades corresponden a los fines de la institución, al compromiso social y al tipo de formación que ofrece.

La acreditación se aplica tanto a programas académicos como a instituciones. En Colombia, La acreditación se ha iniciado con los programas de pregrado.

Actualmente, el consejo Nacional de Autoevaluación (CNA) se prepara para emprender la acreditación institucional.

La acreditación de los programas de postgrado será objeto de la próxima reglamentación, teniendo en cuenta lo dispuesto en el Decreto 2791 de 1994.

OBJETIVOS DE LA ACREDITACIÓN.

- ❖ Ser un mecanismo para que las instituciones de educación superior rindan cuentas ante la sociedad y el Estado sobre el servicio educativo que presten.
- ❖ Ser un instrumento mediante el cual el Estado da fe pública de la calidad de las instituciones y de los programas de educación superior.
- ❖ Brindar información confiable a los usuarios del servicio educativo del nivel superior y alimentar el Sistema Nacional de Información creado por la ley.
- ❖ Propiciar el mejoramiento de la calidad de la educación superior.
- ❖ Propiciar la idoneidad y la solidez de las instituciones que prestan el servicio de educación superior.
- ❖ Ser un incentivo para los académicos, en la medida en que permita objetivar el sentido y la credibilidad de su trabajo y propiciar el reconocimiento de sus realizaciones.
- ❖ Propiciar el autoexamen permanente de instituciones y programas académicos en el contexto de una cultura de la evaluación.

9. EGASABANA

Egasabana, es el capítulo de egresados de la Facultad de Ciencias Económicas y Administrativas (Administración de Empresas, Administración de Instituciones de Servicio y las Especializaciones) de la Asociación de egresados de la Universidad de la Sabana (Unisabana).

El egresado del Programa de Administración de Instituciones de Servicio, es el estudiante de pregrado quien luego de cursar y aprobar la totalidad de las asignaturas del plan de estudios y cumplir con las exigencias que fije la ley y con las que señale la universidad, se gradúa y obtiene el correspondiente título.

9.1 Misión

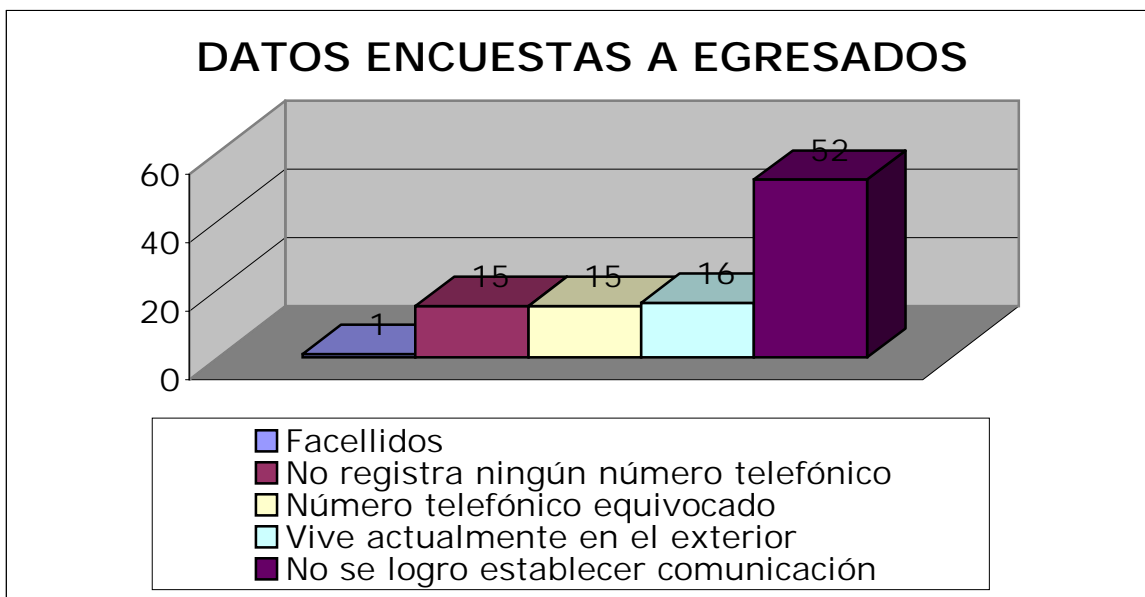
Consolidar el grupo de egresados de la Facultad de Ciencias Económicas y Administrativas que proporcione los medios necesarios para fomentar el crecimiento de profesional, social, cultural y espiritual de cada uno de sus miembros que trascienda en el ámbito de su familia, su organización, de la Universidad y del país.

9.2 Objetivos

- ❖ Crear la red laboral de los egresados de la Facultad con el fin de posicionarlos en el medio laboral.
- ❖ Mantener informados y buscar la participación de todos los egresados en los diferentes programas de formación académica de la Universidad.
- ❖ Continuar en la formación humanística y profesional.
- ❖ Convocar y comprometerlos a participar en el desarrollo de su Facultad y de la Universidad.

10. ANÁLISIS DE RESULTADOS

Del total de egresados de la Facultad de Administración de Instituciones de Servicio durante el periodo 1.995 – 1.999 (165 personas), solo el 40% si respondieron la encuesta (66 personas), el 60% restante no respondieron la encuesta por las siguientes causas:



La presente investigación se ha realizado de acuerdo a los siguientes parámetros: Información Personal, Información Laboral e Información Académica.

A continuación anexamos la encuesta realizada a los egresados:

ESTUDIO DE LA SITUACIÓN DE LOS EGRESADOS DEL PROGRAMA DE ADMINISTRACIÓN DE INSTITUCIONES DE SERVICIO DE LA UNIVERSIDAD DE LA SABANA

Con este cuestionario se pretende realizar un análisis de la situación laboral y académica de los egresados de Administración de Instituciones de Servicio, generando una base de datos actualizada.

Tiempo estimado: 10 minutos

❖ **Información Personal**

1. Nombre: _____

2. Dirección: _____

3. E - mail _____

4. Teléfonos: _____

5. Edad:

a. 20-25__

b. 26-30__

c. 31-35__

d. 36 en adelante__

6. Sexo:

a. F__

b. M__

7. Promoción:

a. 95 ____

b. 96____

c. 97____

d. 98____

e. 99 ____

❖ **Información Laboral**

8. ¿Se encuentra usted laborando actualmente?

- a. Si__
- b. No__

Si su respuesta es negativa indique cuando termino su ultimo contrato laboral

- a. 1 mes__
- b. 3 meses__
- c. 6 meses __
- d. 12 meses__
- e. mas de 12 meses__

9. ¿En que sector se encuentra ubicada la empresa en la cual labora usted actualmente?

- a. Sector Financiero __
- b. Sector Industrial __
- c. Sector Comercial __
- d. Sector Servicios __
- e. Otro ¿Cuál?_____

10. ¿La entidad donde usted labora actualmente es de carácter?

- a. Publico __
- b. Privado __

11. ¿Qué cargo desempeña usted en la empresa actualmente?

- a. Miembro Directivo __
- b. Jefe de Área __
- c. Supervisor __

- d. Ejecutivo ___
- e. Asistente ___
- f. Analista___
- g. Otro ¿Cuál?_____

12. ¿Qué función desempeña usted en la empresa?

- a. Auditoria___
- b. Capacitación___
- c. Compras___
- d. Finanzas___
- e. Control De Calidad___
- f. Diseño___
- g. Logística___
- h. Mercadeo ___
- i. Producción___
- j. Recursos Humanos___
- k. Ventas___
- l. Otro ¿Cuál?_____

13. ¿Cuál es su salario mensual?

- a. 1'000.000 a 1'500.000 ___
- b. 1'500.001 a 2'000.000 ___
- c. 2'000.001 a 2'500.000 ___
- d. mas de 2'500.001 ___

14. ¿Considera usted que existe demanda laboral para los egresados de Administración de Instituciones de Servicio?

- a. Si___
- b. No___

- c. ¿Por qué? _____
15. Considera usted que en el medio laboral la carrera administración de Instituciones de Servicio ¿es reconocida?
- a. Si ___
- b. No___
- c. ¿Por qué? _____
16. ¿Considera que el éxito profesional que ha obtenido se debe a?
- a. Creatividad
- b. Ética
- c. Responsabilidad
- d. Propensión al riesgo
- e. Adaptación al cambio
- f. Perseverancia
- g. Inteligencia
- h. Espíritu empresarial
- i. Compromiso
- j. Participación
- k. Otro ¿Cual? _____

❖ **Información Académica**

17. De acuerdo con el cargo que usted desempeña en la empresa, ¿considera que las bases dadas por la Universidad para el óptimo desempeño laboral fueron?
- a. Excelentes___
- b. Buenas___
- c. Regulares___
- d. Malas___
- e. Deficientes___

18. ¿Cuales considera usted son las ventajas competitivas que posee el Administrador de Instituciones de Servicio en relación con otros profesionales de la misma área? _____

19. ¿Que ventajas competitivas considera usted que debería ser reforzadas? _____

20. ¿Qué áreas considera usted deben ser modificados en el plan de estudios para mejorar el perfil de los Administradores de Instituciones de Servicio?

a. Administrativa ___

b. Servicios ___

c. Económica ___

d. Financiera ___

e. Técnica ___

f. Humanística ___

❖ información Egresados

21. ¿Cómo egresado de Administración de Instituciones de Servicio considera que ha logrado satisfacer las expectativas que tenía cuando inicio la carrera?

a. Si ___

b. No ___

c. ¿Por qué? _____

22. ¿Ha realizado estudios adicionales para lograr el ingreso o permanencia en el medio laboral?
- a. Si ___
 - b. No ___
23. ¿Cuál o Cuales?
- a. Diplomados ___
 - b. Postgrados ___
 - c. Especialización ___
 - d. Maestría ___
 - e. Otro _____
24. ¿En que áreas?
- a. Administrativa ___
 - b. Servicios ___
 - c. Económica ___
 - d. Financiera ___
 - e. Técnica ___
 - f. Humanística ___
 - g. Idiomas ___
25. ¿Tiene Planeado realizar estudios adicionales?
- a. Si ___
 - b. No ___
26. ¿Cuál o Cuales?
- a. Diplomados ___
 - b. Postgrados ___
 - c. Especialización ___

- d. Maestría ___
- e. Otro _____

27. ¿En que áreas?

- a. Administrativa ___
- b. Servicios ___
- c. Económica ___
- d. Financiera ___
- e. Técnica ___
- f. Humanística ___
- g. Idiomas ___

10.1 Información Personal

10.1.1 Edad

De las 66 encuestas realizadas, se encontró que

El 13,6% (9 egresados) tienen edades entre 20 y 25 años.

El 47,0% (31 egresados) tienen edades entre 26 y 30 años.

El 34,8% (23 egresados) tienen edades entre 31 y 35 años.

El 4,5% (3 egresados) tienen más de 36 años.

Esto nos indica, que la mayoría de los egresados tienen edades entre los 26 y 30 años, la anterior es una muestra relativamente joven, ya que son egresados recientes (1995-1999).

(Ver gráfica 1)

10.1.2 Sexo

De las 66 encuestas efectivamente realizadas, se encontró que:

El 95% (63 egresados) pertenecen al sexo femenino.

El 45% restante (3 egresados) pertenecen al sexo masculino.

Se destaca una gran mayoría de mujeres en el programa de Administración de Instituciones de Servicio. Lo que significa que el programa tiene mayor acogida por parte del género femenino.

(Ver gráfica 2)

10.1.3 Promoción

De los egresados encuestados se encontró que:

El 39,4% (26 egresados) se graduaron en 1995.

El 4,5% (3 egresados), se graduaron en 1996.

El 34,8% (23 egresados) se graduaron en 1997.

El 16,7 (11 egresados) se graduaron en 1998.

El 4,5% (3 egresados) se graduaron en 1999.

Debido a que la mayoría de los egresados encuestados pertenecen a las promociones 1995 y 1997 podemos deducir que hasta el día de hoy, probablemente están ocupando cargos gerenciales ya que han adquirido la experiencia necesaria para aspirar a los mismos.

(Ver gráfica 3).

10.2 Información Laboral

10.2.1 Se encuentra laborando actualmente?

El 65,2% (43 egresados) está trabajando, es una muestra significativa, lo que indica una respuesta positiva en el medio laboral y una gran aceptación de los empresarios por la calidad integral de los egresados del programa de Administración de Instituciones de Servicio.

Sin embargo vale la pena destacar que el 34,8% (23 egresados) aún no se encuentra laborando. Dentro de este 34,8% se encuentran egresados que han estado realizando estudios adicionales en otros países e incluso aquí en Colombia y por esta razón han postergado el ingreso al medio laboral.

(Ver gráfica 4).

10.2.2 ¿Cuándo terminó su último contrato laboral?

De los egresados que no se encuentran laborando actualmente (23 personas) podemos analizar que el 4,3% terminó su último contrato hace 1 mes, el 8,7% terminaron su contrato hace 3 meses, el 47,8% terminaron su último contrato hace 6 meses, el 13,0% terminaron su contrato hace aproximadamente 1 año, el 26,1% están desempleados hace más de un año.

Estos datos nos indican que la situación actual del país puede ser una gran variable que influye en la obtención de un empleo. La recesión económica ha sido una de las principales causas para la desvinculación de empleados debido a los despidos masivos y al cierre de muchas empresas.

(Ver gráfica 5).

10.2.3 ¿A qué sector pertenece la empresa en la que labora?

El sector comercial es el sector con más alto porcentaje 43,9% , el 37,9% de los egresados laboran en el sector servicios, destacándose que en cada uno de estos sectores la demanda laboral de mujeres es más sobresaliente.

Se destacan en menor porcentaje los sectores financiero con 10,6% y el industrial con 7,6%.

Si se realizara un análisis referenciándose en los sectores de la economía encontramos que:

En el sector secundario (Industrial) se encuentra una menor concentración de los egresados (7,6%).

En el sector terciario (Servicios) que en este caso es el área específica de nuestra carrera encontramos que los egresados se están desempeñando principalmente en este sector (92,4%), mostrando preferencia por el Área Comercial (43,9%) y el área específica de

servicios (37,9%). Los egresados se sienten con mayores oportunidades en los sectores comerciales y de servicios por la alta capacitación recibida en estas áreas durante la carrera.

(Ver gráfica 6).

10.2.4 Carácter de la empresa en la que labora

El 80,3% de los egresados (53 personas) laboran en empresas de carácter privado, el 19,7% (13 personas) laboran en empresas de carácter público, lo que significa que los egresados han contado con mayores oportunidades en el ámbito de las empresas privadas.

Esto debido también a la dificultad presentada para optar por un cargo publico, teniendo en cuenta que en Colombia los cargos públicos son asignados por concurso y muchas veces por nombramientos de los nuevos empleados que llevan al sitio de trabajo a su propio equipo de trabajo.

(Ver gráfica 7).

10.2.5. Cargo que desempeña en la empresa

De los egresados que respondieron la encuesta, el 36,4% (24 personas) ocupan un cargo ejecutivo, el 24,2% (16 personas) son asistentes, el 16,7% (11 personas) son jefes de área, el 10,6% (7 personas) son

analistas, el 10,6% (7 personas) son supervisores, y el 1,5% restantes (1 persona) son miembros de la junta directiva de la empresa.

La mayoría de los egresados son ejecutivos y se destacan como ejecutivos innovadores con una gran visión del servicio. El tiempo de egresados que tienen la mayoría de las personas ha influido para que estos hayan realizado carrera dentro de una compañía y hayan logrado los ascensos pertinentes para ocupar ahora cargos ejecutivos.

(Ver gráfica 8).

10.2.6 Función que desempeña en la empresa.

El 18,2% (12 personas) tienen funciones en el área de ventas, el 13,6%, (9 personas) tienen funciones en el área de finanzas, otro 13,6% (9 personas) en el área de recursos humanos, el 12,1% (8 personas) en el área de diseño, otro 12,1% (8 personas) en logística, el 30,0% restante se desempeñan en áreas como auditoría, capacitación, compras, mercadeo y producción entre otras.

Se ve un claro aumento de profesionales dedicados al área de ventas, debido a la importancia que tienen las mismas en el país.

(Ver gráfica 9).

10.2.7 Salario que devenga mensualmente

Los egresados de Administración de Instituciones de Servicio, están devengando en su gran mayoría 68,2% de 1.000.000 a 1.500.000 de pesos (45 personas).

El 24,2% de los egresados (16 personas) devengan de 1.500.000 a 2.000.000 de pesos.

También se puede apreciar que sólo el 7,5% de los egresados (5 personas) están devengando más de 2'000.000 de pesos.

La mayoría de los egresados de Administración de Instituciones de Servicio, se encuentran en el promedio de asignación salarial del país.

(Ver gráfica 10).

10.2.8 Considera que existe demanda laboral para los administradores de instituciones de servicios?.

El 62,1% de los egresados (41 personas) considera que no existe demanda laboral para los egresados, esto se debe a la poca promoción de la carrera que hace que la carrera no sea muy conocida en el medio laboral.

El 37,9% restante (25 personas) considera que sí existe demanda laboral y que la carrera cada día posee mayor difusión y que los mismos egresados la están dando a conocer.

(Ver gráfica 11).

10.2.9 Considera usted que la carrera de administración de instituciones de servicio es reconocida en el medio laboral?

El 68,2% (45 personas) considera que la carrera no es conocida en el medio laboral, el 31,8% (21 personas) considera que si es conocida en el medio laboral, es una labor de los egresados darla a conocer en el medio laboral por medio de su desempeño y de su trabajo calificado.

(Ver gráfica 12).

10.2.10 A qué atribuye el éxito profesional

El 36,4 % de los egresados (24 personas) opinan que el éxito profesional se debe a una mezcla de valores que se adquirieron a lo largo de la carrera en la universidad, entre ellos sobresalen valores tales como:

Responsabilidad con un 22,7%, (15 personas)

Adaptación al cambio 9,1%, (6 personas)

Espíritu empresarial 9,1%, (6 personas)

Participación 6,1%, (4 personas)

Creatividad 6,1%, (4 personas)

Ética, compromiso y perseverancia entre otras 10,5%. (7 personas)

(Ver gráfica 13).

10.3 Información Académica

10.3.1 De acuerdo con el cargo que usted desempeña en la empresa considera que las bases por la universidad para el óptimo desempeño laboral fueron:

Las bases para el desempeño consideran algunos egresados que han sido excelentes en un 10,6 % (7 personas), algunos consideran son buenas en un 59,1%, (39 personas), el 28,8% (19 personas) consideran que han sido regulares por que se deben reforzar algunas áreas que más adelante citaremos.

(Ver gráfica 14).

10.3.2 Que áreas considera usted deben ser modificadas en el plan de estudios para mejorar el perfil de los Administradores de Instituciones de Servicio

Según la opinión de los encuestados, las áreas que más se deben reforzar son el área financiera con un porcentaje del 63,6% (42 personas), el área económica con un 28,8% (19 personas) y en un porcentaje menor se encuentran las áreas administrativas con 4,5% (3 personas) y la técnica con 3,0% (2 personas).

Los egresados consideran que el área de calidad y Servicio y humanística no necesita modificación por su excelente formación

durante la carrera. El área financiera debe ser reforzada aumentando su intensidad horaria y materias que capaciten de forma más eficaz a los egresados.

Sin embargo como ya vimos en el análisis de los plan de estudios, encontramos que las áreas en que los egresados consideraban se deberían hacer modificaciones ya fueron realizadas.

(Ver gráfica 15).

10.3.3 ¿Cómo egresado de administración de instituciones de servicio ha logrado satisfacer las expectativas que tenía cuando inició la carrera?.

El 57,6% de los egresados (38 personas) respondieron de manera negativa en cuanto a las expectativas generadas al inicio de la carrera y que no se cumplieron.

El 42,4%, (28 personas) considera que si se colmaron sus expectativas. Esto puede ser debido a las experiencias laborales que han tenido los egresados en sus diferentes campos laborales a algunos profesionales les ha ido mejor que a otros debido a su capacidad de desempeño.

(Ver gráfica 16).

10.3.4 Ha realizado estudios adicionales para lograr el ingreso o permanencia en el medio laboral

El 56,1% de los egresados (37 personas) encuestados considera que no han podido realizar estudios adicionales debido a factores económicos y de trabajo, el 43,9% (29 personas) si han podido realizar estudios adicionales porque se las ha facilitado ingresar a diferentes escuelas.

Las personas que han realizaron estudios adicionales consideran que lo han hecho con el fin de complementar sus estudios universitarios y para la aspiración de un mejor cargo dentro de la empresa.

(Ver gráfica 17).

10.3.5 Tipo de estudios adicionales realizados.

La mayoría de los egresados se han decidido por los diplomados en un 41,4% (12 personas), el 24,1% (7 personas) ha realizado un postgrado, el 10,3% (3 personas) ha realizado algún tipo de especialización. Ninguno de los egresados ha realizado Maestrías, y El 24,1% restante (7 personas) ha realizado otro tipo de estudios.

La mayoría de los encuestados aseguran que han realizado diplomados debido a la facilidad económica que presentan estos estudios comparados con las especializaciones o posgrados.

(Ver gráfica 18).

10.3.6 En que áreas han realizado dichos estudios

El 41,4% de los egresados (12 personas) han realizado estudios en el área administrativa, el 20,7% (6 personas) en el área de servicios, el 13,8% (4 persona) en idiomas, el 10,3% (3 personas) en el área financiera, el 6,9% (2 personas) en el área económica, el 3,4% (1 persona) en le área técnica y el 3,4% (1 persona) en el área humanística.

(Ver gráfica 19).

10.3.7 Tienen planeado realizar estudios adicionales

El 75,8% de los egresados (50 personas) planean realizar estudios adicionales. El 24,2% (16 persona) no tienen planeado realizarlos o consideran que no ha podido llevarlos a cabo, debido a factores económicos de tiempo y de trabajo.

(Ver gráfica 20).

10.3.8 Tipo de estudios que tiene planeado realizar

El 46,0% de los egresados (23 persona) planea realizar estudios adicionales en postgrados, el 22% (11 personas) planea realizar diplomados, el 18% (9 personas) planea realizar especializaciones, el 10% maestrías (5 personas), el 2% restante (1 persona) que realizará otro tipo de estudios más específicos de acuerdo al área en la cual se

desempeñan, en espera de mayores oportunidades y de una mejor situación económica

(Ver gráfica 21).

10.3.9 En que áreas tienen planeado realizar dichos estudios

El área predilecta de los egresados de Administración de Instituciones de Servicio es el área administrativa (16 personas) con un 32,0%, el área financiera (15 personas) con un 30,0%, el área de servicios (7 personas) con 14,0%, la económica (5 personas) con un 10,0%, la humanística (4 personas) con 8,0% y la técnica (3 personas) con un 6,0%.

Se ve una clara preferencia por las áreas administrativa y financiera debido a que estos egresados presentaron menor formación en estas áreas y porque muchos de ellos se encuentran laborando en el área administrativa. Estas áreas son predilectas y ofrecen una diversidad de cargos que puede ocupar el egresado y que se hacen cada vez más interesantes en el medio laboral.

(Ver gráfica 22).

11. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

- ❖ El estudio sobre la respuesta de los egresados del programa de Administración de Instituciones de Servicio de la Universidad de la Sabana en el ámbito laboral, permitió conocer la situación actual del profesional, con respecto a los factores socioeconómicos, académico y laboral.
- ❖ Las ventajas competitivas que posee el Administrador de Instituciones de Servicio en relación con otros profesionales de la misma área son:

Enfoque hacia el servicio al cliente	15
Diversidad áreas de formación	9
Estrategias de manejo de clientes	8
Adaptable a diversas empresas	7
Ética	7
Responsabilidad	7
Espíritu empresarial	4
Formación humanística	3
Mayor enfoque que un administrador puro	3
Desempeño en todas las áreas de la empresa	2
Perseverancia	1
Total	66

(Ver Gráfico 23)

- ❖ Ventajas competitivas identificadas por los egresados para ser modificadas o reforzadas

Conocimientos área financiera	20
Conocimiento de la carrera en el medio laboral	11
Conocimientos gerenciales	7
Conocimientos mercadeo	5
Enfocarse a la realidad social y laboral del país	5
Reforzar área de practicas	4
Conocimientos administrativos	4
Conocimientos producción	3
Mayor promoción de la universidad	2
Conocimientos áreas sistemas e idiomas	2
Conocimientos derecho	1
Conocimientos área técnica	1
Mayor trabajo empresarial	1
Total	66

(Ver Grafico 24)

- ❖ Las áreas que deberían ser modificadas en el plan de estudios para mejorar el perfil de los Administradores de Instituciones de Servicio son las áreas:

Financiera: 63,6%

Económicas: 28,8%

Administrativa: 4,5%

Técnica: 3,0%

❖ El 57,6 de los egresados expresan que no lograron satisfacer las expectativas generadas al inicio de la carrera, debido a que muchos consideraron que las áreas de formación expresadas en el plan de estudios serian vistas con mayor profundidad, específicamente en el área financiera.

El 42,4% restante considera que sus expectativas se fueron cumplidas.

❖ Los egresados consideran que ha mejorado muchísimo el programa tanto en la parte académica como en la administrativa debido al manejo y a los cambios que se han presentado.

❖ La universidad y sus programas deben ser más difundidos en el medio exterior y laboral, con el fin de ampliar el campo de acción de los egresados de Administración de Instituciones de Servicio.

❖ El plan de estudios actual (94) ha permitido afianzar el contenido de algunas materias respondiendo a las exigencias laborales del medio.

❖ La presente investigación ha permitido detectar las deficiencias académicas de los egresados, dichas deficiencias se están manejando gracias a las exigencias que hace la universidad en el proceso de

selección de nuevos alumnos y en la implementación de profesores de planta que contribuyen a mejorar el perfil de los egresados de la Universidad y en especial de los egresados de Administración de Instituciones de Servicio.

- ❖ Con el fin de facilitar la vinculación de los estudiantes al medio laboral, los egresados proponen la realización de la practica empresarial en los dos últimos semestres de la carrera y para afianzar los conocimientos adquiridos durante la carrera, implementar la práctica empresarial como mínimo un año.
- ❖ EGASABANA debe promover mayor número de programas, integrando a los alumnos y a los egresados por medio de programas de capacitación y reuniones.
- ❖ La formación ética y moral identifica a los egresados de la Universidad de la Sabana de las otras universidades.
- ❖ Una opción para remediar el problema de desempleo seria que los egresados que cuentan con un buen empleo ayuden a los que aún no se han ubicado laboralmente para que ingresen a las empresas; Esto

podría ser manejado por EGASABANA, teniendo en cuenta la base de datos suministrada en la presente investigación.

- ❖ Algunas de las modificaciones propuestas por los egresados ya fueron realizadas, se replanteo la enseñanza del área económica y financiera, así como la administrativa, idiomas y practicas.

- ❖ En cuanto a los conocimientos gerenciales, observamos que en el nuevo plan de estudios (94) se han incorporado y modificado materias del plan de estudios antiguo (91), dándole un nuevo enfoque que aporte a la formación gerencial de los Administradores de Instituciones de Servicio.

- ❖ Con los cambios realizados al plan de estudios, se ha logrado perfeccionar y mejorar el perfil de los Administradores de Instituciones de Servicios, entregando al país profesionales capaces de enfrentar el mundo laboral con responsabilidad y compromiso.

ANEXOS

EDAD

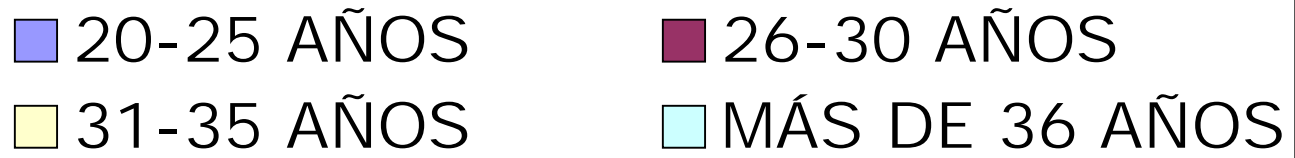
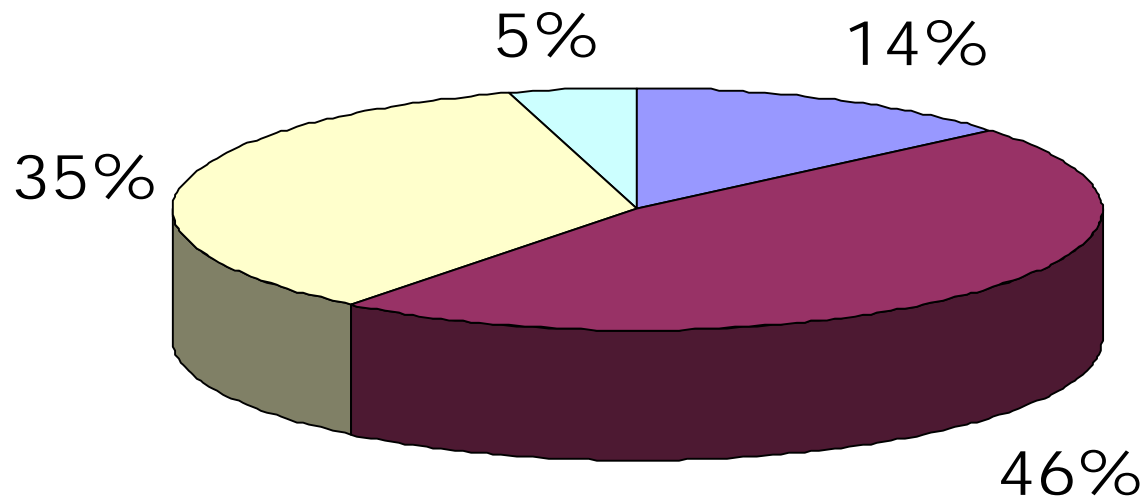
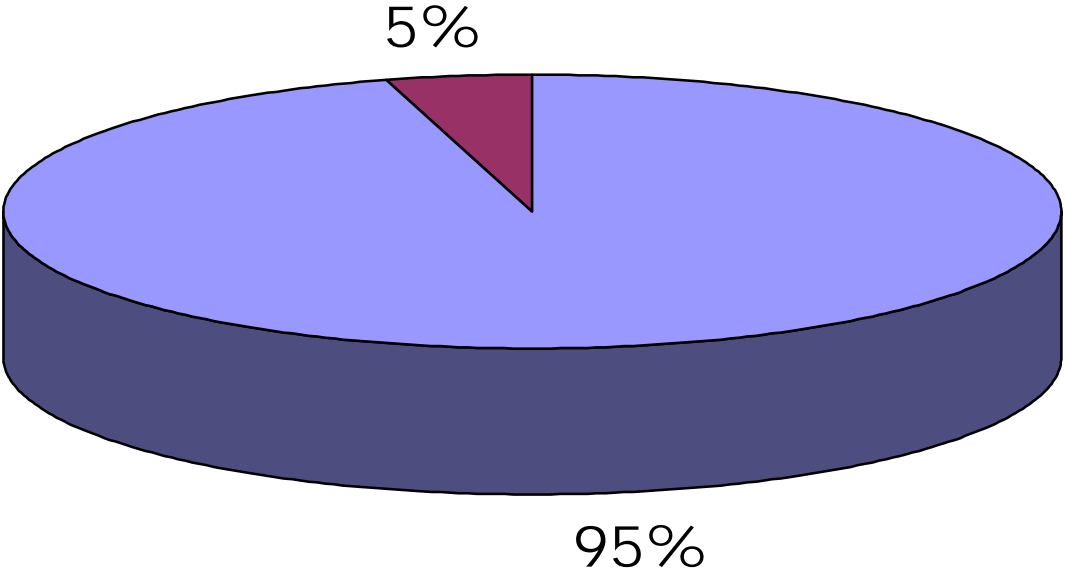


GRAFICO 1

SEXO



■ FEMENINO ■ MASCULINO

GRAFICO 2

PROMOCION

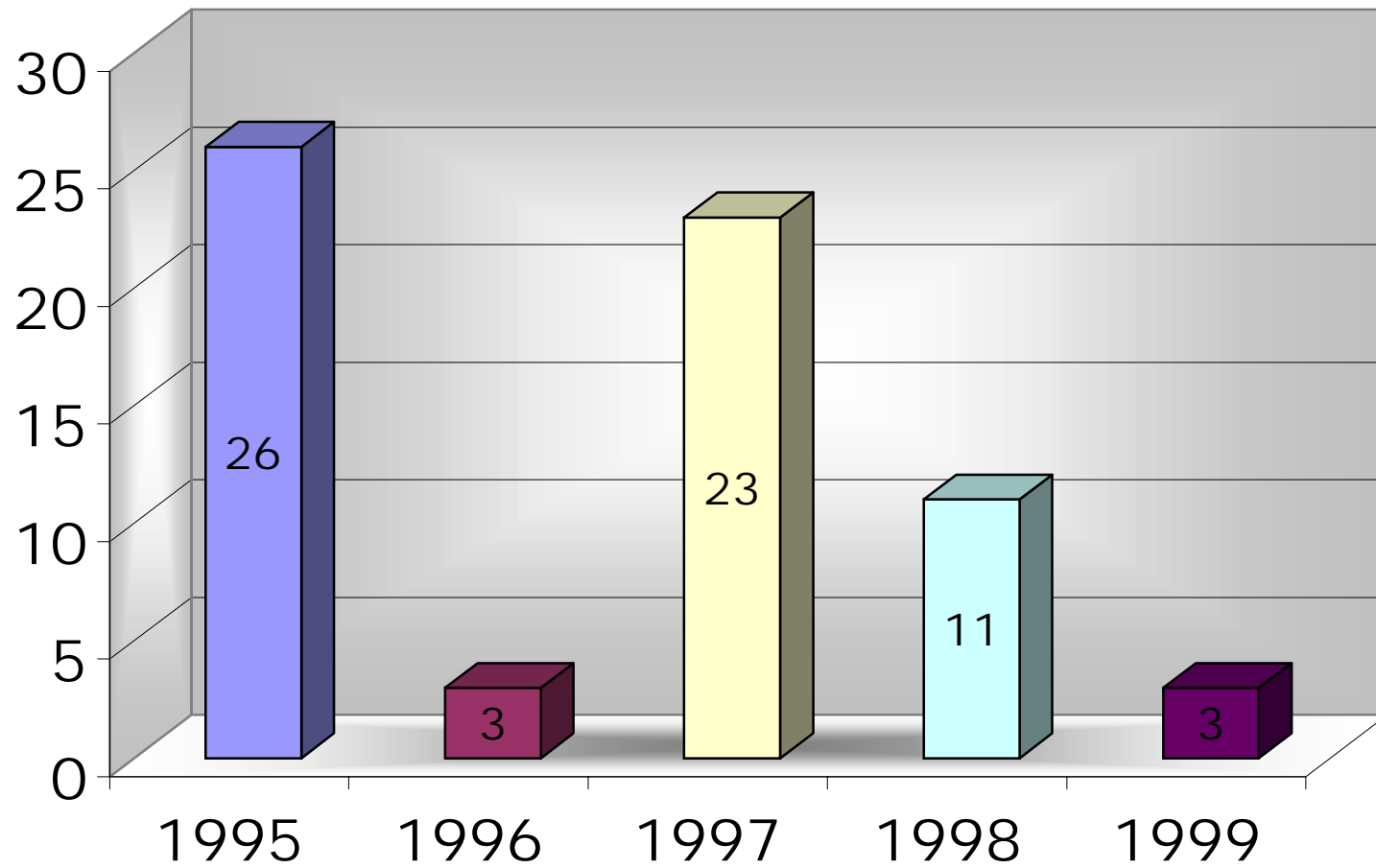


GRAFICO 3

SE ENCUENTRAN LABORANDO ACTUALMENTE

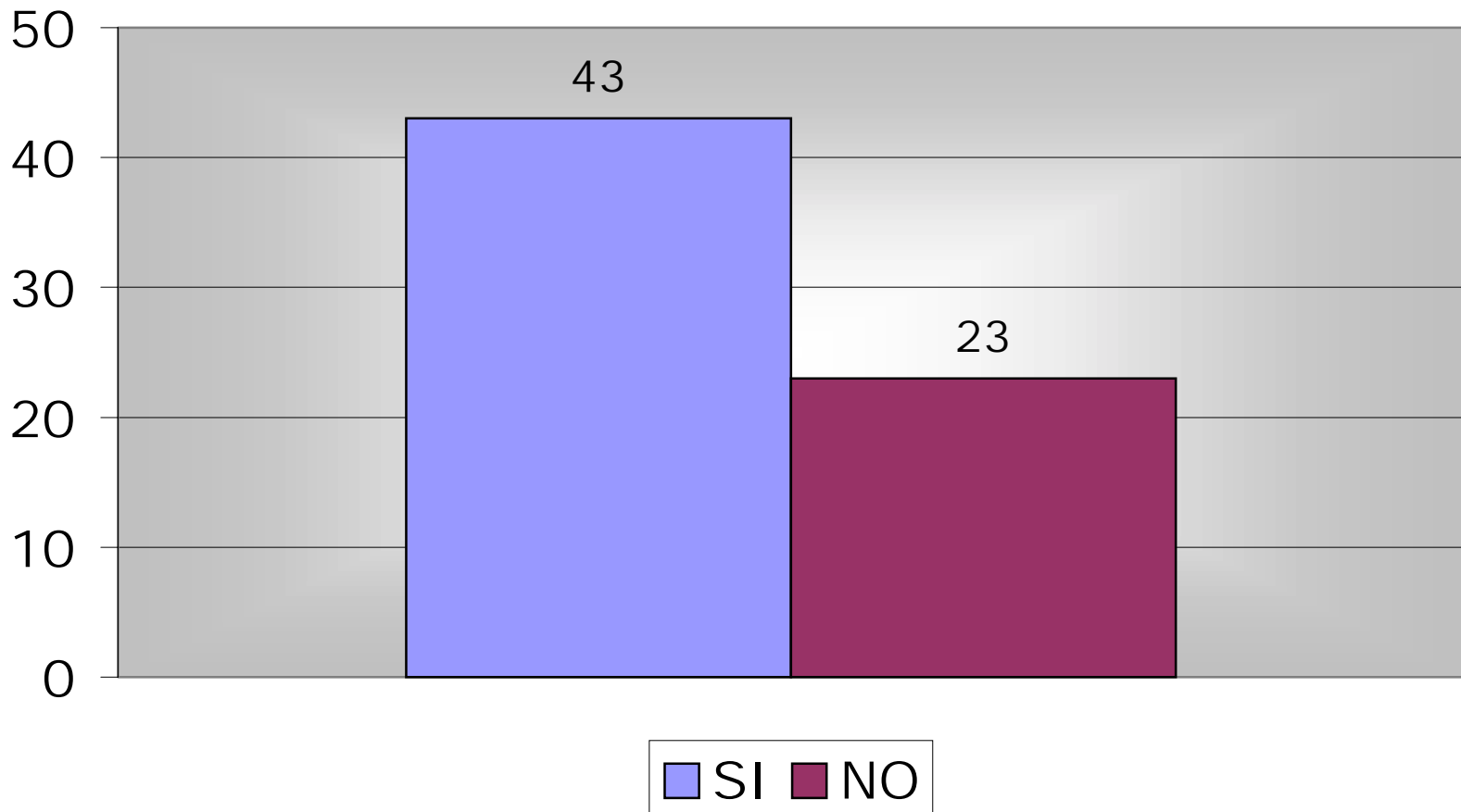


GRAFICO 4

HACE CUANTO TERMINO SU ULTIMO CONTRATO LABORAL

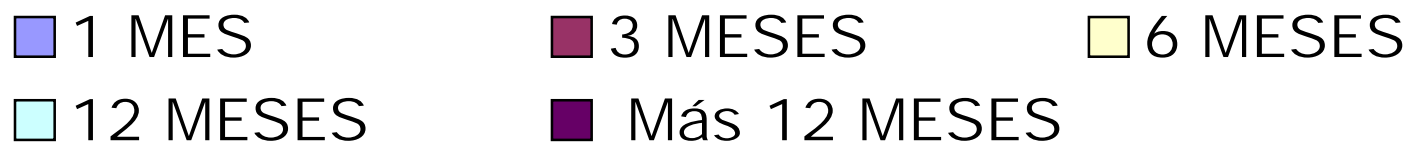
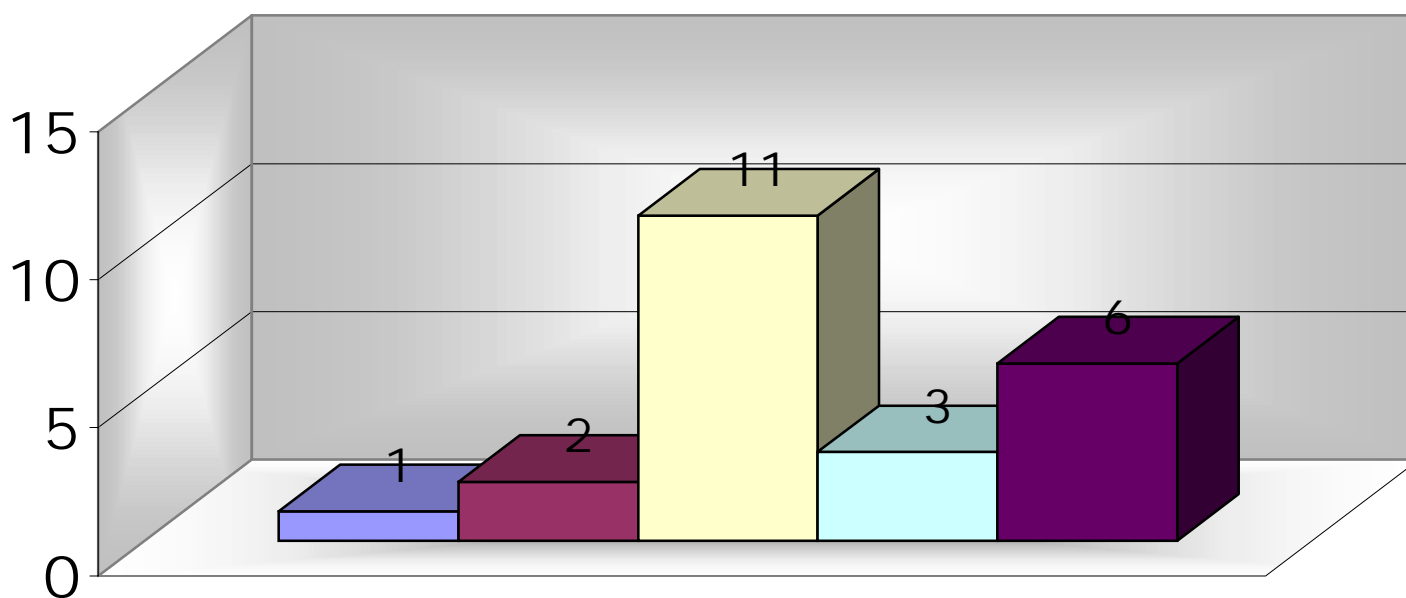


GRAFICO 5

SECTOR AL QUE PERTENECE LA EMPRESA EN LA QUE LABORA

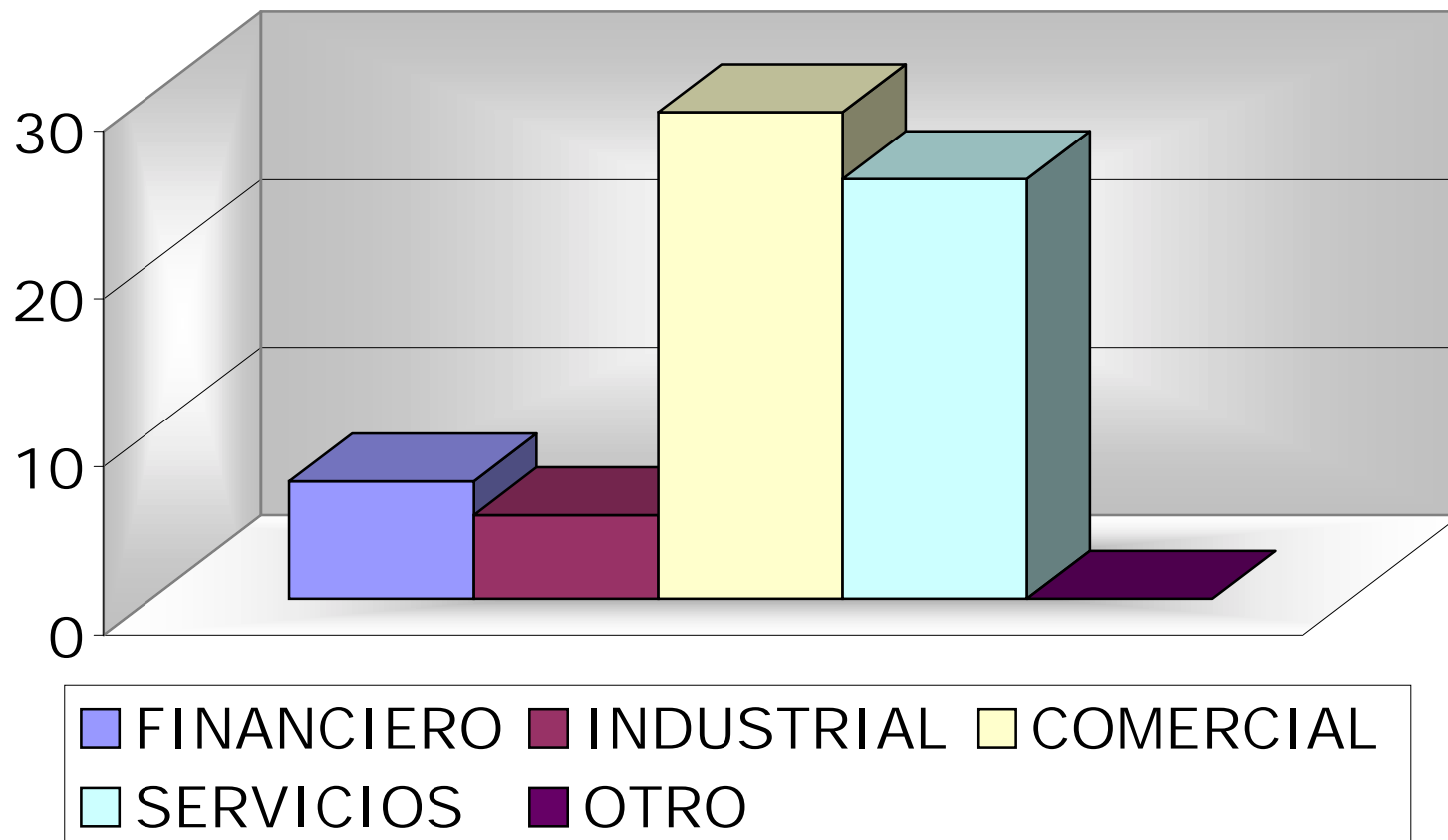


GRAFICO 6

CARACTER DE LA EMPRESA EN LA QUE LABORA

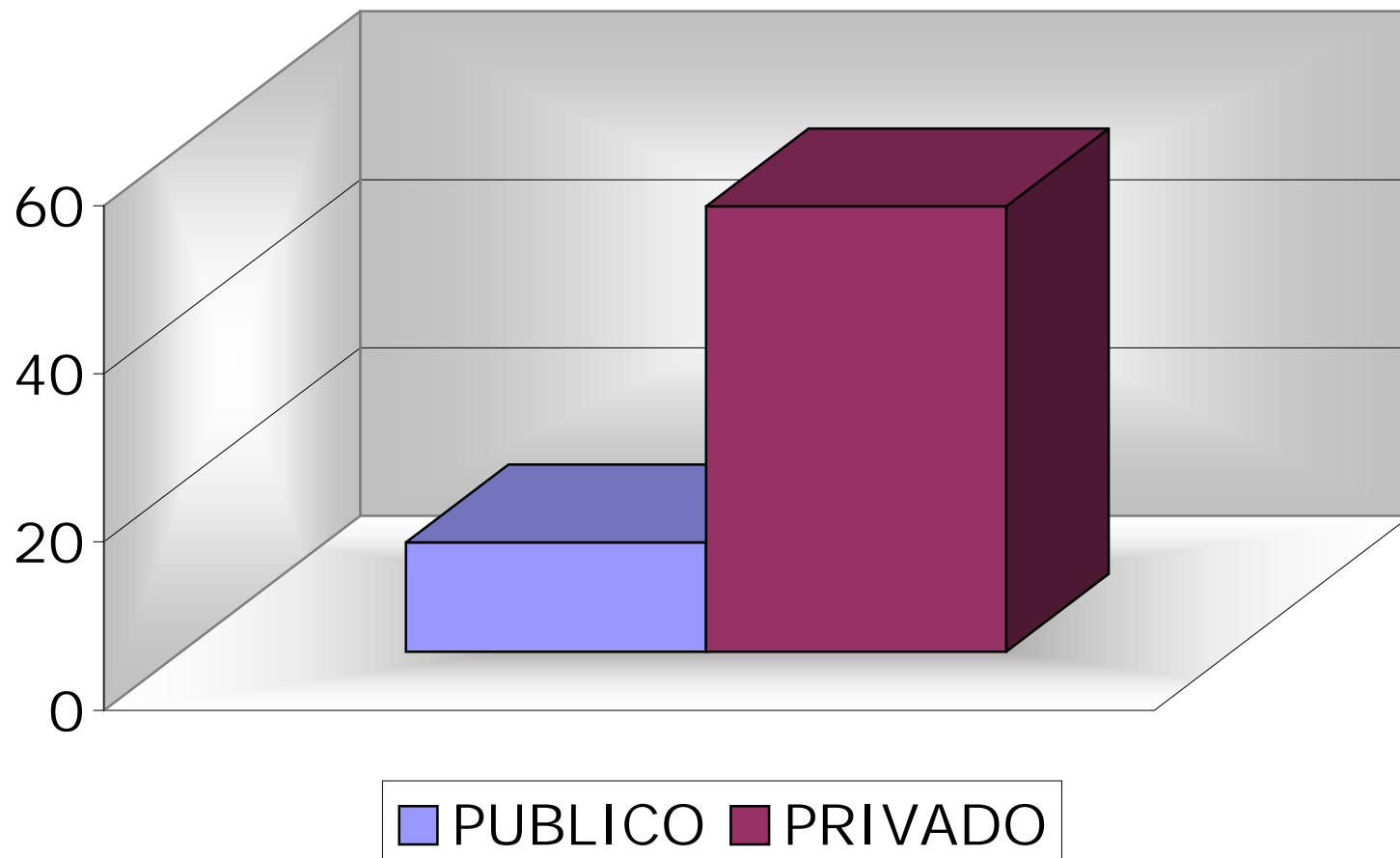


GRAFICO 7

CARGO QUE DESEMPEÑAN EN LAS EMPRESAS

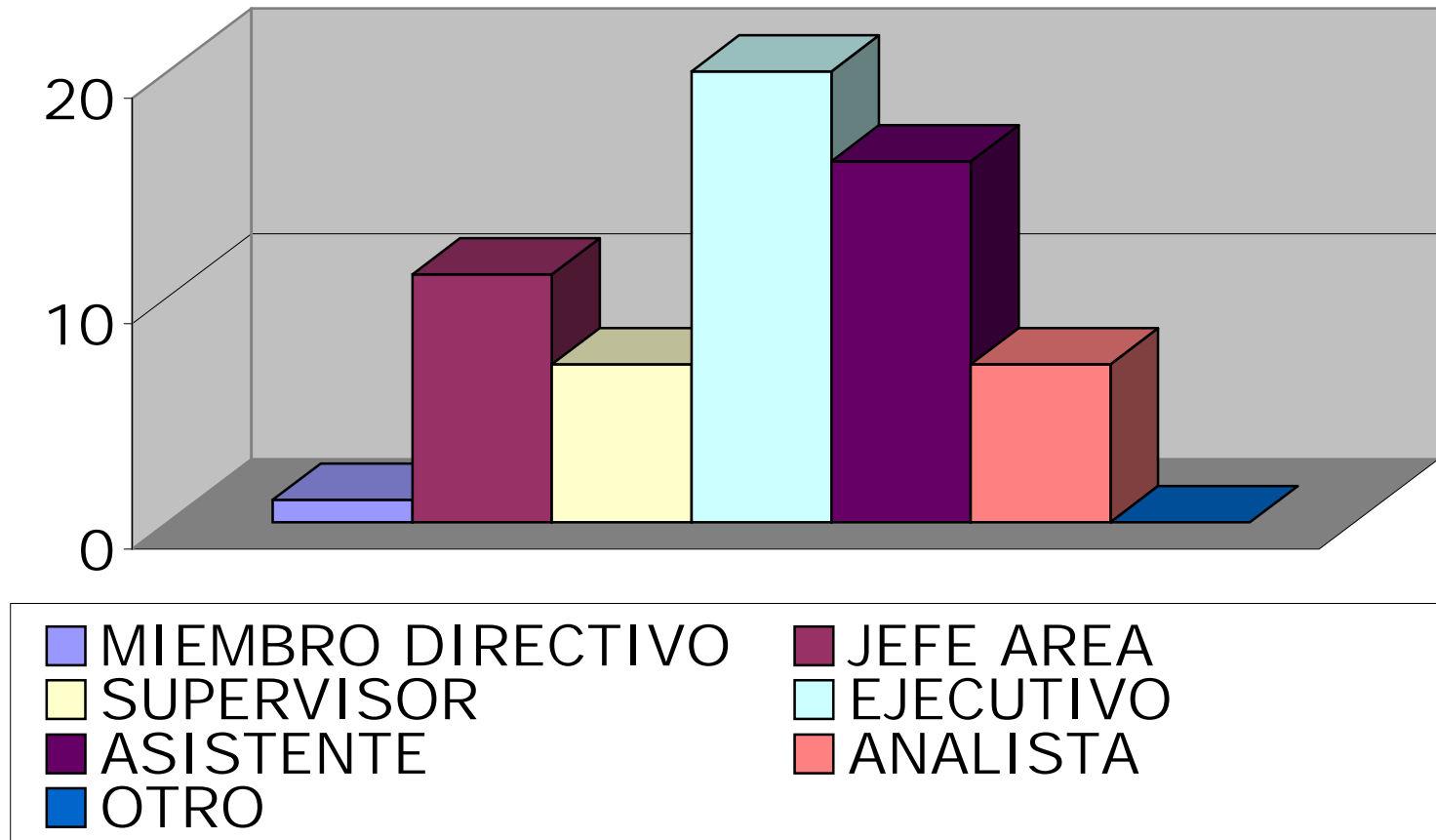


GRAFICO 8

FUNCION QUE DESEMPEÑAN EN LA EMPRESA

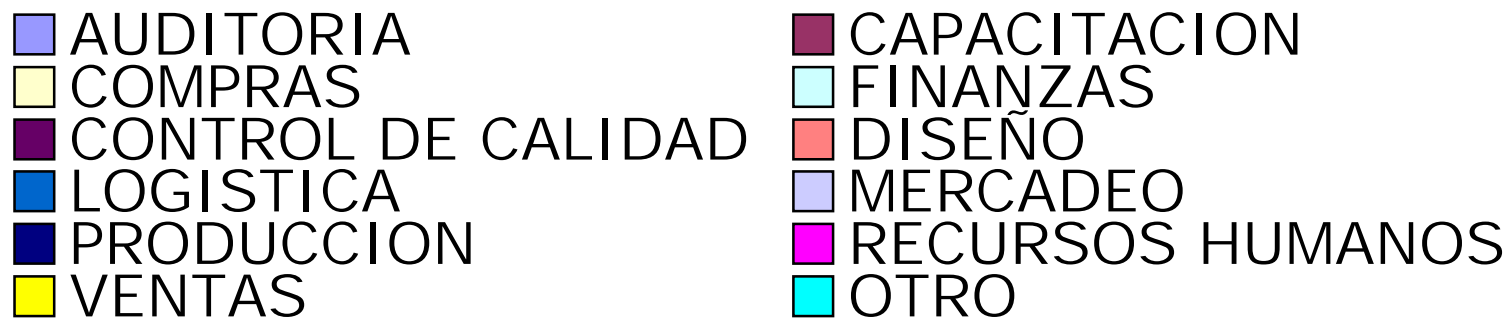
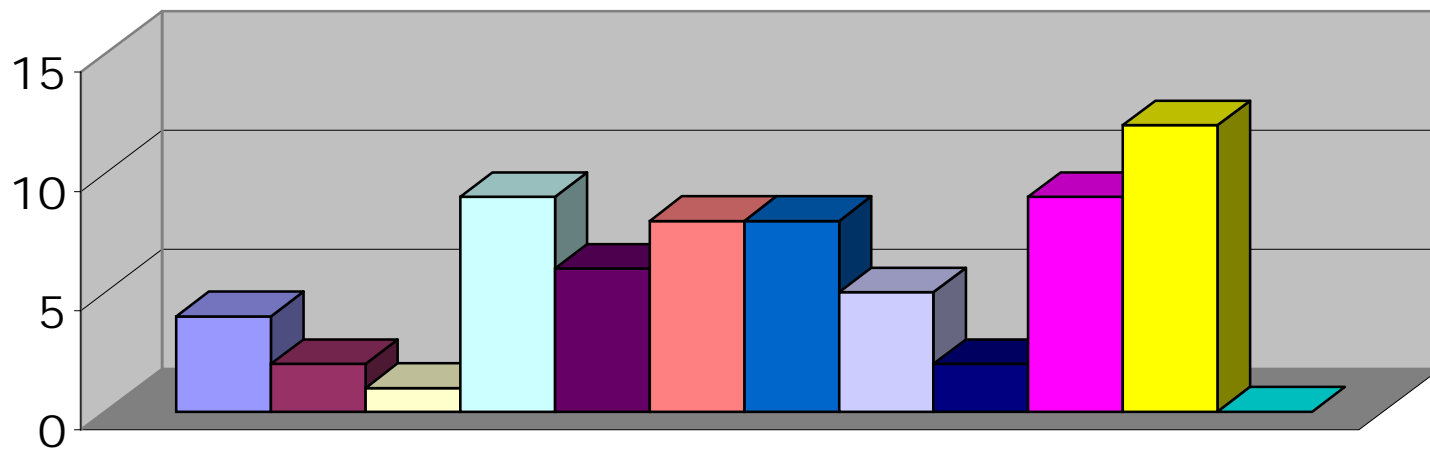


GRAFICO 9

SALARIO MENSUAL

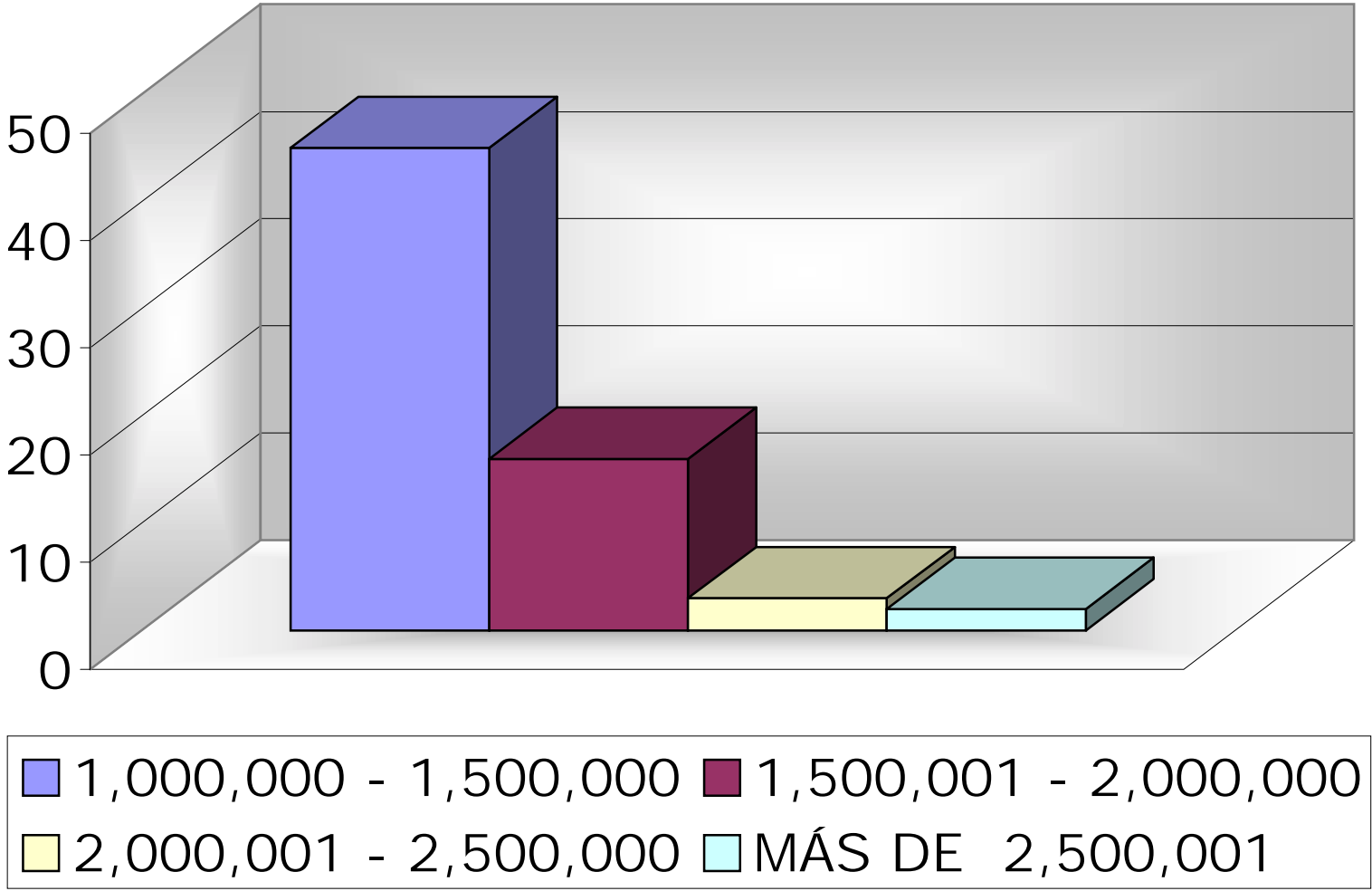


GRAFICO 10

EXISTE DEMANDA LABORAL PARA LOS EGRESADOS DE ADMINISTRACION DE INSTITUCIONES DE SERVICIO

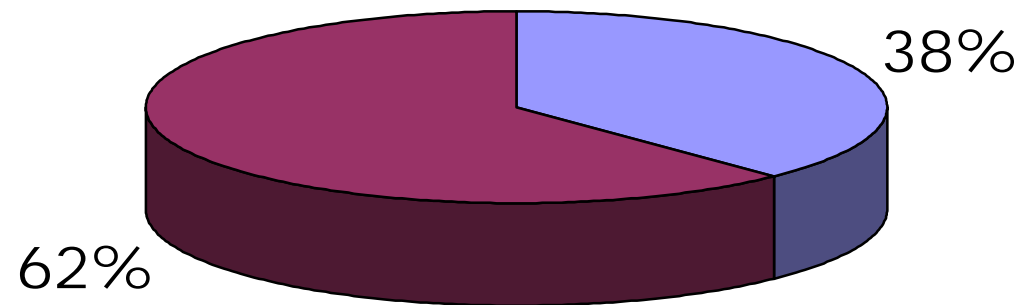


GRAFICO 11

LA CARRERA ES RECONOCIDA EN EL MEDIO LABORAL

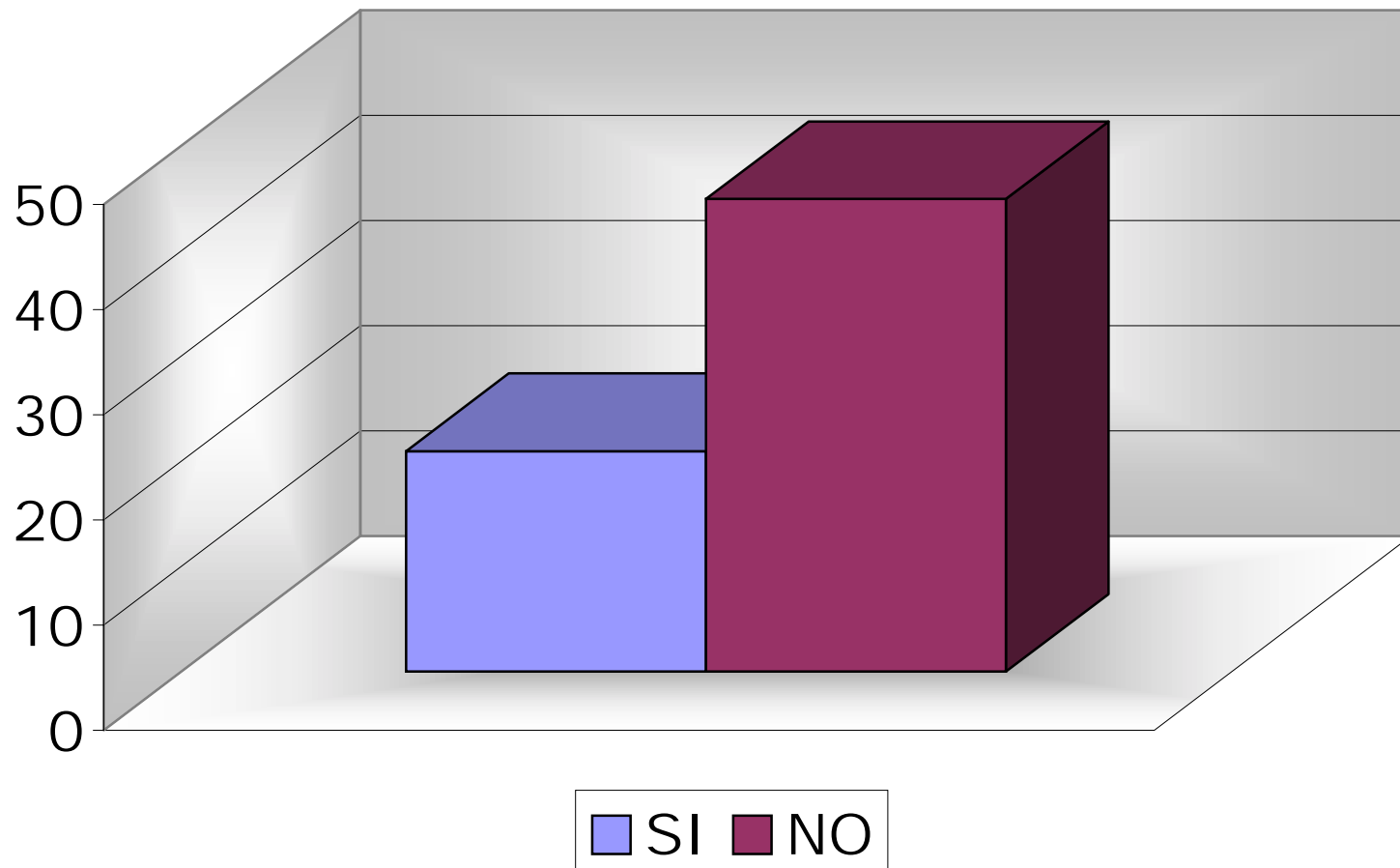
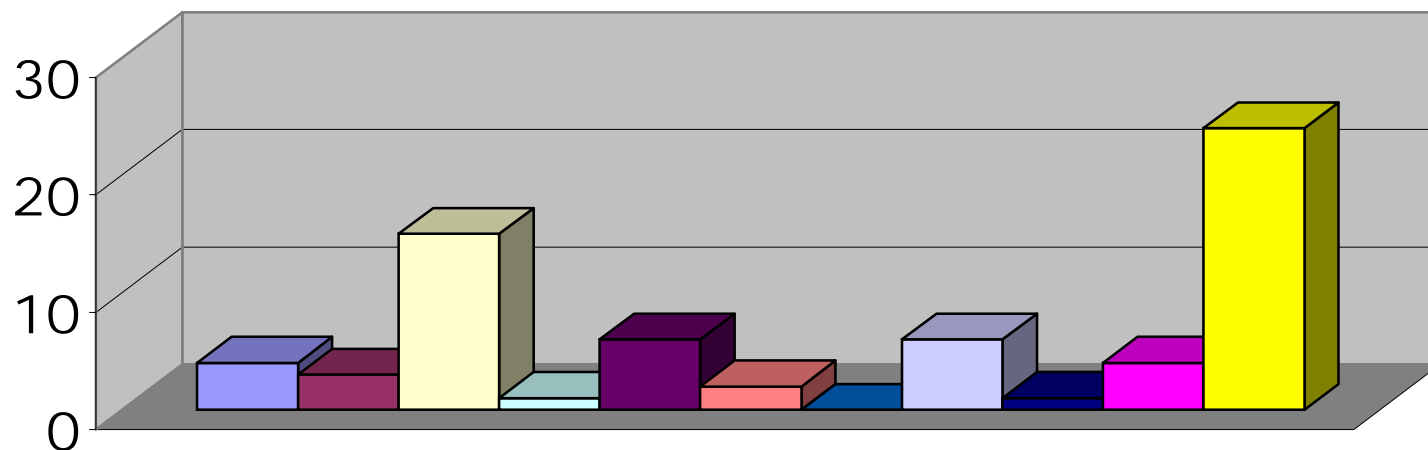


GRAFICO 12

EL EXITO PROFESIONAL QUE HAN OBTENIDO SE DEBE A:



- | | |
|------------------------|------------------------|
| ■ CREATIVIDAD | ■ ETICA |
| ■ RESPONSABILIDAD | ■ PROPENSION AL RIESGO |
| ■ ADAPATCION AL CAMBIO | ■ PERSEVERANCIA |
| ■ INTELIGENCIA | ■ ESPIRITU EMPRESARIAL |
| ■ COMPROMISO | ■ PARTICIPACION |
| ■ TODAS LAS ANTERIORES | |

GRAFICO 13

CONSIDERA QUE LAS BASES DADAS PARA EL OPTIMO DESEMPEÑO LABORAL

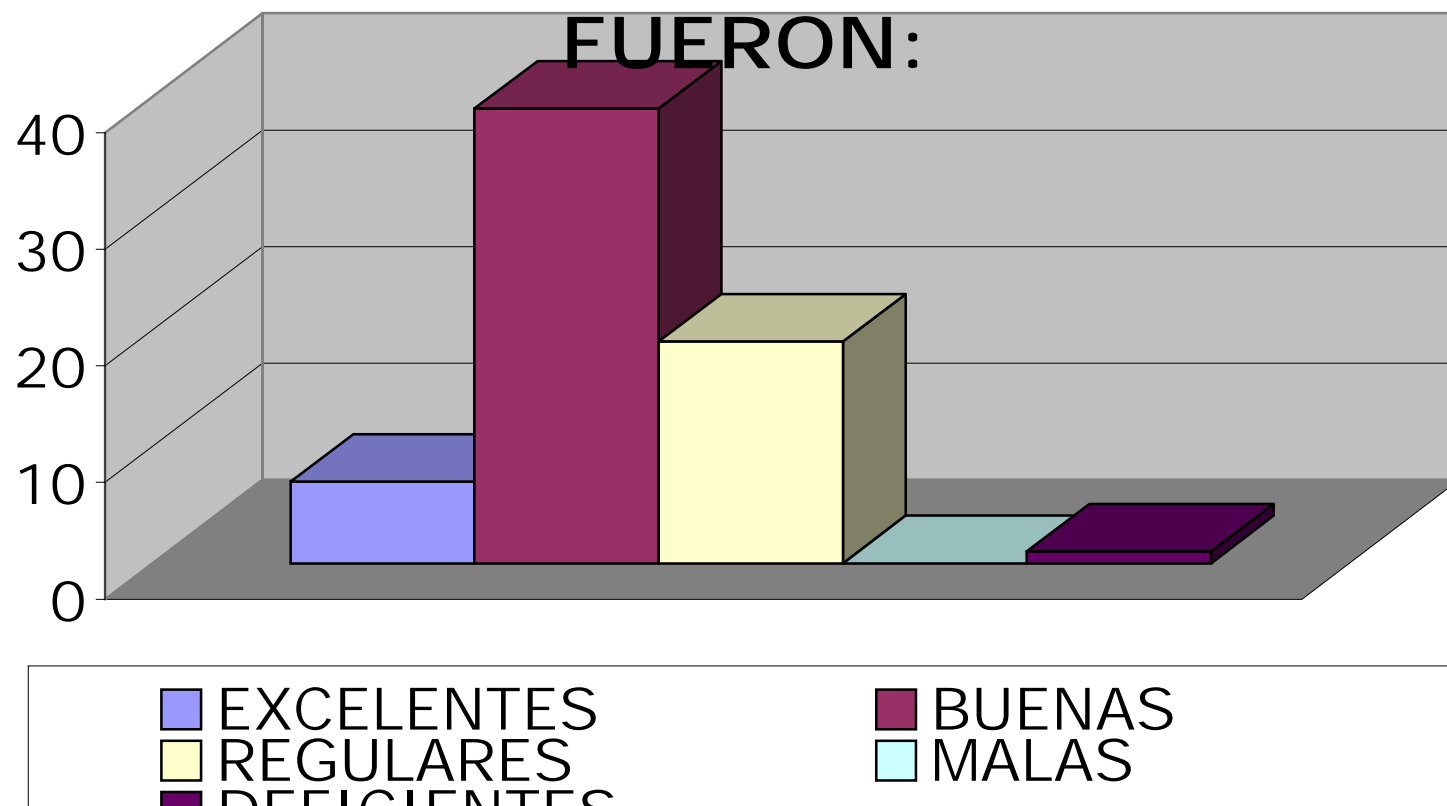


GRAFICO 14

QUE AREAS CONSIDERAN DEBEN SER MODIFICADOS EN EL PENSUM

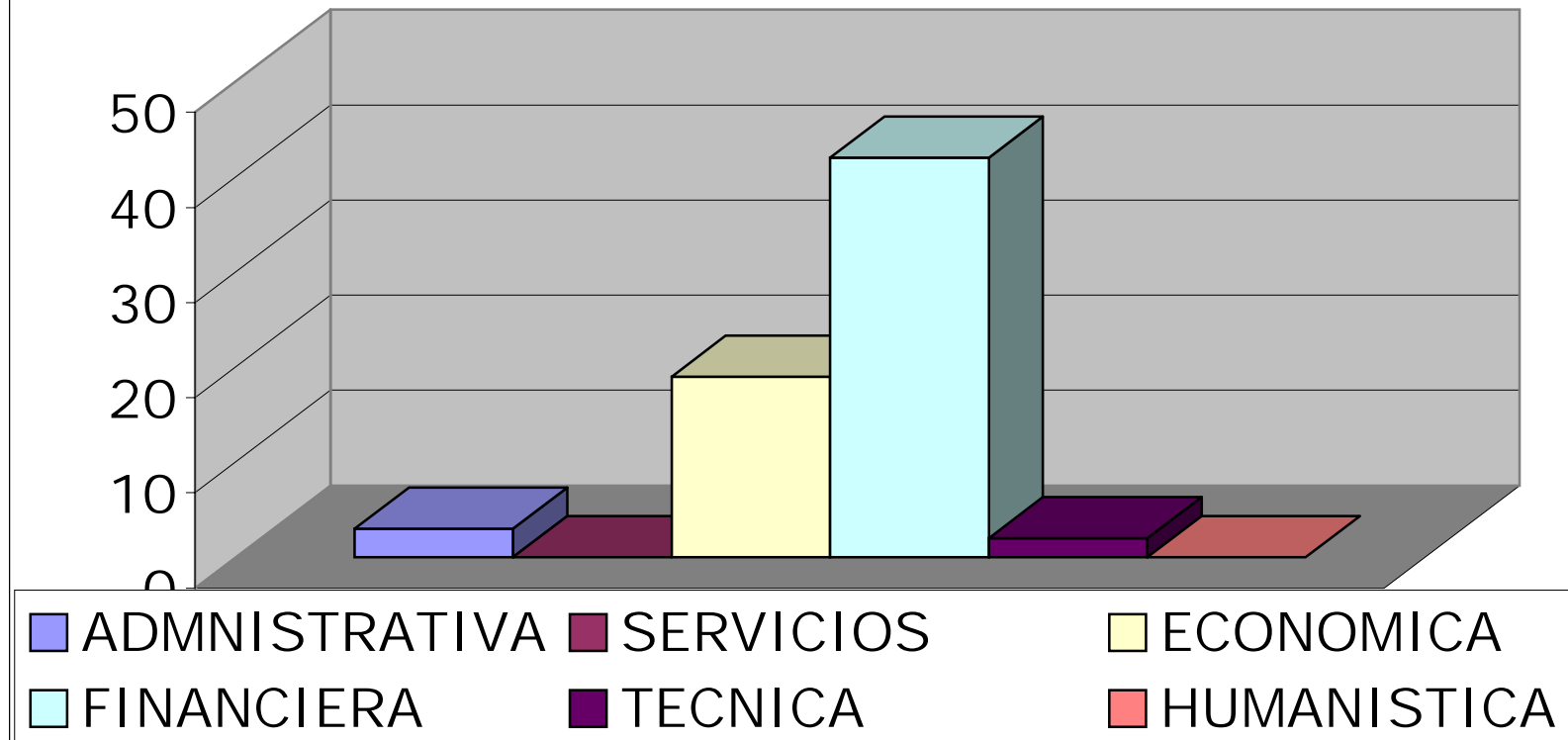


GRAFICO 15

HAN LOGRADO SATISFACER LAS EXPECTATIVAS QUE TENIAN CUANDO INICIARON LA CARRERA

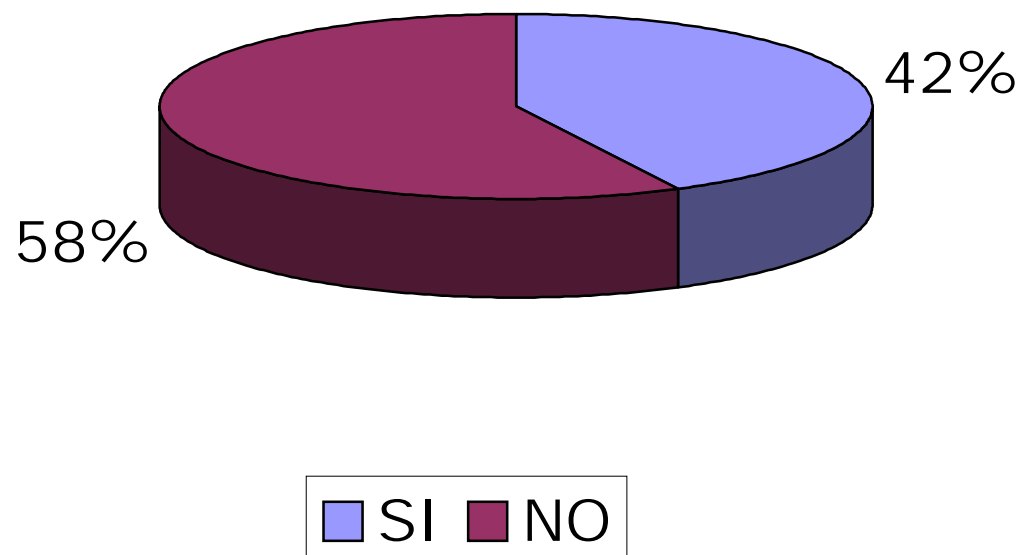


GRAFICO 16

HAN REALIZADO ESTUDIOS ADICIONALES PARA LOGRAR EL INGRESO O PERMANENCIA EN EL MEDIO LABORAL

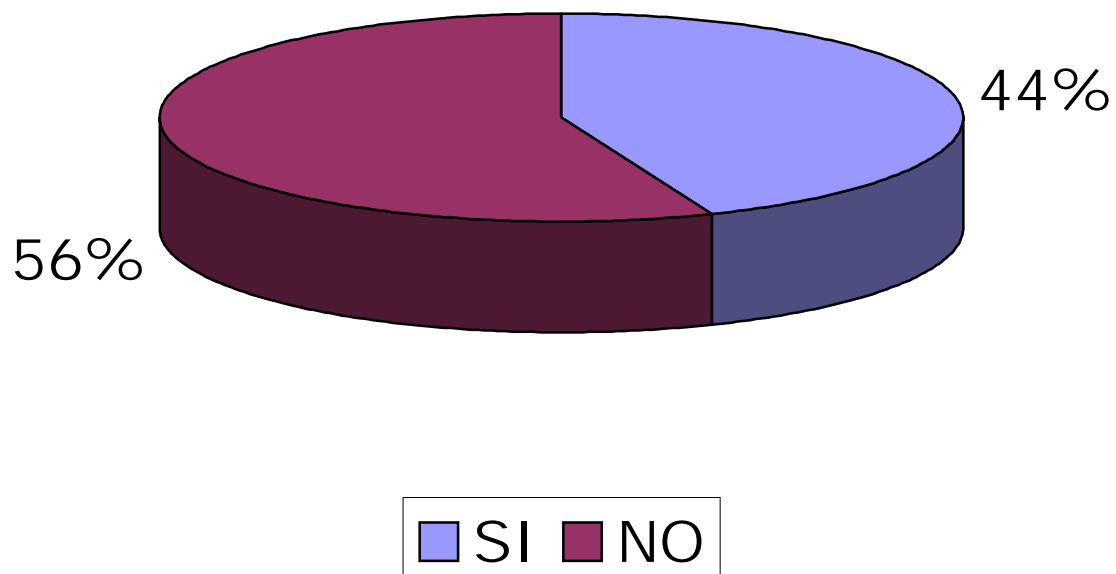


GRAFICO 17

TIPO DE ESTUDIOS ADICIONALES REALIZADOS

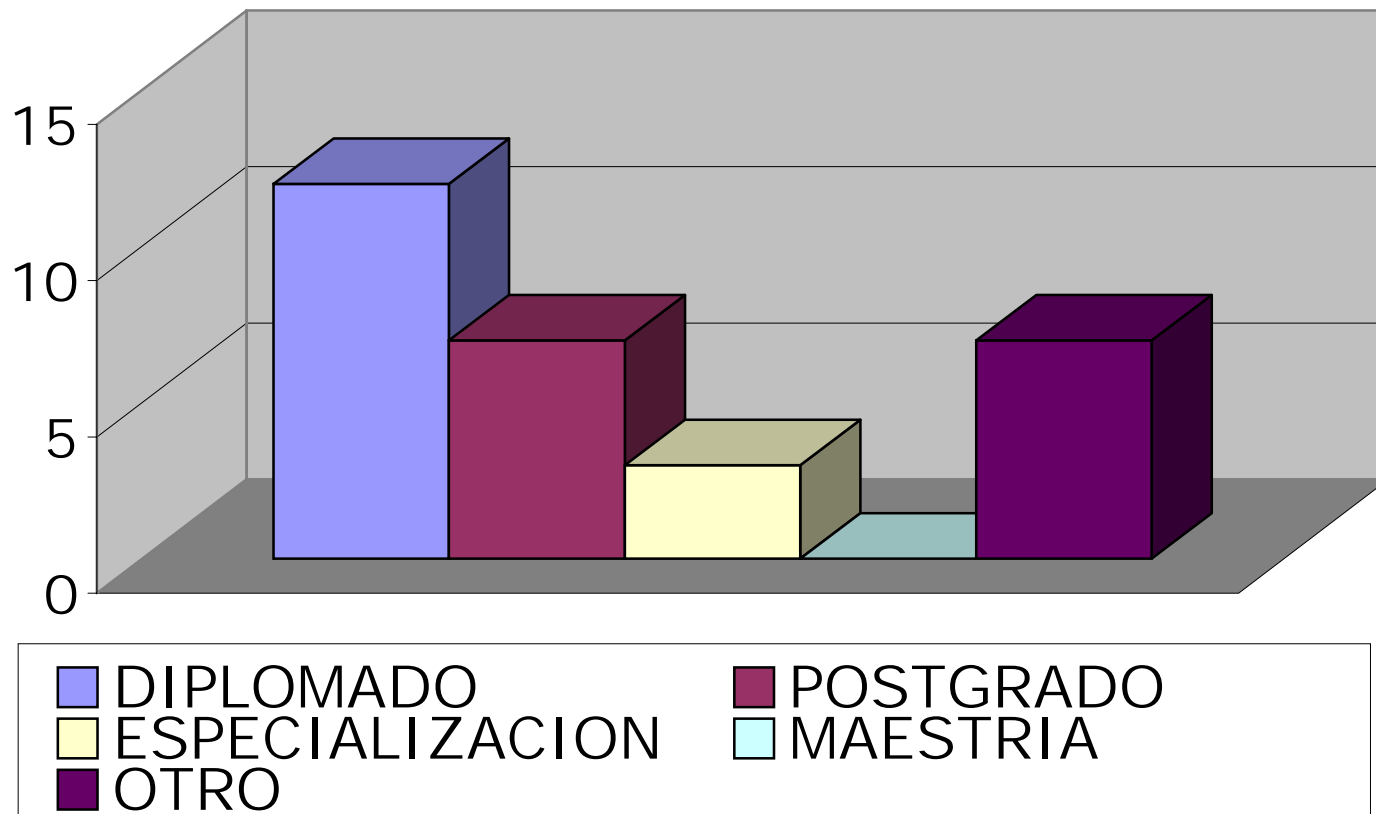
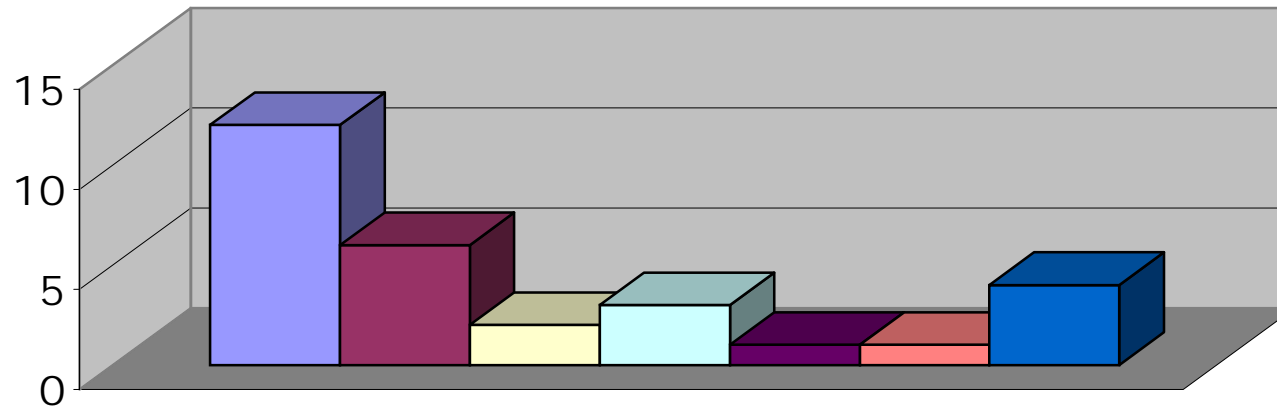


GRAFICO 18

AREAS EN QUE HAN REALIZADO DICHS ESTUDIOS



■ ADMINISTRATIVA
■ ECONOMICA
■ TECNICA
■ IDIOMAS

■ SERVICIOS
■ FINANCIERA
■ HUMANISTICA

GRAFICO 19

PLANEAN REALIZAR ESTUDIOS ADICIONALES

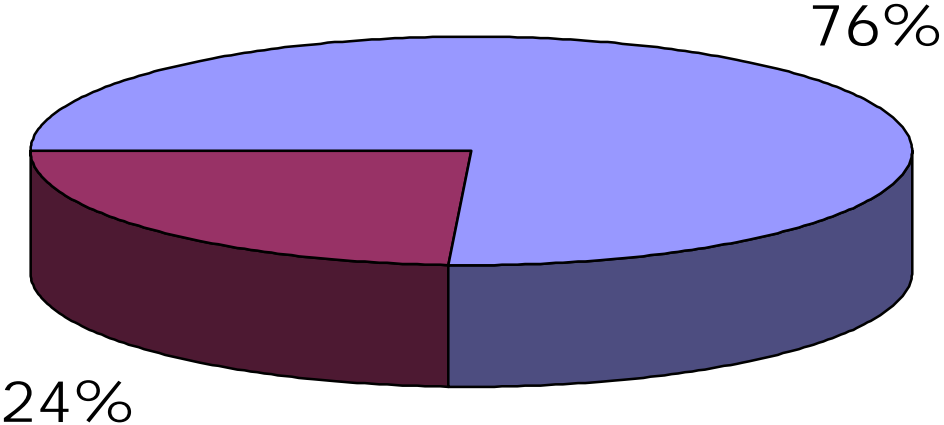
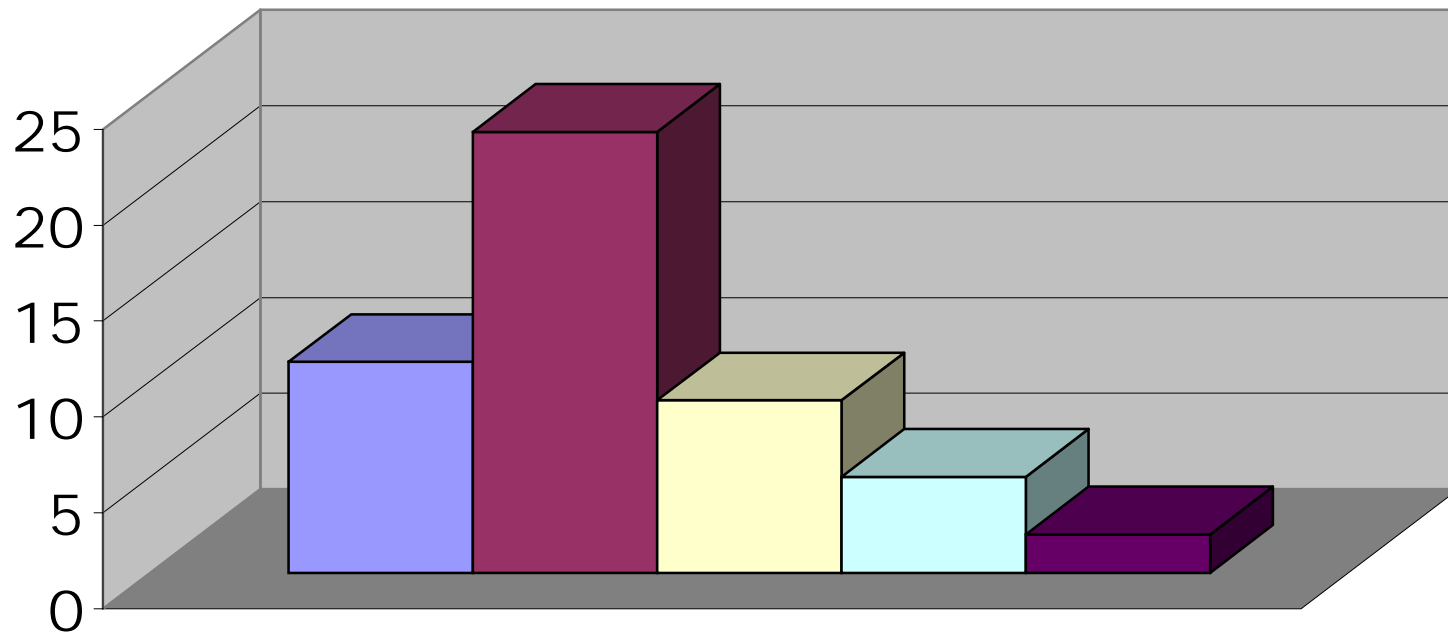


GRAFICO 20

TIPO DE ESTUDIOS QUE TIENEN PLANEADO REALIZAR



DIPLOMADO

ESPECIALIZACION

OTRO

POSTGRADO

MAESTRIA

GRAFICO 21

EN QUE AREAS TIENEN PLANEADO REALIZAR DICHS ESTUDIOS

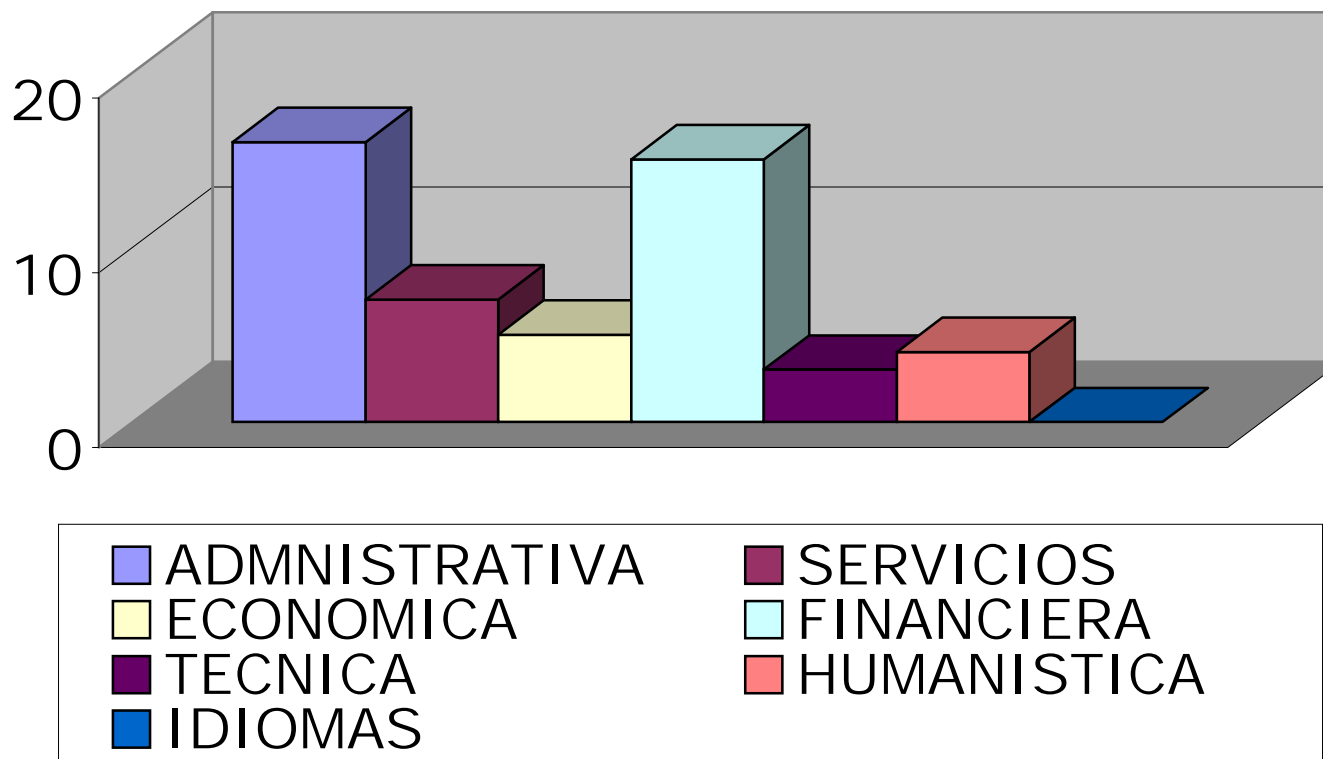
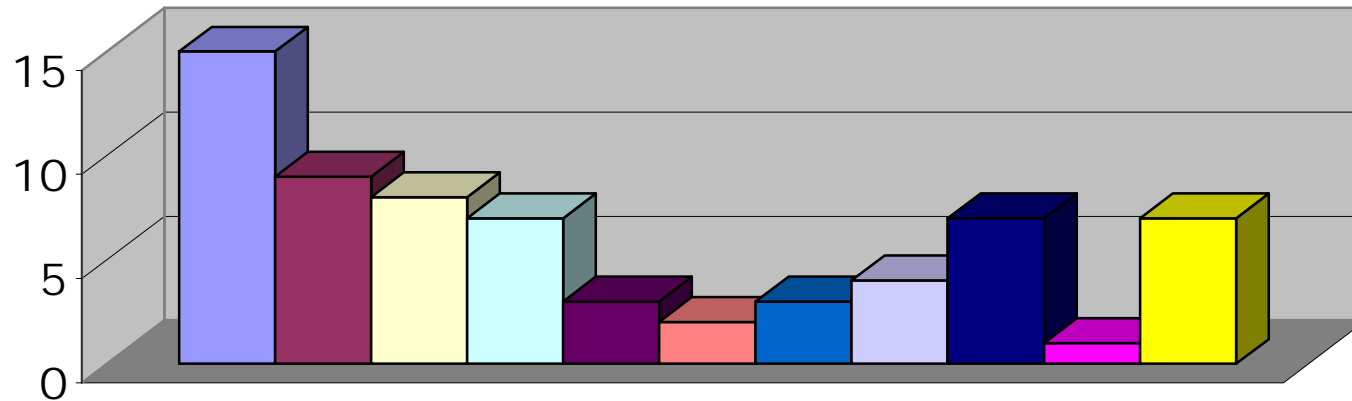


GRAFICO 22

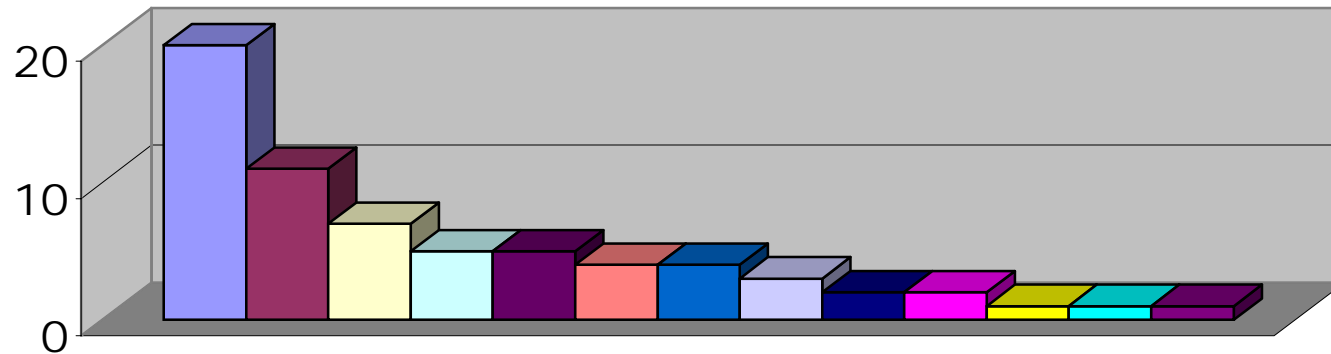
VENTAJAS COMPETITIVAS DE LOS EGRESADOS



- Enfoque hacia el servicio al cliente
- Diversidad areas de formacion
- Estrategias de manejo de clientes
- Adaptable a diversas empresas
- Mayor enfoque que un administrador puro
- Desempeño en todas las areas de la empresa
- Formación humanistica
- Espíritu empresarial
- Responsabilidad
- Perseverancia
- Etica

GRAFICO 23

VENTAJAS COMPETITIVAS A REFORZAR



- Conocimientos area financiera
- Conocimiento de la carrera en el medio laboral
- Conocimientos gerenciales
- Conocimientos mercadeo
- Enfocarse a la realidad social y laboral del pais
- Reforzar area de practicas
- Conocimientos administrativos
- Conocimientos produccion
- Mayor promocion de la universidad
- Conocimientos areas sistemas e idiomas
- Conocimientos derecho
- Conocimientos area tecnica
- Mayor trabajo empresarial

GRAFICO 24

BIBLIOGRAFIA CONSULTADA

ASCOLFA, Asociación Colombiana de Facultades de Administración, 2.001

BERNAL, Cesar. Metodología de la Investigación. Ed. PRENTICE HALL, Bogotá, 1999.

Corporación Calidad

FECOLDA: Federación Colombiana de Administración, 2.001.

REVISTA DINERO, El Mejor Perfil, Bogota, Mayo 18 de 1.998.

REVISTA DINERO, Las Mejores Escuelas de Negocios, Bogota, Febrero 11 de 2.000.

REVISTA DINERO, Se Reinventan las Escuelas de Administración, Bogota, Febrero 26 de 1.999.

UNISABANA EGRESADOS, Boletín Informativo de la Asociación de Egresados de la Universidad de la Sabana, Agosto de 2.000.

UNISABANA EGRESADOS, Folleto Informativo, 2.001.

UNIVERSIDAD DE LA SABANA, Facultad de Ciencias económicas y Administrativas, Programa de Administración de Instituciones de Servicio Bogotá, Folleto, 2.000.

UNIVERSIDAD DE LA SABANA, Facultad de Ciencias Económicas y Administrativas, Programa de Administración de Empresas, Bogotá, Folleto, 2.000.

UNIVERSIDAD DE LA SABANA, Orígenes de la Universidad, Folleto, Febrero de 2.000.

UNIVERSIDAD DE LA SABANA, Proyecto Educativo Institucional (PEI), Bogotá, 2.000.