

**SISTEMA DE INFORMACIÓN PARA LA EVALUACIÓN DE IMPACTO DE LOS
EGRESADOS DE ADMINISTRACIÓN DE INSTITUCIONES DE SERVICIO DE
LA UNIVERSIDAD DE LA SABANA EN EL MEDIO EMPRESARIAL Y SOCIAL**

**MARIA JOSÉ REYES CALDERÓN
SILVIA SÁIZ GÓMEZ
MARLENE SANTOS SÁENZ
MARÍA CECILIA URIBE DE ESTRADA**

**UNIVERSIDAD DE LA SABANA
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y ADMINISTRATIVAS
PROGRAMA DE ADMINISTRACIÓN DE INSTITUCIONES DE SERVICIO
CHÍA, CUNDINAMARCA**

2001

**SISTEMA DE INFORMACIÓN PARA LA EVALUACIÓN DE IMPACTO DE LOS
EGRESADOS DE ADMINISTRACIÓN DE INSTITUCIONES DE SERVICIO DE
LA UNIVERSIDAD DE LA SABANA EN EL MEDIO EMPRESARIAL Y SOCIAL**

**MARIA JOSÉ REYES CALDERÓN
SILVIA SÁIZ GÓMEZ
MARLENE SANTOS SÁENZ
MARÍA CECILIA URIBE DE ESTRADA**

**Trabajo de Grado para optar al título de
Administrador de Instituciones de Servicio**

**Directora
CLAUDIA APONTE GONZÁLEZ
Economista, Ms en Educación**

**UNIVERSIDAD DE LA SABANA
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y ADMINISTRATIVAS
PROGRAMA DE ADMINISTRACIÓN DE INSTITUCIONES DE SERVICIO
CHÍA, CUNDINAMARCA
2001**

Nota de aceptación

_____.

_____.

_____.

_____.

Presidente del Jurado

_____.

Jurado

_____.

Bogotá,

A Alvaro, mi esposo, con todo mi amor, quien fue un apoyo invaluable durante todo el tiempo.

A mis hijos, Adriana, Tomás y Melisa como muestra de que no hay imposibles en la vida cuando se tiene una meta y hay voluntad para alcanzarla.

MARÍA CECILIA.

A Beatriz, mi mamá, quien siempre ha estado a mi lado animándome, pero muy especialmente a Jorge, mi papá, quien me apoyó, luchó conmigo y confió plenamente en mí. A Alejandro, a quien amo con toda mi alma y ha sido mi soporte incondicional.

SILVIA

A mi mamá por su constante apoyo, por impulsarme siempre a seguir adelante. Gracias por estar siempre a mi lado.

A Daniel, Nicolás, Andrés y Natalia por el tiempo que de una u otra manera les robé para poder alcanzar y cerrar esta etapa de mi vida.

A Dios , por mostrarme el camino a seguir.

MARÍA JOSÉ

Agradezco ante todo a Dios, a mi madre Lucy, a mi esposo y a mis hijos Manuel Guillermo, Daniela y Juan Andrés por su presencia y su fuerza, indispensables en mi lucha personal para alcanzar mis metas profesionales.

MARLENE

AGRADECIMIENTOS

Las autoras expresan sus agradecimientos a la doctora Claudia Aponte González, Economista Ms en Educación y Directora de este trabajo, por sus valiosas orientaciones, su dedicación y su constante motivación.

CONTENIDO

	Pág.
INTRODUCCIÓN	11
1. ANTECEDENTES Y JUSTIFICACIÓN	13
2. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA	16
3. OBJETIVOS	17
3.1 OBJETIVO GENERAL	17
3.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS	17
4. MARCO DE REFERENCIA	18
4.1 GLOSARIO DE TERMINOS	31
5. METODOLOGÍA	35
1. CONSTRUCCIÓN DEL SISTEMA DE INFORMACION	40
6.1 EL SISTEMA DE INFORMACIÓN	40
6.1.1 Metodología para la elaboración del Sistema de Información para evaluar el Impacto de los Egresados de Administración de Instituciones de Servicio en el Medio Empresarial y Social	41
6.2 DISEÑO DEL INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN DE INFORMACION	51
6.2.1 Componentes del cuestionario	51
6.2.2 Diseño del cuestionario	52
6.2.3 Tipos de preguntas	53
6.2.4 Forma de redactar las preguntas	55
6.2.5 Preprueba, prueba y borrador final	55

6.3 ELABORACIÓN DE LAS TABLAS DE SALIDA	57
7. PRUEBA PILOTO	58
7.1 INFORME DE LA PRUEBA PILOTO	59
8. RECOMENDACIONES	61
9. GUIA PARA EL ANÁLISIS DE LA INFORMACIÓN DEL SISTEMA	64
BIBLIOGRAFÍA	69

LISTA DE TABLAS

	pág.
Tabla 1. Sistema de información para la Evaluación de Impacto de los egresados de Administración de Instituciones de Servicio	46

LISTA DE ANEXOS

Anexo A. Tablas de Salida

Anexo B.. Prueba Piloto

INTRODUCCIÓN

El Programa de Administración de Instituciones de Servicio de la Universidad de La Sabana se encuentra en la actualidad adelantando su proceso de acreditación, que consiste básicamente en un proceso mediante el cual las instituciones de educación superior del país rinden cuentas ante la sociedad y el estado sobre el servicio educativo que prestan. Para ello y teniendo en cuenta que la acreditación es un proceso, su primera etapa es la llamada auto evaluación, que consiste en la realización por parte de los programas académicos de las instituciones, de un autoexamen para detectar las fortalezas, las debilidades y proponer al final planes de mejoramiento.

Para la autoevaluación, los programas académicos que se someten a la acreditación, deben dar cuenta sobre el estado de 7 grandes factores, que de una u otra manera se identifican como los determinantes de cualquier institución de educación superior: Proyecto Institucional, Estudiantes y Profesores, Procesos Académicos, Bienestar Institucional, Organización, Administración y Gestión, Recursos Físicos y Financieros, Egresados e Impacto en el Medio.

Si bien es cierto que el Programa de Administración de Instituciones de Servicio de la Universidad de La Sabana ha hecho algunos estudios para determinar el estado de este último factor, aún no posee un sistema de información, ni un instrumento que recoja los datos sobre las variables e indicadores que le permitan tener una evaluación del impacto de sus egresados en el medio empresarial y social. Este sistema le permitirá al programa académico tener información actualizada y permanente sobre el papel transformador que están teniendo sus egresados en el entorno, de acuerdo con lo que se ha pretendido en la carrera, y

poder así retroalimentar y actualizar el programa para hacerlo más pertinente a la realidad del país.

En este sentido, esta tesis de grado pretende aportar los elementos básicos para la construcción de un sistema de información para que el Programa de Administración de Instituciones de Servicio de la Universidad de La Sabana pueda iniciar una evaluación de impacto de sus egresados en el medio empresarial y social.

1. ANTECEDENTES Y JUSTIFICACIÓN

La Universidad de La Sabana ha venido desde hace dos décadas realizando evaluaciones tendientes a mejorar su gestión y su calidad académica. Sin embargo, de esas evaluaciones no se han derivado sistemas de información permanentes que permitan tomar decisiones para mejorar la gestión institucional y el aseguramiento de su calidad académica y administrativa.

A raíz de la creación en Colombia del Sistema Nacional de Acreditación establecido en la Ley 30 de Educación Superior, la Universidad de La Sabana creó en 1994 un Comité de Acreditación cuya función fue precisamente establecer un sistema de aseguramiento de su calidad. El programa de Administración de Instituciones de Servicio fue uno de los 5 programas que seleccionó la Universidad para ingresar a ese sistema de aseguramiento de la calidad y que inició su proceso de autoevaluación hace más de un año.

Los programas académicos que iniciaron su proceso de acreditación en la Universidad de La Sabana tuvieron que evaluarse en 7 grandes aspectos establecidos por expertos que lideran el proceso de acreditación en Colombia, a saber: Proyecto Institucional, Estudiantes y Profesores, Procesos Académicos, Bienestar Institucional, Organización, Administración y Gestión, Recursos Físicos y Financieros, Egresados e Impacto en el Medio. Cada uno de estos aspectos se ha venido desagregando en variables e indicadores que conformarán posteriormente un sistema de información. Paralelamente a este ejercicio de definición de variables e indicadores, el Programa ha venido recolectando información sobre estas variables e indicadores que le permitirá establecer las fortalezas y debilidades que se tienen en cada uno de ellos.

En términos generales y hasta la fecha, del factor que menos información se tiene es del de EGRESADOS E IMPACTO EN EL MEDIO Aunque el Programa de

Administración de Instituciones de Servicio de la Universidad de La Sabana ha hecho algunos estudios para determinar el estado de este factor, no posee un sistema técnico, especialmente diseñado para recopilar información sobre sus egresados, de manera que sea factible realizar una evaluación del impacto de ellos en el medio empresarial y social. La tesis de grado propone construir un sistema de información que se espera le aporte al programa académico un mecanismo permanente y sistemático de recolección de información sobre el papel transformador que están teniendo sus egresados en el entorno, de acuerdo con lo que se ha pretendido en la carrera. Además, evaluar si existen diferencias entre los Egresados frente a cambios del Plan de Estudios.

Como bien lo define el Sistema Nacional de Acreditación, lo que se pretende medir con este factor de Egresado es qué tanto el programa académico desarrolla, ejecuta y evalúa políticas y acciones tendientes a ejercer una influencia en el entorno a través de sus egresados, teniendo en cuenta la naturaleza del programa académico, su misión, su visión, su vocación, sus objetivos etc. Igualmente pretende medir cómo esos egresados enfrentan la problemática de su entorno, cómo la institución a través del contacto con los egresados se mantiene actualizada sobre lo que pasa en el medio para actualizar su plan de estudios, cómo la acción de los egresados en su entorno es producto de la formación del programa académico y de sus fines y compromiso social y cómo percibe la sociedad al egresado. Lo anterior requiere de un sistema de información compuesto por variables e indicadores sobre los egresados que permita realizar posteriormente una evaluación de impacto, que por su naturaleza permita además indagar sobre las expectativas de proyecto de vida de los egresados. Este es el objetivo principal de esta tesis de grado.

El insumo principal para identificar las variables e indicadores del Sistema que se quiere construir es el PEI de la Universidad y el PEP del programa para extractar

los elementos importantes que están determinando el perfil del egresado ya que sobre este perfil deseado es que se va a evaluar su impacto en el medio empresarial (Capítulo 6) y para llegar a crear este sistema hay que analizar el concepto de evaluación de impacto y las variables e indicadores de éste. Construido el sistema de información se elaborará el instrumento de recolección de información para ser aplicado a los egresados. Paralelamente se requiere la recolección de la información de unos expertos del sector empresarial que opinen en términos generales sobre la carrera, los egresados y su aporte al sector, y en este sentido la tesis propondrá un instrumento de recolección de esta información. Igualmente se harán las recomendaciones sobre los mecanismos de recolección de los datos que alimentarán el sistema, teniendo en cuenta la información que ya se tiene sobre los egresados y algunos estudios que se han adelantado. Finalmente se propondrá una guía de preguntas para el análisis de la información que arrojará el sistema una vez aplicados los instrumentos, con miras a apuntar a una evaluación de impacto.

2. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA

El Programa de Administración de Instituciones de Servicio no posee un sistema de información que le permita evaluar el impacto de los egresados en el medio empresarial y social.

3. OBJETIVOS

3.1 OBJETIVO GENERAL

Construir un Sistema de Información para el Programa de Administración de Instituciones de Servicio de la Universidad de la Sabana que le permita realizar una Evaluación de Impacto de los Egresados en el Medio Empresarial y Social.

3.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Presentar los criterios y conceptos de Evaluación de Impacto aplicados al caso de los egresados.
- Identificar las variables e indicadores del perfil de ingreso, plan de estudios, perfil profesional y ocupacional, misión, visión y objetivos del programa de Administración de Instituciones de Servicio, (PEP) para la construcción del sistema, de acuerdo con lo adelantado hasta el momento por el programa.
- Construir el Sistema de Información que permita conocer el impacto de los egresados en el medio empresarial y social.
- Proponer el Instrumento de Recolección de Información para alimentar el sistema y realizar la prueba piloto del instrumento.
- Recomendar al Programa de Administración de Instituciones de Servicio los mecanismos de recopilación de la información para alimentar el sistema.
- Elaborar una guía para el análisis de la información del sistema que conduzca a una evaluación de impacto.

4. MARCO DE REFERENCIA

Uno de los aspectos importantes para el mejoramiento continuo del programa de Administración de Instituciones de Servicio y con miras a su acreditación es disponer de información actualizada y permanente sobre el papel transformador que están logrando sus egresados en el entorno, de acuerdo con lo que se ha pretendido durante su formación en la carrera, lo cual es: **“formar profesionales íntegros cuyos valores se reflejen en el desempeño 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 orientado a los conocimientos de una manera crítica y al desarrollo de habilidades y destrezas para la transferencia de la teoría a la práctica con innovación, creatividad y participación (PEP).** La Evaluación de Impacto puede ser un mecanismo de medición muy importante de esas transformaciones, y para ello es indispensable diseñar y alimentar un Sistema de Información particular para esta finalidad.

Para el diseño del Sistema con variables e indicadores apropiados y pertinentes a una evaluación de impacto hay que partir del análisis del horizonte institucional del Programa, plasmado en el P E P y el cual permitirá identificar los principales elementos de formación de un Administrador de Instituciones de Servicio que se ha propuesto el Programa y de cuya apropiación dependerá el tipo de impacto que transmitan los egresados al medio, en nuestro caso al medio empresarial. A

continuación se resumen los conceptos de referencia más relevantes que van a ser el input para la construcción del Sistema de Información, con miras a una evaluación de impacto.

Antecedentes del programa

La Facultad de Ciencias Económicas y Administrativas de la actual Universidad de La Sabana tuvo su origen en el programa de Administración de Empresas, del Instituto de Estudios Superiores (INSE). El cambio del programa a facultad, se llevó a cabo a comienzos de los años ochenta con el fin de responder a las exigencias del Decreto 80 de 1980 reglamentario de la educación superior.

En 1979 el Instituto de Estudios Superiores (INSE) fundado por la Asociación para la Enseñanza (ASPAEN) se convirtió en Universidad de La Sabana.

El Programa de Administración de Instituciones de Servicio tuvo su origen en el Programa Tecnológico creado por el Instituto Superior de Ciencias Sociales y Económico (ICSEF) Corporación Civil, que se propuso la formación integral de la mujer y su capacitación profesional en el área de Administración de Instituciones de Servicio pues con base en un estudio realizado en 1969 sobre la situación de la mujer colombiana y sus posibilidades de aporte profesional al desarrollo del país, se encontró que el área de administración del hogar y de los servicios básicos de atención a la persona en las instituciones, se llevaba a cabo empíricamente y en muchos casos con baja calidad y costos altos por falta de planeación, organización y control. Se carecía de profesionales con conocimientos científicos y técnicos para la dirección de dichas tareas y para la capacitación del personal operativo. Este Programa inició actividades docentes en febrero de 1970 y obtuvo aprobación en diciembre de 1974 por parte del Ministerio de Educación Nacional. En 1980 fue aprobado por el ICFES mediante Acuerdo 132 del 19 de agosto de 1980 y recibió la autorización para expedir el título de Tecnólogo en Administración de Servicios de Bienestar Familiar y Social.

Para la planeación del Programa de Administración de Instituciones de Servicio de la Universidad de la Sabana se tuvieron en cuenta las observaciones realizadas en el seguimiento de los egresados del programa tecnológico del ICSEF que dieron como resultado la necesidad de transformar el programa tecnológico en un programa de formación universitaria debido a la insuficiente formación profesional para desempeñar cargos de dirección general, de planeación y proyección de empresas, desarrollo financiero y de producción.

Desde su inicio el Programa ha tenido varios nombres: en un principio se llamó Administración de Servicios de Bienestar Familiar y Social, en 1989 modificó su nombre por el de Administración de Servicios de Bienestar y en 1993 por el de Administración de Instituciones de Servicio, a la vez que se incrementó la duración del programa en un semestre, quedando en diez, pero 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 humanística que distingue a la Universidad de La Sabana.

En septiembre de 1992 la facultad se trasladó al campus del Puente del Común, en Chía (Cundinamarca), e inició 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 posgrado.

Adscrito al programa de Instituciones de Servicio se creó la especialización Gerencia del Servicio, cuyo objetivo es 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 perfil del egresado

El egresado del programa de Administración de Instituciones de Servicio es un profesional capaz de entender el mundo y de actuar en él con visión humanística, científica, social, administrativa, económico financiera y técnica con habilidades competitivas para crear servicios y generar cambios en instituciones privadas, públicas y oficiales a través de interrelaciones, acciones, actividades y funciones de análisis, de diseño, desarrollo e investigación, producción y evaluación de procesos de mejoramiento continuo para alcanzar niveles de calidad. (Brochure del Programa de Administración de Instituciones de Servicio)

Con base en este perfil profesional, el Administrador de Instituciones de Servicio estará en capacidad de gerenciar empresas de servicio con alto grado de contacto con el cliente, liderar procesos de calidad y mejoramiento continuo en todo tipo de organizaciones, desempeñarse como docente en cualquiera de las áreas de su formación curricular, desarrollarse como investigador en las áreas del saber económico y administrativo y ser gestor de empleo y creador de nuevas empresas de servicios. Conocer el perfil del egresado es muy importante, ya que de esta información y de la misión y visión del Programa se derivan los indicadores del Sistema de Información, como se verá en el capítulo 6 de esta tesis.

Misión del Programa de Administración de Instituciones de Servicio

La misión de Administración de Instituciones de Servicio es **“Entregar al país un profesional capaz de interpretar el mundo con libertad de pensamiento y**

profundo respeto a la dignidad humana, líder en los procesos de búsqueda de la verdad en las ciencias propias de su saber específico, y así construir alternativas múltiples e inteligentes a la solución de problemas con enfoque de servicio, es decir, centradas en las necesidades de las personas, consideradas individual o colectivamente, 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.” (PEP)

Visión de la Facultad de Ciencias Económicas y Administrativas

La visión de la Facultad es **“ser una escuela innovadora del pensamiento humanístico, científico y práctico en las ciencias económicas y administrativas, con prestigio nacional e internacional” (Brochure del Programa de Administración de Instituciones de Servicio)**

El Programa de Administración de Instituciones de Servicio busca formar profesionales íntegros al servicio del país, líderes capaces de humanizar las organizaciones, de elevar el nivel de calidad de vida a través de su gestión en las empresas de los diversos sectores de la economía, donde su orientación sea hacia la Gerencia del Servicio. Promover en el profesional la función de educador-facilitador para gerenciar el crecimiento del Talento humano. Formar al Administrador de Instituciones de Servicio en procesos de direccionamiento estratégico, marketing y producción de servicio. Crear conciencia sobre la importancia de la investigación como factor primordial de conocimiento y progreso de la sociedad. Personas cuyos valores se reflejan en el desempeño y en el cumplimiento de su misión, en el ámbito laboral.

La Evaluación de Impacto

Se ha planteado en esta tesis, que para poder conocer cuál ha sido el impacto de los egresados de Administración de Instituciones de Servicio en el medio, es necesario hacer una evaluación que determine el cambio generado por éstos en el medio empresarial y social. Con el fin de conocer los diferentes tipos de evaluación y en particular la evaluación de impacto que es la que se adecúa a las necesidades de la acreditación, se tomó como base lo escrito al respecto por los siguientes autores: Ernesto Cohen y Rolando Franco, Juan José Miranda Miranda, John Owen, Víctor Manuel Quintero Uribe y Nassid Sapag Chain.

Existen diferentes tipos de evaluación que se pueden clasificar así:

a. Según el instante en que se aplica. Puede ser:

Evaluación Ex-ante: este tipo de evaluación posibilita a decidir si un proyecto se llevará a cabo o no.¹

Evaluación Ex-post: tiene como objetivo principal verificar los impactos y resultados de la operación frente a lo programado inicialmente, con el fin de guiar la formulación y elaboración de nuevos proyectos. Explica las razones que contribuyeron al éxito o dificultad del mismo.²

Evaluación Formativa: es la que se realiza durante el desarrollo de un proyecto y sirve específicamente para retroalimentarlo. Por lo tanto, se aplica durante las fases de diagnóstico, formulación, implementación y ejecución de un proyecto.³

Evaluación Final: como su nombre lo señala, es la que se realiza al final de un proyecto y sirve especialmente para determinar futuras acciones. También se suele llamar ***Evaluación Sumativa.***⁴

¹ BID, SECAB, CINDA. Administración de programas y proyectos de Investigación. Santiago de Chile: Alfabeta, 1995. Colección Ciencia y Tecnología. No. 25 p 155

² MIRANDA, MIRANDA, Juan José. Gestión de Proyectos: Identificación, Formulación, Evaluación. Primera Edición. Santafé de Bogotá, Colombia: MB, 1997. p.35

³ COHEN, Ernesto y FRANCO, Rolando. Evaluación de Proyectos. España: Siglo XXI, 1993. p.18

b. Según la procedencia de los evaluadores, puede ser:

Evaluación Interna: es aquella que se realiza por parte de personas que proceden del interior de la institución ejecutora del proyecto.⁵

Evaluación Externa: es aquella que se realiza por medio de evaluadores externos a la institución ejecutora y por encargo normalmente de ella.⁶

Evaluación Mixta: es aquella que se realiza por un equipo de trabajo constituido por evaluadores internos y externos a la institución ejecutora del proyecto.⁷

c. Según la naturaleza de lo que se evalúa, puede ser:

Evaluación de Necesidades: corresponde a lo que en el proceso de programación es el diagnóstico de la situación-problema. Esto significa que una Evaluación de Necesidades nace ante el requerimiento de conocer concretamente una situación sobre la que se formulará un programa o proyecto de acción y sobre la cual existe escasa o nula información.⁸

Evaluación del Diseño: es aquella que se aplica inmediatamente después de formulado un proyecto y que sirve para determinar el grado de idoneidad y de factibilidad de las acciones propuestas en el proyecto para resolver la situación problemática que origina su existencia.⁹

⁴ Ibid, p. 18

⁵ COHEN, Ernesto y FRANCO, Rolando. Op. Cit. p. 18

⁶ Ibid, p. 18

⁷ Ibid, p. 18

⁸ Ibid, p. 18

⁹ Ibid. p. 19

Evaluación del Desempeño: este tipo de evaluación es el más frecuente y su objetivo fundamental es medir la forma en que se está comportando un proyecto para compararla con las previsiones hechas en la formulación de ese proyecto. Para ello valora las tareas y la metodología desarrolladas, la producción de los bienes y servicios esperados y sus efectos. También mide los efectos no esperados pero alcanzados.¹⁰

Evaluación del Impacto: es aquella que mide los efectos del proyecto sobre la población beneficiaria del mismo. Estos efectos están generalmente enunciados a través de los objetivos mediatos e inmediatos del proyecto y su medición requiere, la mayoría de las veces, de esfuerzos especiales de evaluación, ya que muchos de ellos sólo comienzan a tener expresión o vigencia bastante tiempo después de finalizado el proyecto.¹¹ Esta evaluación es la que se adecúa a los objetivos de la acreditación por lo que es sobre sus principios que se construirá el Sistema de Información.

La “**evaluación de impacto**” se orienta a determinar en qué medida el proyecto ha alcanzado sus objetivos, qué cambios se han generado en la población beneficiaria, o sea, la medida en que el proyecto produce una transformación en el ámbito en que se inserta, independiente de la magnitud de los recursos aplicados para tal efecto.

En otros términos, la evaluación del impacto es el proceso de identificación, análisis y explicación de los cambios que como respuesta a un problema social, se hayan verificado sobre una población objeto y su contexto, como consecuencia de la ejecución de un proyecto. Esta evaluación busca determinar en qué medida el proyecto contribuyó o contribuirá a modificar una situación inicial enmarcada en una realidad social; se trata pues de observar y contrastar la situación inicial

¹⁰ COHEN, Ernesto y FRANCO, Rolando. Op. Cit. p. 1p

¹¹ Ibid, p. 19

antes del proyecto, y la nueva situación esperada como consecuencia de la ejecución y operación del mismo.

La **evaluación de impacto** se puede utilizar comparando una situación dada con una deseada, sin embargo, el impacto de un proyecto solamente se puede medir comparando dos situaciones: antes del proyecto y después del proyecto, esto es, corroborando los efectos reales producidos por el proyecto. Aplicado a la acreditación, la evaluación de impacto hace referencia a los efectos generados por la acción de los egresados vinculados al mundo empresarial y social, una vez cumplido el proyecto de formación del Programa de Administración de Instituciones de Servicio y teniendo en cuenta las expectativas con las que ingresó y terminó la carrera ese estudiante-egresado (ver esquema Capítulo 5).

Por otro lado también es importante analizar qué es **impacto**. El impacto se define como el resultado de los efectos de un proyecto (ONU, 1984). En este sentido, expresa el grado de cumplimiento de los objetivos respecto a la población meta del proyecto. El impacto puede ser medido en distintas unidades de análisis: la del individuo o grupo, o los diferentes niveles (comunitario, regional, nacional). El “**impacto**” es una medida de eficacia.

La determinación del impacto exige el establecimiento de objetivos operacionales y de un modelo causal que permita vincular el proyecto con los efectos resultantes de la implementación.

Respecto a los tipos de evaluación según la naturaleza de lo que se evalúa, es conveniente destacar que un proceso evaluativo de un proyecto debería recurrir a estos cuatro tipos.

Para aplicar la teoría de la evaluación de impacto al caso que nos compete se quiso consultar a la Dra. Rosa María Ciabatto, experta del Ministerio de Educación y de organismos internacionales en el tema de evaluación de impacto

de proyectos educativos. De esta entrevista se extractaron las siguientes conclusiones respecto a lo que debe ser una evaluación de impacto de los egresados de Administración de Instituciones de Servicio de la Universidad de la Sabana.

- a) La evaluación de impacto es un tipo de evaluación que se utiliza especialmente en proyectos de carácter social que requieren medir los cambios en la población beneficiara y su entorno.
- b) La evaluación de impacto es un proceso dispendioso y costoso porque requiere de un diagnóstico inicial (evaluación ex-ante) de la situación sin proyecto, unos seguimientos parciales durante el desarrollo del mismo, una evaluación al finalizar el proyecto (evaluación ex post) y las mediciones posteriores de impacto del proyecto.
- c) Si se quisiera aplicar con rigurosidad este tipo de evaluación a las necesidades de acreditación del Programa de Administración de Instituciones de Servicio a la Universidad de La sabana, se requeriría agotar el mismo procedimiento:

- **Diagnóstico inicial**

- 1) Aplicación de un instrumento de perfil de ingreso a cada estudiante que entre al Programa. El instrumento debe identificar las mismas variables e indicadores contemplados en el perfil de egreso en términos de habilidades, destrezas, competencias, aptitudes, actitudes, etc.
- 2) Identificación de las expectativas de proyecto de vida y proyecto profesional de cada estudiante.
- 3) Identificación de los elementos del PEP en términos de proyecto de formación de personas para impactar una sociedad.

- **Seguimientos parciales**

4) Informes periódicos sobre la formación de cada estudiante y el cumplimiento de sus expectativas.

- **Evaluación ex post**

5) Aplicación del instrumento de perfil de ingreso adaptado a la medición del perfil de egreso para identificar los “aportes” del Programa durante toda la formación del estudiante. Mediante modelos econométricos se podrían identificar las variables asociadas, o sea los aspectos de formación que no se explican por la carrera sino por particularidades del estudiante. Aquí se estaría evaluando el cumplimiento parcial del PEP.

6) .Entrevista directa a cada estudiante para evaluar el cumplimiento de sus expectativas en cuanto a la formación recibida. Aquí se estaría evaluando el cumplimiento parcial del Proyecto de Vida del estudiante.

- **Evaluación de Impacto**

7) Aplicación de instrumentos de seguimiento a egresados, utilizando variables e indicadores que midan su impacto en el medio. *

8) Informes de evaluación de cumplimiento del PEP y del Proyecto de Vida de cada egresado.

9) Opinión del sector laboral sobre aporte de los egresados al medio.

* El impacto en el caso de esta tesis puede visualizarse 3 ó 5 años después de egresado el estudiante.

d) Como se ve, una evaluación de impacto es finalmente una investigación en el tiempo, de carácter cualitativo que tiene en cuenta los proyectos de formación del Programa de Administración de Instituciones de Servicio (PEP) y el proyecto de vida de cada estudiante.

e) Una investigación de este estilo requiere un sistema de información permanente que dé cuenta de la evolución de las variables e indicadores que están determinando el modelo, en este caso, los proyectos de referencia.

La acreditación

Ya que la evaluación de impacto es necesaria para el análisis del factor egresados e impacto en el medio, dentro del proceso de Acreditación de Administración de Instituciones de Servicio es necesario analizar el marco de referencia para la acreditación. Según la constitución del 91, el Estado, la sociedad y la familia son los responsables de la Educación. Es al Estado a quien compete la inspección y la vigilancia del servicio público, a fin de velar por la calidad, por el cumplimiento de sus fines y por la mejor formación intelectual, moral y física de los educandos.

De acuerdo con lo establecido por la Constitución se crea el Sistema Nacional de Acreditación con la Ley 30 del 92, el cual tiene como objetivo fundamental, garantizar a la sociedad que las instituciones que hacen parte del Sistema Nacional de Acreditación cumplen con los más altos requisitos de calidad y además realizan sus objetivos y propósitos. Si un programa o institución resultan acreditados, puede decirse de ellos o de ella que son de calidad. "La calidad como atributo, es la mayor o menor distancia entre lo que la institución o programa es y lo que ella ha definido como su misión que es parte sustancial de su identidad"¹²

La Acreditación es el acto mediante el cual el Estado adopta y hace público el reconocimiento que los pares académicos hacen de la comprobación de la calidad

¹² UNIVERSIDAD DE LA SABANA. El Modelo de Autoevaluación Institucional en la Universidad de La Sabana con miras a su Acreditación. Cartilla. Chía, Colombia: s.n, 1999 p.2

de los programas académicos de una institución, de su organización, funcionamiento y cumplimiento de su función social.

El Sistema Nacional de Acreditación establece el carácter, las pautas, los lineamientos, las etapas y la temporalidad de la Acreditación. Tiene un carácter voluntario y temporal. Voluntario, porque la institución o programa está en libertad de acogerse al Sistema Nacional de Acreditación. Temporal, porque el reconocimiento de calidad de un programa o institución no es indefinido. La institución debe demostrar permanentemente ante comunidades académicas, ante la sociedad y el Estado, que las cosas que realiza son con el fin de mantener su calidad, razón por la cual la acreditación sólo se otorga por períodos no menores a 3 años ni mayores a 10 años, dependiendo de las condiciones de calidad que se demuestren. Esta se dirige inicialmente a programas de Pregrado.

Lograr la acreditación tiene sus consecuencias: La Universidad o los programas que son acreditados pueden, conforme lo señala la Ley 30 de 1992, disfrutar de prerrogativas. Estas pueden ser: recursos de inversión y de apoyo por parte del Estado, el otorgamiento de créditos a los estudiantes, el aval ante organismos internacionales para apoyar proyectos de transformación o de desarrollo, la financiación de organismos como Colciencias en los proyectos de investigación

Para cumplir con el proceso de Acreditación hay que seguir una serie de etapas:

- a. **Autoevaluación:** A través de una revisión interna las instituciones se autoevalúan y analizan sus fortalezas y debilidades, verifican sus condiciones de calidad de acuerdo con su misión y proyecto educativo. La Autoevaluación, además de reflejar las fortalezas y debilidades de un programa o institución, introduce juicios de valor acerca del cumplimiento de la calidad y establece planes de mejoramiento.

b. **Evaluación Externa o Heteroevaluación:** se hace por parte de pares que son miembros destacados de una comunidad académica en una determinada disciplina. Ellos se encargan de evaluar la veracidad, efectividad y los resultados del proceso interno de autoevaluación, con base en los criterios de calidad y los instrumentos definidos por el Consejo Nacional de Acreditación.

c. **Evaluación Síntesis o Final:** es el concepto técnico que realiza el Consejo Nacional de Acreditación del informe de Autoevaluación de los programas académicos y del informe de evaluación externa que rinden los pares académicos. Existen 7 factores para hacer el examen de calidad que permitirá realizar la evaluación para obtener la Acreditación. Estos Factores son los aspectos centrales en la Educación Superior: Proyecto Institucional, Estudiante y Profesores, Procesos Académicos; Bienestar Institucional; Organización, Administración y Gestión; Egresados e Impacto sobre el Medio; Recursos Físicos y Financieros.

4.1. GLOSARIO DE TERMINOS

A continuación se presentan los términos más relevantes utilizados en esta tesis con el fin de hacer claridad sobre el tema tratado y facilitar la lectura del documento.

ACREDITACIÓN: “es el acto mediante el cual el Estado adopta y hace público el reconocimiento que los pares académicos hacen de la comprobación de la calidad de los programas académicos de una Institución, de su organización y funcionamiento y cumplimiento de su función social”.¹³

EVALUACIÓN: “Es la determinación (fundada en opiniones, documentos, datos objetivos y subjetivos) de los resultados (deseables o no, pasajeros o

permanentes, inmediatos o futuros) obtenidos por una actividad (programa, parte de programa) concebida con el fin de alcanzar determinados blancos u objetivos (a corto o largo plazo)” (Suchman 1967) ¹⁴

“Es el proceso por el cual, con mayor o menor grado de precisión, la cantidad y calidad de un objeto o fenómeno es averiguado” (UNESCO 1976)¹⁵

“Determina la eficacia de un programa midiendo si se lograron los objetivos del programa y hasta qué punto ellos fueron alcanzados” (Dubin et al 1974) ¹⁶

EGRESADO: “Persona que sale de un establecimiento docente después de haber terminado sus estudios” ¹⁷

PERFIL: “Características, habilidades, cualidades que posee o debe poseer una persona para desempeñar una actividad o un cargo determinado” ¹⁸

SERVICIO: “Es cualquier acto que una persona ofrece a otra. Es esencialmente intangible. Su producción puede estar ligada o no a un producto físico”.

“Servir es trabajar para otro, estar a sus órdenes. Es la prestación humana que satisface alguna necesidad humana y que no consiste en la producción de bienes materiales”. ¹⁹

P E I: Proyecto Educativo Institucional. Describe cuáles son los principios, la visión, la misión y los propósitos de la Universidad de La Sabana para impartir educación. ²⁰

¹³ UNIVERSIDAD DE LA SABANA. Op. Cit. p. 2

¹⁴ BID, SECAB, CINDA. Op. cit. p. 156

¹⁵ Ibid, p. 156

¹⁶ Ibid, p. 156

¹⁷ Diccionario Enciclopédico Salvat. Tomo 4 p. 1151

¹⁸ Definición nuestra

¹⁹ NOTAS DE CLASE de la materia Técnicas de Servicio de Alimentos y Bebidas. 1999

²⁰ PEI. Universidad de La Sabana. s.l: s.n, 1999

P E P: Proyecto Educativo del Programa de Administración de Instituciones de Servicio. Describe los objetivos del Programa de Administración de Instituciones de Servicio, su misión y el perfil de sus egresados.²¹

INDICADOR: Criterio que permite valorar y evaluar las modificaciones de las variables. Patrón de valoración del comportamiento de las variables. Signo o señal concreta que pone en evidencia la magnitud o intensidad de un problema. En cuanto a los momentos del proyecto, los indicadores comparten, como parámetros puntuales, valores diferentes: en la situación sin proyecto se llaman "status" o "estándar", en el desarrollo del proyecto están referidos como "metas" y al finalizar el proyecto se toman como "logros".²²

INDICADOR DE GESTIÓN O EFICIENCIA (para el seguimiento): Tiene la misión de valorar el rendimiento de insumos, recursos y esfuerzos dedicados a obtener los objetivos, en un tiempo y unos costos determinados.²³

INDICADOR DE LOGRO O EFICACIA (para la evaluación): Tiene la misión de valorar el grado de cumplimiento de los planes, programas y proyectos. Existen 4 tipos: Indicadores de Impacto, Efecto, Resultado y Producto.²⁴

VARIABLE: Característica, cualidad, elemento o componente de una unidad de análisis, la cual puede modificarse o variar en el tiempo.²⁵

SISTEMA DE INFORMACION: sistema de procesos de información, junto con recursos de organizaciones asociadas como humanas, tecnológicas y recursos financieros, que proveen y distribuyen información.²⁶

²¹ PROGRAMA DE ADMINISTRACIÓN DE INSTITUCIONES DE SERVICIO. Universidad de La Sabana. Chía. Colombia: s.n. 198?, 199?

²² MIRANDA MIRANDA, Juan José. Gestión de Proyectos.. Bogotá: Editora Guadalupe.1997.p. 348

²³ BELTRÁN JARAMILLO, Jesús Mauricio. Indicadores de Gestión. 2ª Edición. Colombia: 3R Editores. 1999. p. 35

²⁴ Ibid, p. 38

²⁵ DOMÍNGUEZ GIRALDO, Gerardo. Indicadores de Gestión. 2ª Edición. Medellín, Colombia: Biblioteca Jurídica Dike. 1999. p. 54

²⁶ DICTIONARY OF COMPUTING Compiled and edited by George Mc. Daniel. IBM. 1994. p.337

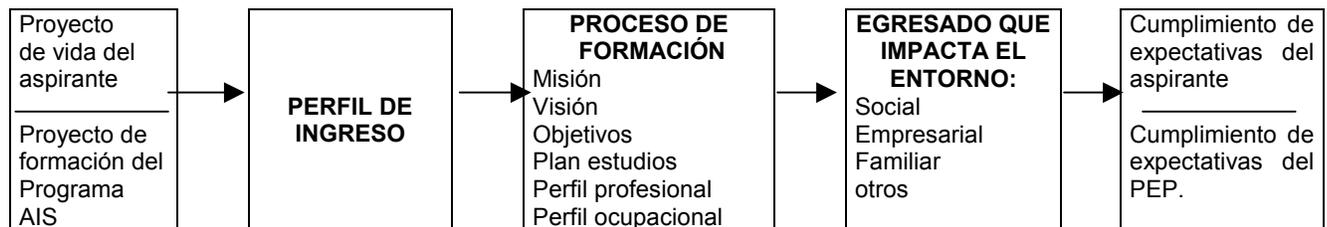
DIMENSIONES: aspectos generales que abarcan un tema a investigar.
Unidades que se analizarán.²⁷

²⁷ DOMÍNGUEZ GIRALDO, Gerardo Op. Cit. p. 83

5. METODOLOGÍA

La tesis de grado **SISTEMA DE INFORMACIÓN PARA LA EVALUACIÓN DE IMPACTO DE LOS EGRESADOS DE ADMINISTRACIÓN DE INSTITUCIONES DE SERVICIO DE LA UNIVERSIDAD DE LA SABANA EN EL MEDIO EMPRESARIAL Y SOCIAL**, será una investigación de tipo no experimental descriptiva puesto que “busca especificar las propiedades de un grupo determinado”.²⁸

Haciendo un símil a un flujo de procesos, el Programa de Administración de Instituciones de Servicio recibe una persona previamente seleccionada de acuerdo con un perfil de ingreso, para cursar su programa de pregrado. Durante toda la carrera, este estudiante recibe una formación integral, que además de crecimiento personal, le dará los elementos para que una vez finalizada, pueda ingresar al mundo profesional y ejercer una ocupación o crear una empresa, esto es, para ejercer un impacto sobre su entorno familiar, social y del trabajo. Para el Programa de Administración de Instituciones de Servicio es indispensable conocer, de lo aportado durante la carrera, realmente qué ha aplicado en su entorno y hasta qué punto lo ha impactado:



Desde el punto de vista del estudiante, tanto al momento del ingreso a la carrera como a su egreso, las expectativas de su proyecto de vida afectarán el proceso de formación y su posterior desempeño profesional y laboral.

²⁸ Hernández Sampieri y otros, 1991, pág. 60

En este sentido la tesis identificará los elementos que caracterizan en términos generales el Programa de Administración de Instituciones de Servicio y que de una u otra manera determinan el perfil en que han sido formados sus egresados: el perfil de ingreso del estudiante, la misión, la visión, los objetivos del programa, el plan de estudios, el perfil profesional y ocupacional deseado y otros elementos. Cuando el egresado del programa culmina su formación, ingresa al mundo profesional a ejercer su profesión produciendo un impacto que de una u otra manera está determinado por esos elementos de formación que recibió durante la carrera, y por sus expectativas personales

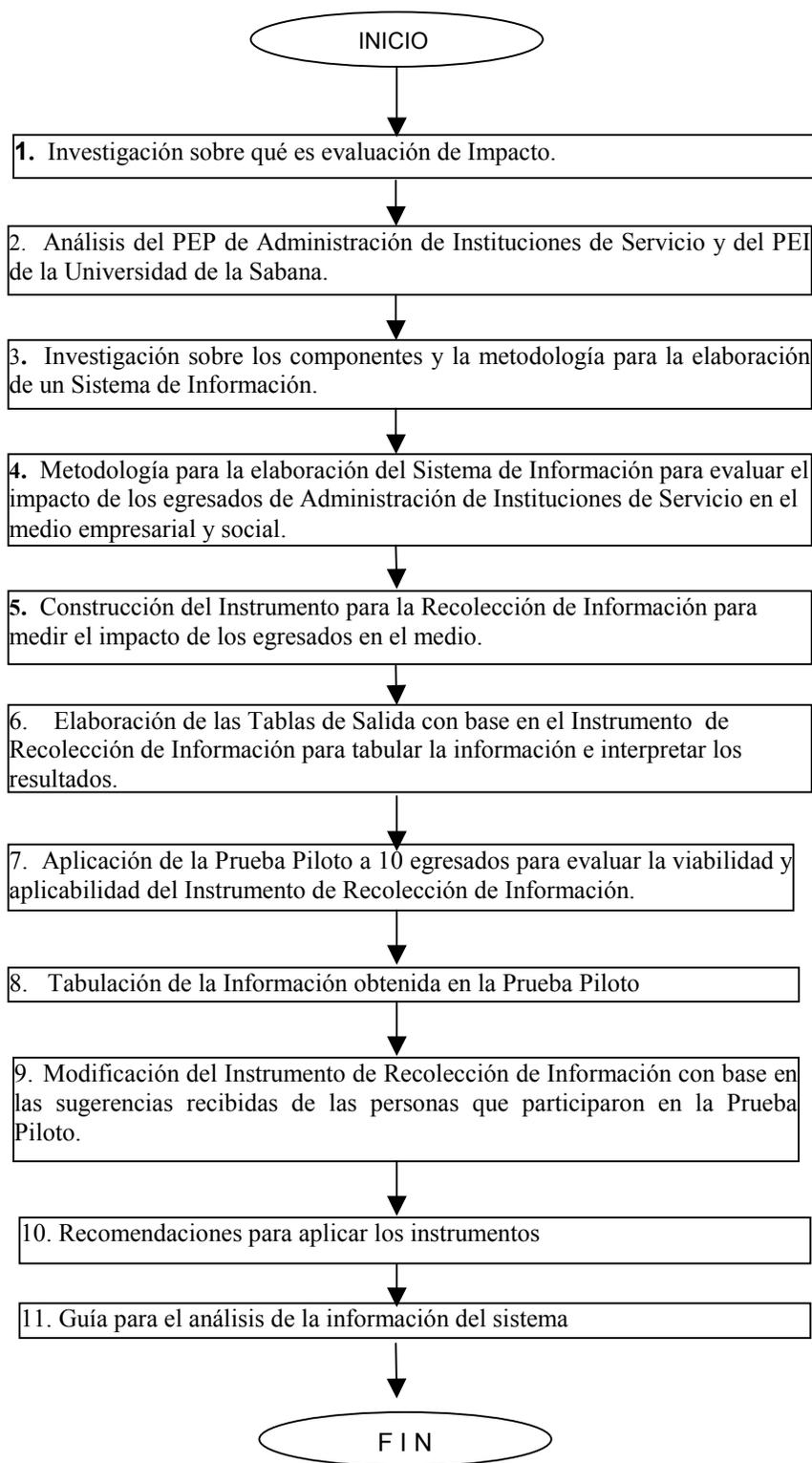
Para construir el Sistema de Información para la Evaluación del Impacto de los Egresados se desarrollará la siguiente metodología:

1. Investigación sobre qué es Evaluación de Impacto.
2. Análisis del PEP de Administración de Instituciones de Servicio y del PEI de la Universidad de la Sabana.
3. Investigación sobre los componentes de un Sistema de Información.
4. Metodología para la elaboración del Sistema de Información para evaluar el impacto de los egresados en el medio empresarial y social.
5. Construcción del Instrumento para la Recolección de Información para evaluar el impacto de los egresados en el medio y para aplicar a un grupo de expertos empresarios.
6. Elaboración de las Tablas de Salida con base en el Instrumento de Recolección de Información para tabular la información e interpretar los resultados.
7. Aplicación de la Prueba Piloto a 10 egresados para evaluar la viabilidad y aplicabilidad del Instrumento de Recolección de Información.
8. Tabulación de la Información obtenida en la Prueba Piloto.
9. Modificación del Instrumento de Recolección de Información con base en las sugerencias recibidas de las personas que participaron en la Prueba Piloto.

10. Recomendaciones para aplicar los instrumentos.
11. Guía para el análisis de la información del Sistema.

A continuación se presenta el Diagrama de Flujo para la elaboración del Sistema de Información para la Evaluación del Impacto de los Egresados en el Medio.

DIAGRAMA DE FLUJO DE LA ELABORACIÓN DEL SISTEMA DE INFORMACIÓN



Este trabajo de grado llegará hasta la etapa de recomendaciones para aplicar el instrumento y la guía para el análisis de la información del sistema. Se sugiere que otros grupos de estudiantes apliquen los instrumentos alimenten el sistema y elaboren la evaluación de impacto.

6. CONSTRUCCIÓN DEL SISTEMA DE INFORMACIÓN

Para construir el Sistema de Información para la Evaluación del Impacto de los Egresados en el medio, se desarrolló la siguiente metodología:

1. Se investigó en varios autores que han trabajado sobre el tema de Evaluación de Proyectos qué es Evaluación de Impacto. Con base en esta investigación se definió qué es Impacto y cuáles son los parámetros que se deben tener en cuenta para efectuar una evaluación de este tipo. Este resultado se encuentra en el Marco de Referencia, numeral 4.
2. Se estudiaron el PEP del Programa de Administración de Instituciones de Servicio y el PEI de la Universidad de La Sabana. De este estudio se obtuvo información sobre los objetivos, la misión, la visión, el plan de estudios y el perfil profesional y ocupacional buscados por el Programa y por la Universidad.

El Sistema de Información consta de tres elementos, que son: El Sistema de Información, el Instrumento de Recolección de Información y las Tablas de Salida.

6.1 EL SISTEMA DE INFORMACIÓN

El Sistema de Información es la base para elaborar el Instrumento de Recolección de Información y consta de: **dimensiones, variables, indicadores y objetivos**. Estas definiciones pueden verse en el Glosario de Términos, numeral 4.1, pág.31

6.1.1 Metodología para la elaboración del Sistema de Información para evaluar el impacto de los Egresados de Administración de Instituciones de Servicio en el Medio Empresarial y Social

Para definir las dimensiones que se evaluarían se tomaron como base aspectos generales tales como características socioeconómicas, expectativas antes de iniciar la carrera y después de finalizada, aspectos académicos y laborales, vinculación con la Universidad y la opinión de los empleadores sobre los egresados.

Los elementos que caracterizan la formación de los estudiantes de Administración de Instituciones de Servicio, se tradujeron en variables e indicadores y se clasificaron de acuerdo con su dimensión.

Las variables e indicadores surgieron de:

- Los elementos constitutivos y determinantes del proceso de formación.
- La Guía del Consejo Nacional de Acreditación (CNA), la cual define las variables e indicadores que se utilizan para medir el impacto de los egresados de una universidad.
- El "Instrumento de Recolección de Información para Egresados", elaborado por la Dirección de Acreditación y Currículo de la Vicerrectoría Académica de la Universidad.
- Opiniones recibidas de alumnos y egresados del Programa sobre sus expectativas previas al ingreso y posteriores a su egreso de la Universidad.

La *primera dimensión* que se definió fueron las características socioeconómicas de los egresados con el fin de hacer una clasificación de sexo, edad, estado civil, lugar de nacimiento, ingresos y experiencia en el exterior.

La *segunda dimensión* fueron las expectativas que tenía el egresado antes de ingresar a la carrera para conocer los motivos por los cuales decidió estudiar Administración de Instituciones de servicio. Entre estas expectativas es

importante conocer por qué escogió Administración de Instituciones de Servicio y no Administración de Empresas, la influencia de las instalaciones y de la imagen de la Universidad en esta decisión, y por último, conocer cuál de los campos del servicio es el que despierta mayor interés.

En la *tercera dimensión* se definieron las expectativas al terminar la carrera con el fin de determinar los cambios presentados durante el transcurso de la formación académica. Estas variables serán definidas de acuerdo con las respuestas de los egresados.

La *cuarta dimensión*: Aspectos Académicos y Estudios Complementarios, pretende conocer si la formación académica recibida causó el impacto esperado por el Programa. Para esto se analizarán año de graduación, producción intelectual, conocimiento de otros idiomas, estudios superiores formales y actualización profesional.

La *quinta dimensión*: Aspectos Laborales, busca determinar cuál es la situación real del egresado en el medio empresarial, analizando aspectos como si está empleado o desempleado, si las funciones que desempeña están de acuerdo con su profesión, si está satisfecho con sus ingresos laborales, si su preparación académica le permite enfrentar con éxito las exigencias laborales, cuáles son sus fortalezas y deficiencias frente a otros profesionales, definir su perfil humano, su habilidad para crear empresa, en cuáles sectores económicos y en qué áreas y cargos se encuentran laborando, cuáles son los ámbitos del sector servicios que más demandan egresados, cómo han contribuido éstos al desarrollo del país. Si está desempleado, cuál es la causa de su desempleo y qué sugerencias tiene para mejorar la carrera.

La *sexta dimensión*: Vínculo entre Egresado y Universidad busca determinar qué vínculo tienen los egresados con la Universidad: docentes, asesores,

evaluadores, representantes del Programa en el exterior o en eventos nacionales, o si no tiene ninguna vinculación.

Por último, la *Séptima Dimensión: Opinión de los Empleadores* pretende conocer qué piensan los empleadores sobre los aportes de los egresados al desarrollo del sector, sus fortalezas y debilidades y qué los diferencia de los egresados de otras carreras afines. También conocer sus sugerencias para el mejoramiento del Programa.

Estas dimensiones se tradujeron en variables e indicadores como se observa en la TABLA siguiente, en donde también se identifica el objetivo pretendido al indagar sobre esta información

Tabla 1. SISTEMA DE INFORMACIÓN PARA LA EVALUACIÓN DE IMPACTO DE LOS EGRESADOS DE ADMINISTRACIÓN DE INSTITUCIONES DE SERVICIO

DIMENSIONES	VARIABLES	INDICADORES	OBJETIVOS
1. Características socioeconómicas del egresado de Administración de Instituciones de Servicio	1.1 Sexo 1.2 Edad 1.3 Estado Civil 1.4 Lugar de nacimiento 1.5 Ingresos 1.6 Experiencia en el exterior	1.1 Hombre – Mujer 1.2 Entre 20 - 25 Entre 26 – 30 Entre 31 – 35 Entre 36 - 40 Más de 40 1.3 Soltero, casado, separado, viudo, unión libre, religioso. 1.4 País, Ciudad 1.5 Entre 300.000 y 800.000 800.001 y 1.500.000 1.500.001y 2.500.000 2.500.001 y 3.500.000 3.500.001 y 5.000.000 5.000.001 y 7.000.000 Más de 7.000.000 1.6 Estudio Residencia Laboral	Como información de referencia
2. Expectativas antes de ingresar a la carrera	2.1 Preferencia por AIS y no por Administración de Empresas 2.2 Interés por áreas de estudio 2.3 Influencia de las instalaciones físicas de la Universidad 2.4 Influencia de la imagen de la Universidad 2.5 Campos de desempeño laboral	2.1 (Serán definidos por los encuestados) 2.2 Administración, Servicios, Economía, Finanzas, Producción, Técnica, Mercadeo, Humanidades, Idiomas 2.3 SI - NO 2.4 SI - NO 2.5 Hotelero, turístico, salud, financiero, restaurantes, comunicaciones, educación, recreación, otros.	Conocer por qué escogió la carrera 2,1 Conocer los motivadores para estudiar AIS 2.2 Clasificar por orden de preferencias las áreas de la carrera 2.3 Conocer cómo influyen las instalaciones de la Universidad en la elección 2.4 Conocer cómo influye la imagen de la de Universidad en la elección 2.5 Conocer cuál de los campos del servicio es el que despierta más interés

DIMENSIONES	VARIABLES	INDICADORES	OBJETIVOS
3. Expectativas al terminar la carrera	<p>3.1 Expectativas al terminar la carrera</p> <p>3.2 Cambios de las expectativas</p> <p>3.3 Orientación de la carrera hacia el servicio</p> <p>3.4 Desempeño de cargos importantes en la empresa</p> <p>3.5 Creación de empresa</p> <p>3.6 Conocimiento de la carrera en el medio empresarial</p>	<p>3.1 (Serán definidos por los encuestados)</p> <p>3.2 (Serán definidos por los encuestados)</p> <p>3.3 (Serán definidos por los encuestados)</p> <p>3.4 SI - NO (Serán definidos por los encuestados)</p> <p>3.5 SI - NO</p> <p>3.6 SI - NO</p>	<p>Conocer si hubo cambios en las expectativas del egresado entre el comienzo y la finalización de la carrera, y cuáles fueron</p> <p>3.1 Identificar las expectativas de los egresados cuando terminaron la carrera</p> <p>3.2 Conocer cuáles expectativas cambiaron con el tiempo</p> <p>3.3 Evaluar la orientación de la carrera hacia el servicio</p> <p>3.4 Conocer si los egresados se sentían capacitados para un buen desempeño laboral</p> <p>3.5 Evaluar si la formación académica capacita al estudiante para crear empresa</p> <p>3.6 Determinar si el conocimiento de la carrera en el medio empresarial limita la consecución de empleo</p>
4. Aspectos académicos y estudios complementarios.	<p>4.1 Año de graduación</p> <p>4.2 Producción Intelectual</p> <p>4.3 Conocimiento de otros Idiomas</p> <p>4.4 Estudios superiores formales</p> <p>4.5 Actualizaciones Profesionales</p>	<p>4.1 1991 _____ 1997 1998 _____ 2000</p> <p>4.2 Investigaciones realizadas Trabajos publicados</p> <p>4.3 Ingles Francés Otros</p> <p>4.4 Doctorado, maestría y especialización</p> <p>4.5 Seminarios y congresos</p>	<p>4. Conocer si la información académica recibida, causo el impacto esperado por el programa (PEP).</p> <p>4.1 Evaluar cuales egresados han causado mayor impacto</p> <p>4.2 Identificar si se inculcó la inquietud por la investigación</p> <p>4.3 Identificar cómo influye el conocimiento de otro idioma en el desempeño laboral.</p> <p>4.4 Medir el interés de los egresados por adquirir nuevos conocimientos</p> <p>4.5 Medir el interés de los egresados por mantenerse actualizado</p>

DIMENSIONES	VARIABLES	INDICADORES	OBJETIVOS
5. Aspectos Laborales	5.1 Situación laboral 5.2 Correspondencia de la profesión con las funciones desempeñadas 5.3 Ingresos laborales 5.4 Preparación académica Vs éxito frente a exigencia laboral 5.5 Fortalezas frente a otras profesiones 5.6 Deficiencias en la formación académica 5.7 Perfil humano 5.8 Creación de empresa 5.9 Actitud de Servicio	5.1 Empleado, desempleado, empresario 5.2 SI -NO 5.3 SI - NO 5.4 Óptima – Adecuada - Insuficiente 5.5 Administración, Servicio, Economía, Finanzas, Producción, Técnica, Mercadeo, Humanidades,, Idiomas 5.6 Administración, Servicio, Economía, Finanzas, Producción, Técnica, Mercadeo, Humanidades,, Idiomas 5.7 Competencias: emprendedor, ejecutor, estrategia, orientado al servicio, formador, competidor, innovador, evaluador, controlador y líder. 5.8 SI – NO 5.9 Siempre en disposición a atender las solicitudes, se esfuerza en satisfacer las necesidades de los demás, dirige su trabajo en bienestar de la institución.	5. Mostrar la situación real del egresado en el medio empresarial 5.1 Medir el nivel de empleo y creación de empresa. 5.2 Conocer si los egresados se desempeñan en cargos relacionados con la carrera 5.3 Saber si los egresados están satisfechos con su remuneración y su concordancia con el cargo desempeñados 5.4 Determinar si la formación académica es suficiente para enfrentar retos laborales y porqué si o porqué no 5.5 Conocer las fortalezas que da la carrera a los egresados 5.6 Conocer las debilidades de la carrera 5.7 Confirmar si el programa de Administración de Instituciones de servicio desarrollo competencias en el egresado y cuales. 5.8 Medir si el objetivo de crear empresa y ser gestor de empleo se ha cumplido 5.9 Determinar si el egresado fue formado para servir.

DIMENSIONES	VARIABLES	INDICADORES	OBJETIVOS
	<p>5.10 Sector económico</p> <p>5.11 Cargos desempeñados</p> <p>5.12 Áreas en que se han especializado los egresados</p> <ul style="list-style-type: none"> ❖ Administrativa y Servicios ❖ Financiera ❖ Técnica ❖ Humanística ❖ Producción <p>Mercadeo</p> <p>5.13 Distinciones y Reconocimientos</p> <p>5.14 Pertenencia a comunidades académicas</p> <p>5.15 Localización de la empresa</p> <p>5.16 Ámbitos del sector servicio con más demanda</p>	<p>5.10 Minero - energético, agropecuario, Industrial, financiero, comercial y servicios.</p> <p>5.11 <u>Gerencial:</u> presidencia, vicepresidencia , directivos. <u>Administrativa:</u> RRHH, comercial, financiera, mercadeo, planeación, contraloría, servicios generales, relaciones industriales. <u>Operativa o técnica</u> Consultoría y Asesoría</p> <p>5.12 Organización y métodos, psicología organizacional, gerencia de Recursos Humanos, producción y logística, calidad y mejoramiento continuo, negociación, planeación, control, gerencia de servicio, docencia, formulación de estrategias, investigación, mercadotecnia del servicio.</p> <p>5.13 Nombre, institución, año</p> <p>5.14 Nombre, vínculo, tipo de organización</p> <p>5.15 Nacional, internacional</p> <p>5.16 Educación, salud, turismo, recreación, restaurantes, hoteles, financiero, asistencia social, servicios, públicos, otros</p>	<p>5.10 Determinar en qué sector de la economía es mayor el impacto del egresado y en cuál es mayor su demanda.</p> <p>5.11 Identificar en que área empresarial existe mayor demanda y oferta de egresados</p> <p>5.12 Determinar si las funciones que ejerce actualmente corresponde al área de su profesión</p> <p>5.13 Conocer si los egresados se han destacado en el ámbito empresarial</p> <p>5.14 Determinar el interés de los egresados por ayudar a la comunidad</p> <p>5.15 Determinar cuántos egresados trabajan o han trabajado en el exterior</p> <p>5.16 Conocer en cuál área del sector servicios tienen más demanda los egresados</p>

DIMENSIONES	VARIABLES	INDICADORES	OBJETIVOS
	<p>5.17 Contribución al desarrollo del país</p> <p>5.18 Ambito de la institución</p> <p>5.19 Valores con los que se identifica el egresado.</p> <p>5.20 Desempleo y sus posibles causas</p> <p>5.21 Sugerencias de los egresados para mejorar la carrera</p>	<p>5.17 Ámbito: trabajo, educación, salud, recreación, asistencia social, familia, política, servicios públicos, equilibrio ambiental, empresa.</p> <p>5.18 Nacional Internacional</p> <p>5.19 Paz, justicia, respeto, libertad, honestidad y solidaridad</p> <p>5.20 Menos de seis meses, 7 a 12 mese, 13 a 18 meses, más de 18 meses Renuncia, cierre de la empresa, reestructuración, preparación insuficiente, no tiene perfil requerido, enfermedad, motivos familiares, situación económica y social del país, competencia a favor de los egresados de otras carreras.</p> <p>5.21 (Serán definidas por los encuestados)</p>	<p>5.17 Determinar si el egresado ha aportado al desarrollo del país y cómo lo ha hecho.</p> <p>5.18 Determinar las oportunidades del egresado dentro y fuera del país.</p> <p>5.19 Determinar la formación ética de los egresados</p> <p>5.20 Determinar la demanda de la carrera en el medio</p> <p>5.21 Conocer que sugieren los egresados encuestados para el mejoramiento continuo</p>
<p>6. Vinculo entre egresado - universidad</p>	<p>6. Tipo de vínculo</p>	<p>6. Docencia, seminario de actualización, posgrados, diplomados, pertenencia a la asociación de egresados, asesor , conferencista, representante del programa, proyección y planeación del programa.</p>	<p>6. Determinar el tipo de vinculo que tienen los egresados con la universidad</p>

DIMENSIONES	VARIABLES	INDICADORES	OBJETIVOS
7. Opinión de los empleadores	7.1 Aportes de los egresados al desarrollo del sector 7.2 Fortalezas de los egresados 7.3 Debilidades de los egresados 7.4 Diferencias entre egresados de Administración de Instituciones de Servicio y egresados de carreras afines 7.5 Sugerencias para formar profesionales competitivos.	Serán dados por los empleadores	7. Medir el impacto de los egresados en el medio empresarial

6.2 DISEÑO DEL INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN DE INFORMACIÓN

El Instrumento de Recolección de Información (cuestionario) es un plan formalizado para recolectar datos de los de los encuestados. Recolecta datos sobre el comportamiento pasado, actitudes y características del encuestado. El cuestionario es un componente fundamental del proyecto de investigación, puesto que un cuestionario mal diseñado puede ser una de las principales fuentes de error en los resultados de la investigación. En este caso es la base para levantar la información que permitirá evaluar el impacto de los egresados en el medio. Para su diseño se tomaron como base las variables e indicadores del Sistema de Información.

6.2.1 Componentes del Cuestionario

Generalmente un cuestionario tiene cinco secciones: (1) datos de identificación, (2) solicitud de cooperación, (3) instrucciones, (4) información solicitada y (5) datos de clasificación.

Los **datos de identificación** generalmente ocupan la primera sección de un cuestionario y se relacionan con el nombre, dirección y número telefónico del encuestado. Los datos adicionales incluirían elementos tales como la hora y la fecha de la entrevista, además del nombre o código del entrevistador.

La **solicitud de cooperación** es una pequeña enunciación abierta diseñada para obtener la cooperación de encuestado en relación con la entrevista. Usualmente esta enunciación identifica primero al entrevistador y/o a la organización que está elaborando la entrevista. En seguida se explica el objetivo del estudio y se indica el tiempo que se requiere para completar la entrevista.

Las **instrucciones** se refieren a comentarios realizados al encuestado en relación con la forma de utilizar el cuestionario. Estos comentarios aparecen directamente en el cuestionario.

La **información solicitada** constituye la parte más grande del cuestionario.

Los **datos de clasificación** tratan sobre las características del encuestado, como por ejemplo el ingreso. A menudo estos datos se recolectan al final del cuestionario, pero algunos procedimientos muestrales requieren que los datos de clasificación se recolecten al comienzo para determinar si la persona califica como parte del plan de muestreo.

6.2.2 Diseño del Cuestionario

No existen pasos, principios o pautas que garanticen un cuestionario efectivo y eficiente. El diseño de un cuestionario es una técnica aprendida a través de la experiencia y no por medio de la lectura de una serie de pautas. La única forma de desarrollar esta habilidad es elaborar un cuestionario, utilizarlo en una serie de entrevistas, analizar sus deficiencias y revisarlo.

6.2.3 Tipos de Preguntas

Existen tres tipos de preguntas que varían entre formatos de respuesta no estructurados y estructurados. Estos tipos son: (1) preguntas de respuesta abierta, (2) preguntas de selección múltiple y (3) preguntas dicotómicas.

Preguntas de respuesta abierta. Una pregunta de respuesta abierta requiere que los encuestados proporcionen su respuesta a la pregunta. Se denomina pregunta de libre respuesta. Debe dejarse un espacio en blanco para que el encuestado escriba la respuesta. Sirven como una excelente primera pregunta de un tema. Permiten que se expresen las actitudes generales, lo que puede ser

de gran ayuda para interpretar las preguntas más estructuradas. Además, establecen una armonía y logran obtener la cooperación del encuestado para que responda preguntas más específicas y estructuradas.

Las preguntas de respuesta abierta influyen sobre las respuestas en menor grado que las preguntas de selección múltiple o dicotómicas. Los encuestados no están influenciados por un conjunto predeterminado de alternativas de respuesta y pueden expresar libremente puntos de vista divergentes a las expectativas del investigador.

Finalmente, las preguntas de respuesta abierta pueden proporcionar al investigador ideas, comentarios al margen y explicaciones útiles para desarrollar un “facto” para los hallazgos de la investigación.

Preguntas de selección múltiple. La pregunta de selección múltiple exige que el encuestado seleccione una respuesta de una lista suministrada en la pregunta o a continuación de la misma. Al encuestado se le puede solicitar que seleccione una o más de las alternativas que se le presentan.

Aspectos en el diseño de preguntas de selección múltiple. Existen dos aspectos en el diseño de preguntas de selección múltiple: (1) el número de alternativas y (2) el sesgo por posición.

El número de alternativas que se incluyen en una pregunta generalmente se ve influenciado por los dos siguientes principios. En primer lugar, las alternativas de respuestas deben ser *colectivamente exhaustivas*, es decir, deben incluir todas las posibles alternativas de respuesta. La inclusión de la alternativa clasificada como “otro (especificar)”, acompañada por un espacio en blanco para escribir la respuesta, es un intento para cumplir con este principio. Se espera que se identifique en la alternativa “otro” aquellas principales alternativas de respuesta que se excluyeron. En segundo lugar, las alternativas de respuesta deben ser

mutuamente excluyentes, es decir, los encuestados deben identificar una alternativa que represente claramente su respuesta. En algunas situaciones, el investigador puede desear que el encuestado seleccione dos o más alternativas, pero las respuestas múltiples crean problemas especiales de procesamiento de datos.

Preguntas dicotómicas. Una pregunta dicotómica es una forma extrema de la pregunta de selección múltiple que permite al encuestado sólo dos respuestas, como “sí-no”, “hice-no hice”, “estoy de acuerdo-no estoy de acuerdo”, etc. Generalmente las dos alternativas de interés se combinan con una alternativa neutral, tal como “sin opinión” o “no sé”. La posibilidad de que se presente un sesgo es menor y las respuestas son fáciles de codificar procesar y analizar

En el *Instrumento de Recolección* de Información se procuró hacer siempre preguntas de selección múltiple, pero en algunos casos, debido al carácter cualitativo de la pregunta, ésta debió elaborarse en forma abierta. Las posibles respuestas se determinaron con base en los *Indicadores* del *Sistema de Información*.

6.2.4 Forma de redactar las preguntas

No existe una manera “correcta” o “incorrecta” de formular las preguntas. Algunos de los principios generales que deben considerarse al diseñar la redacción de una pregunta son:

- a) Emplear palabras sencillas y claras.
- b) Evitar preguntas que sugieren la respuesta.
- c) Evitar preguntas sesgadas.
- d) Evitar preguntas de doble respuesta.

6.2.5. Preprueba, revisión y borrador final

Antes de que el cuestionario esté listo para las operaciones de campo, necesita una preprueba y revisión. La preprueba se refiere a la prueba inicial de uno o más aspectos del diseño de investigación. En este caso se necesita la preprueba del diseño del cuestionario para buscar las áreas que deben mejorarse,

Preferiblemente el cuestionario debe someterse a una preprueba de la misma forma que va a emplearse en el estudio final y hacerse con entrevistadores personales para que puedan responder a las solicitudes de una explicación, detectar las áreas de confusión y explorar la naturaleza de esa confusión. El entrevistador debe estar muy consciente de las palabras que no entiendan todos los encuestado, debe probar la secuencia de las preguntas y anotar las dificultades mecánicas y similares.

En la preprueba puede utilizarse el formato de respuesta abierta para determinar las categorías de respuesta apropiadas, que se convertirán en una pregunta de selección múltiple en el cuestionario final.

El número de personas entrevistadas en una preprueba puede oscilar entre 10 y 30. La muestra debe ser similar a la de las personas que se entrevistarán en el estudio principal.

Siempre que se hagan cambios significativos en el cuestionario, deberá realizarse otra preprueba. Si los resultados de la preprueba sugieren cambios menores, el cuestionario está listo par el borrador final y para su distribución a los operadores de campo.

El instrumento que se aplicará tiene dos versiones, una inicial que se diseñó con base en el Sistema y que una vez aplicada en forma piloto y hechas las correcciones sugeridas por los encuestados, dio origen a la segunda versión del

instrumento. Este instrumento es el que se deberá aplicar para alimentar el Sistema y poder realizar una investigación de impacto de los egresados en el medio

UNIVERSIDAD DE LA SABANA
Facultad de Ciencias Económicas
Programa de Administración de Instituciones de Servicio

**INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN DE INFORMACIÓN
SOBRE LOS EGRESADOS
(Versión Inicial)**

Estimado (a) egresado (a)

Con este cuestionario el Programa de Administración de Instituciones de Servicio espera obtener información sobre la experiencia del paso de sus egresados por la Universidad y la de su ejercicio profesional, experiencias sobre las cuales el Programa podrá generar cambios que posibiliten el mejoramiento de los procesos académicos, administrativos y la comunicación con sus egresados, miembros importantes de la comunidad universitaria.

La información aquí consignada tendrá un carácter confidencial. Por favor lea cuidadosamente cada pregunta y dé su respuesta según lo que se indique.

GRACIAS POR SU COLABORACIÓN

UNIVERSIDAD DE LA SABANA

INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN DE INFORMACIÓN SOBRE LOS EGRESADOS

Ciudad y fecha de elaboración _____

I. INFORMACIÓN GENERAL

1. Nombre completo: _____
2. Sexo: Masculino Femenino
3. Edad actual: Entre 20 y 25 años 26 - 30 31 - 35 36- 40 más de 40
4. Estado civil: Soltero Casado Separado Viudo Unión Libre Religioso
5. Dirección
Residencia _____ Oficina _____
_____ Ciudad: _____ _____ Ciudad _____
Tel _____ Fax _____ Tel _____ Fax _____
Correo electrónico: _____ Correo electrónico _____
6. Año en que se graduó _____
7. Sus ingresos mensuales son
Entre 300.00 y 800.000 Entre 800.001 y 1'500.000 Entre 1'500.001 y 2'500.00
Entre 2'500.001 y 3'500.000 Entre 3'500.001 y 5'000.000 Entre 5'000.001 y 7'000.000
Más de 7'000.000
8. ¿Ha Tenido experiencia en el exterior? Sí No
Estudio Residencia Laboral

II. EXPECTATIVAS AL ESCOGER ESTA CARRERA

1. ¿Por qué decidió estudiar Administración de Instituciones de Servicio y no Administración de Empresas?

2. Qué áreas de estudios despertaron su interés
Administración Servicios Economía Finanzas Producción Técnica
Mercadeo Humanidades Idiomas
3. ¿Influyeron las instalaciones físicas de la Universidad en su elección? Sí No
4. ¿Influyó la imagen de la Universidad en su decisión? Sí No
5. ¿En qué campo pensó que podría desempeñarse laboralmente?
Hoteleros Turístico Salud Restaurantes Financiero Comunicaciones

Educación Recreación Otros Cual?

III. EXPECTATIVAS CUANDO TERMINÒ LA CARRERA

1. ¿Qué expectativas tenía cuando terminó la carrera? _____

2. ¿Cambiaron estas expectativas con respecto a las que tenía cuando comenzó la carrera? Sí ___ No ___
 Por qué? _____

3. ¿Sintió que la orientación de la carrera es hacia el servicio? Sí ___ No ___ -
 ¿Por qué? _____

4. ¿Consideró que con la formación recibida podía aspirar a cargos importantes dentro de una empresa?
 Sí ___ No ___ Por qué? _____

5. ¿Se sintió capacitado para crear su propia empresa? Sí ___ No ___

6. ¿Consideró que el poco conocimiento de la carrera en el medio empresarial es una limitante para la consecución de empleo? Sí ___ No ___

IV ASPECTOS ACADÉMICOS Y ESTUDIOS COMPLEMENTARIOS

1. ¿Ha realizado escritos o investigaciones? No ___ Sí ___

Título	Fecha de realización	Medio de publicación *	Premio recibido
_____	_____	_____	_____
_____	_____	_____	_____
_____	_____	_____	_____
_____	_____	_____	_____

*Medio de Publicación (1) Libro (2) Revista (3) Periódico (4) Folleto

2. Idiomas. Señale según corresponda **B:** Bien **R:** Regular **N:** Ningún conocimiento

	Habla	Escribe	Lee
Inglés	_____	_____	_____
Francés	_____	_____	_____
Otro ¿Cual? _____	_____	_____	_____

3. Estudios superiores realizados
- Diplomado _____ Área _____ Universidad _____ Año _____
- Posgrado _____ Área _____ Universidad _____ Año _____
- Maestría _____ Área _____ Universidad _____ Año _____
- Especialización _____ Área _____ Universidad _____ Año _____
- Especialización _____ Área _____ Universidad _____ Año _____

4. Programas de actualización profesional
- Congreso _____ Área _____
- Seminario _____ Área _____

V. ASPECTOS LABORALES

1. Situación laboral: Empleado _____ Desempleado _____ Empresario _____
2. ¿Las funciones que ejerce actualmente corresponden al área de su profesión? Sí _____ No _____
3. ¿Sus ingresos laborales son los esperados? Sí _____ No _____
4. ¿La preparación alcanzada en la carrera le ha permitido enfrentar con éxito las exigencias del trabajo? Sí _____ No _____
- ¿Por qué? _____
- _____
- _____
5. ¿De las herramientas que le dio la Universidad en estas áreas, cuáles cree que le dan fortalezas en el ámbito laboral frente a otros profesionales de las empresas?
- Administración _____ Servicios _____ Economía _____ Finanzas _____ Producción _____ Técnica _____
- Mercadeo _____ Humanidades _____ Idiomas _____
6. ¿En qué áreas considera que tuvo deficiencias en la formación académica?
- Administración _____ Servicios _____ Economía _____ Finanzas _____ Producción _____ Técnica _____
- _____ Mercadeo _____ Humanidades _____ Idiomas _____
7. Qué competencias cree usted que se le desarrollaron durante la carrera:
- Ejecutor _____ Estratega _____ Formador _____ Competidor _____ Innovador _____ Líder _____
- Orientado al servicio _____ Controlador _____ Evaluador _____
8. ¿Ha creado empresa? No _____ Sí _____
- | Tipo de empresa | Nombre de la empresa | No. Empleados | Funciona actualmente | |
|------------------|----------------------|---------------|----------------------|-------|
| | | | SI | NO |
| Servicios _____ | _____ | _____ | _____ | _____ |
| Comercial _____ | _____ | _____ | _____ | _____ |
| Industrial _____ | _____ | _____ | _____ | _____ |
9. En su trabajo, ¿está siempre en disposición de atender las solicitudes, de satisfacer las necesidades de los demás y de procurar el bienestar de la institución? Siempre _____ A veces _____ Nunca _____

14. ¿Es usted miembro o participa en alguna organización? No ____ Sí ____Cuál (es)

TIPO DE ORGANIZACIÓN	NOMBRE	VÍNCULO*
Comunidad académica y/o científica	_____	_____
Asociación profesional	_____	_____
Asociación gremial	_____	_____
Organización No Gubernamental (ONG)	_____	_____
Otro	_____	_____

* Fundador Honorario Socio Socio Activo Directivo de la Junta Otro

15. Los valores con los cuales se ha identificado durante su ejercicio profesional son: (ordene de 1 a 6 siendo 1 el más importante)

Paz ____ Justicia ____ Respeto ____ Libertad ____ Honestidad ____ Solidaridad ____

16. ¿Ha estado desempleado en algún tiempo desde su egreso de la Universidad? Sí ____ No ____

Duración total del desempleo: Menos de seis meses ____ 7 a 12 meses ____ 13 a 18 meses ____
 Más de 18 meses ____

Causas de su desempleo: Renuncia ____ Cierre de Empresa ____ Reestructuración de la Empresa ____
 Motivos familiares ____ Preparación Insuficiente ____ No tiene el perfil requerido ____
 Situación económico-social del país ____ Competencia a favor de egresados de otra carrera ____
 Otra ¿Cuál? _____

17. ¿Qué sugiere para mejorar el Programa de la carrera? _____

VI VINCULACIÓN CON EL PROGRAMA DE AIS

Como egresado, señale en cuáles de las siguientes actividades ha participado

1. Docente en programas de pregrado o posgrado _____
2. Conferencista _____
3. Asesor del Programa de AIS _____
4. Evaluación del Programa de AIS _____
5. Planeación y proyección del Programa Académico de AIS _____
6. Planeación y realización de convenios Universidad-Empresa _____
7. Consecución de empleo para egresados _____
8. Representante del Programa de AIS en el exterior _____
9. Representante del Programa de AIS en eventos nacionales _____
10. Otro ¿Cuál? _____

Si desea agregar algo, utilice el siguiente espacio

AGRADECEMOS SU COLABORACIÓN

APRECIACIÓN PERSONAL ACERCA DE LA ENCUESTA

Después de contestar esta encuesta queremos conocer su opinión acerca de algunos aspectos referentes a la encuesta como tal.

1. La encuesta le pareció
Muy larga _____ Normal _____ Corta _____

2. Las preguntas fueron
Claras _____ Confusas _____

3. ¿Se sintió cómodo contestando las preguntas abiertas?
Sí _____ No _____ Por qué? _____

4. ¿Le pareció lógica la secuencia de las preguntas?
Sí _____ No _____

5. ¿Las preguntas fueron concretas?
Sí _____ No _____

Observaciones

UNIVERSIDAD DE LA SABANA
Facultad de Ciencias Económicas
Programa de Administración de Instituciones de Servicio

**INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN DE INFORMACIÓN
SOBRE LOS EGRESADOS
(Definitiva)**

Estimado (a) egresado (a)

Con este cuestionario el Programa de Administración de Instituciones de Servicio espera obtener información sobre la experiencia del paso de sus egresados por la Universidad y la de su ejercicio profesional, experiencias sobre las cuales el Programa podrá generar cambios que posibiliten el mejoramiento de los procesos académico administrativos y la comunicación con sus egresados, miembros importantes de la comunidad universitaria.

La información aquí consignada tendrá un carácter confidencial. Por favor lea cuidadosamente cada pregunta y dé su respuesta según lo que se indique.

GRACIAS POR SU COLABORACIÓN

UNIVERSIDAD DE LA SABANA

INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN DE INFORMACIÓN SOBRE LOS EGRESADOS

Ciudad y fecha de elaboración _____

I. INFORMACIÓN GENERAL

3. Nombre completo: _____
4. Sexo: Masculino Femenino
3. Edad actual: Entre 20 y 25 años 26 - 30 31 - 35 años 36- 40 más de 40
4. Estado civil: Soltero Casado Separado Viudo Unión Libre Religioso
5. Dirección
Residencia _____ Oficina _____
_____ Ciudad: _____ _____ Ciudad _____
Tel _____ Fax _____ Tel _____ Fax _____
Correo electrónico: _____ Correo electrónico _____
6. Año en que se graduó _____
7. Sus ingresos mensuales son
Entre 300.00 y 500.000 Entre 800.001 y 1'500.000 Entre 1'500.001 y 2'500.00
Entre 2'500.001 y 3'500.000 Entre 3'500.001 y 5'000.000 Entre 5'000.001 y 7'000.000
Más de 7'000.000
8. ¿Ha Tenido experiencia en el exterior? Sí No
Estudio Residencia Laboral

II. EXPECTATIVAS AL ESCOGER ESTA CARRERA

1. ¿Por qué decidió estudiar Administración de Instituciones de Servicio y no Administración de Empresas?

2. Qué áreas de estudios despertaron su interés
Administración y Servicios Economía y Finanzas Producción Técnica Mercadeo
Humanidades Idiomas
3. ¿Influyeron las instalaciones físicas de la Universidad en su elección? Sí No
4. ¿Influyó la imagen de la Universidad en su decisión? Sí No
5. ¿En qué campo pensó que podría desempeñarse laboralmente?
Hotelero Turístico Salud Restaurantes Financiero Comunicaciones

Educación Recreación Otros Cual? _____

III. EXPECTATIVAS CUANDO TERMINÒ LA CARRERA

7. ¿Qué expectativas tenía cuando terminó la carrera? _____

8. ¿Cambiaron estas expectativas con respecto a las que tenía cuando comenzó la carrera? Sí ___ No ___
Por qué? _____

9. ¿Sintió que la orientación de la carrera es hacia el servicio? Sí ___ No ___-
¿Por qué? _____

10. ¿Consideró que con la formación recibida podía aspirar a cargos importantes dentro de una empresa?
Sí ___ No ___ Por qué? _____

11. ¿Se sintió capacitado para crear su propia empresa? Sí ___ No ___

12. ¿Consideró que el poco conocimiento de la carrera en el medio empresarial es una limitante para la consecución de empleo? Sí ___ No ___

IV ASPECTOS ACADÉMICOS Y ESTUDIOS COMPLEMENTARIOS

7. ¿Ha realizado escritos o investigaciones? No ___ Sí ___

Título	Fecha de realización	Medio de publicación *	Premio recibido
_____	_____	_____	_____
_____	_____	_____	_____
_____	_____	_____	_____
_____	_____	_____	_____

*Medio de Publicación (1) Libro (2) Revista (3) Periódico (4) Folleto

8. Idiomas.

- Inglés _____
- Francés _____
- Otro ¿Cual? _____

9. Estudios superiores realizados
- Diplomado _____ Área _____ Universidad _____ Año _____
- Posgrado _____ Área _____ Universidad _____ Año _____
- Maestría _____ Área _____ Universidad _____ Año _____
- Especialización _____ Área _____ Universidad _____ Año _____
- Especialización _____ Área _____ Universidad _____ Año _____

10. Programas de actualización profesional

Congreso _____ Área _____

Seminario _____ Área _____

V. ASPECTOS LABORALES

5. Situación laboral: Empleado _____ Desempleado _____ Empresario _____
6. ¿Las funciones que ejerce actualmente corresponden al área de su profesión? Sí _____ No _____
7. ¿Sus ingresos laborales son los esperados? Sí _____ No _____
8. ¿La preparación alcanzada en la carrera le ha permitido enfrentar con éxito las exigencias del trabajo? Sí _____ No _____
¿Por qué? _____

11. ¿Cuáles considera sus fortalezas frente a otros profesionales de su empresa?

Administración _____ Servicios _____ Economía _____ Finanzas _____ Producción _____ Técnica _____
Mercadeo _____ Humanidades _____ Idiomas _____

12. ¿En qué áreas considera que tuvo deficiencias en la formación académica?

Administración _____ Servicios _____ Economía _____ Finanzas _____ Producción _____ Técnica _____
Mercadeo _____ Humanidades _____ Idiomas _____

7. Que competencias cree usted que se le desarrollaron durante la carrera:

Ejecutor _____ Estratega _____ Formador _____ Competidor _____ Innovador _____ Líder _____
Orientado al servicio _____ Controlador _____ Evaluador _____

8. ¿Ha creado empresa? No _____ Sí _____

Tipo de empresa	Nombre de la empresa	No. Empleados	Funciona Actualmente	
			SI	NO
Servicios _____	_____	_____	_____	_____
Comercial _____	_____	_____	_____	_____
Industrial _____	_____	_____	_____	_____

¿9. En su trabajo, está siempre en disposición de atender las solicitudes, de satisfacer las necesidades de los demás y de procurar el bienestar de la institución? Si _____ No _____

14. ¿Es usted miembro o participa en alguna organización? No ____ Sí ____ Cuál (es)
- | TIPO DE ORGANIZACIÓN | NOMBRE | VÍNCULO* |
|-------------------------------------|--------|----------|
| Comunicad académica y/o científica | _____ | _____ |
| Asociación profesional | _____ | _____ |
| Asociación gremial | _____ | _____ |
| Organización No Gubernamental (ONG) | _____ | _____ |
| Otro | _____ | _____ |

* Fundador Honorario Socio Socio Activo Directivo de la Junta Otro

15. Los valores con los cuales se ha identificado durante su ejercicio profesional son: (ordene de 1 a 6 siendo 1 el más importante)

Paz ____ Justicia ____ Respeto ____ Libertad ____ Honestidad ____ Solidaridad ____

16. ¿Ha estado desempleado en algún tiempo desde su egreso de la Universidad? Sí ____ No ____

Duración total del desempleo: Menos de seis meses ____ 7 a 12 meses ____ 13 a 18 meses ____
 Más de 18 meses ____

Causas de su desempleo: Renuncia ____ Cierre de Empresa ____ Reestructuración de la Empresa ____

Motivos familiares ____ Preparación Insuficiente ____ No tiene el perfil requerido ____

Situación económico-social del país ____ Competencia a favor de egresados de otra carrera ____

Otra ¿Cuál? _____

17. ¿Qué sugiere para mejorar el Programa de la carrera? _____
- _____
- _____

VI VINCULACIÓN CON EL PROGRAMA DE ADMINSITRACIÓN DE INSTITUCIONES DE SERVICIO

Como egresado, señale en cuáles de las siguientes actividades ha participado

11. Docente en programas de pregrado o posgrado _____
12. Conferencista _____
13. Asesor del Programa de AIS _____
14. Evaluación del Programa de AIS _____
15. Planeación y proyección del Programa Académico de AIS _____
16. Planeación y realización de convenios Universidad-Empresa _____
17. Consecución de empleo para egresados _____
18. Representante del Programa de AIS en el exterior _____
19. Representante del Programa de AIS en eventos nacionales _____
20. Otro ¿Cuál? _____

Si desea agregar algo, utilice el siguiente espacio

AGRADECEMOS SU COLABORACIÓN

APRECIACIÓN PERSONAL ACERCA DE LA ENCUESTA

Después de contestar esta encuesta queremos conocer su opinión acerca de algunos aspectos referentes a la encuesta como tal.

6. La encuesta le pareció
Muy larga _____ Normal _____ Corta _____
7. Las preguntas fueron
Claras _____ Confusas _____
8. Se sintió cómodo contestando las preguntas abiertas?
Sí _____ No _____ Por qué? _____

9. ¿Le pareció lógica la secuencia de las preguntas?
Sí _____ No _____ Algunas _____ Casi todas _____
10. ¿Las preguntas fueron concretas?
Sí _____ No _____ Algunas _____ Casi todas _____
11. Cuánto tiempo demoró en contestar la encuesta? _____

Observaciones

GUÍA DE ENTREVISTA PARA LOS EMPLEADORES

Fecha de la entrevista _____

Nombre de la Institución _____

Sector _____

Nombre del entrevistado _____

Cargo _____

1. ¿Cree que los egresados del Programa de Administración de Instituciones de Servicio le han aportado o no al desarrollo del sector? ¿Por qué?
2. Qué fortalezas encuentra en los egresados
3. Qué debilidades encuentra en los egresados
4. ¿Qué diferencias encuentra entre los egresados de Administración de Instituciones de Servicio y los egresados de carreras afines a ésta?
5. ¿Tiene alguna sugerencias para formar profesionales más competitivos?

6.3 ELABORACIÓN DE LAS TABLAS DE SALIDA

Las Tablas de Salida son la herramienta para procesar la información obtenida en el Instrumento de Recolección de Información y hacer la Evaluación de Impacto. Ver Anexo A.

Las Tablas de Salida fueron elaboradas con base en las preguntas del Instrumento de Recolección de Información y sus posibles respuestas. Cada posible respuesta (indicador) tendrá un porcentaje que resultará de dividir el total de cada una de las posibles respuestas por el total de respuestas a esa pregunta. Se sugiere utilizar el programa Excel que facilita el cálculo de los porcentajes por la utilización de fórmulas y la realización posterior de gráficos que permiten visualizar más fácilmente los resultados.

Los resultados de esta Tabla mostrarán las frecuencias y las medias de los indicadores del Instrumento de Recolección de Información. Una vez analizados estos resultados, servirán de insumo para realizar la evaluación del impacto de los egresados.

7. PRUEBA PILOTO

Con el fin de evaluar el Instrumento de Recolección de Información y conocer opiniones de diferentes egresados acerca de su viabilidad y aplicabilidad y hacerle las correcciones necesarias, se solicitó a 10 egresados que contestaran el Instrumento. Ver respuestas en Anexo B.

Estos egresados fueron escogidos según los siguientes criterios:

- Sólo ha trabajado en la Universidad
- Ha trabajado en la Universidad y en otra parte
- Una desempleada
- Una empresaria
- Una que trabaje en un sector diferente a servicios
- Una egresada recién graduada
- Una egresada con varios años de haber terminado
- Un hombre

Se solicitó la base de datos en la Facultad de Ciencias Económicas y Administrativas para conocer los posibles candidatos y se seleccionaron de acuerdo con los requisitos anteriores, luego se contactaron para solicitar una cita y aplicar el Instrumento de Recolección de Información. Lo ideal es permanecer con las personas cuando lo están contestando para aclarar posibles dudas pero las personas disponen de muy poco tiempo, y prefieren que se les deje el Instrumento y sea recogido posteriormente. Esto dificultó la labor, ya que muchas veces se está contestando sin la concentración que se requiere y no se presta atención a las preguntas o no se contesta a conciencia. Además, no se pudo intercambiar opiniones con los egresados sobre las observaciones que tenían sobre el Instrumento de Recolección de Información. Sólo se pudieron evaluar las que escribieron al responderlo.

Se consideró que no era necesario hacer la prueba de la información de empleadores ya que se trata de una guía de entrevista que se aplicará a unos expertos que conozcan el programa de Administración de Instituciones de Servicio y sus egresados.

7.1 INFORME DE LA PRUEBA PILOTO

Luego de realizada la prueba piloto se tabularon las respuestas en las Tablas de Salida y se obtuvieron los porcentajes de cada respuesta. Ver Anexo A. No se hizo análisis de estos porcentajes ya que no era éste el objetivo de la prueba piloto. Solamente se analizó lo referente a APRECIACIÓN PERSONAL ACERCA DE LA ENCUESTA y se obtuvo lo siguiente:

- Tamaño de la encuesta: El 50% opinó que es muy larga y el 50% que es normal. Por lo tanto no se modificó en cuanto a su extensión ya que después de analizarla se concluyó que todas las preguntas son importantes para evaluar el impacto.
- Claridad de las preguntas: 90% opinó que fueron claras y 10% que fueron confusas. Se concluyó que no había que modificar ninguna.
- Comodidad frente a las preguntas abiertas: sólo 10% respondió que no se sintió cómodo, pero la explicación no arroja ninguna claridad frente a por qué se sintió incómodo, sólo dice que considera que para algunas preguntas no es necesario hacer la pregunta abierta, pero no especifica cuáles.
- Secuencia lógica de las preguntas: el 100% opinó que las preguntas tenían una secuencia lógica.
- Concreción de las preguntas: 70% opinó que fueron concretas, 20% que no fueron concretas y 10% opinó que algunas fueron concretas.

De acuerdo con las observaciones hechas por los egresados se analizaron las sugerencias y se hicieron las siguientes correcciones:

- En la parte VI VINCULACIÓN CON EL PROGRAMA DE AIS escribir Administración de Instituciones de Servicio ya que las personas no saben qué es AIS.
- En cuanto a tener en cuenta en la pregunta 10 si el egresado está trabajando como docente, se evaluó la sugerencia y se concluyó que la docencia corresponde al sector servicios, por lo tanto no se hizo ninguna modificación a esta pregunta.
- La observación de que si se va a aplicar a recién egresados no se deben tener en cuenta las preguntas 3, 10, 11, 16 no es válida ya que una de las recomendaciones es que se aplique a egresados más de tres años de haberse graduado, pues el impacto sólo puede medirse después de tres años de realizado un proyecto.
- Otro cambio que se realizó fue ampliar las opciones en las preguntas 4 y 5 de APRECIACIÓN PERSONAL ACERCA DE LA ENCUESTA, ya que el SI y NO es muy rotundo, por eso se aumentaron las respuestas Algunas y Casi todas, según algunas observaciones dadas.

Los 10 Instrumentos de Recolección de Información de la prueba piloto, con sus respuestas pueden verse en el Anexo B..

8. RECOMENDACIONES

A continuación se presentan las recomendaciones que deben tenerse en cuenta al aplicar el Instrumento de Recolección de Información para evaluar el impacto de los egresados en el medio.

1. Para poder aplicar adecuadamente este instrumento, la Facultad debe contar con una base de datos completa y actualizada, pues de lo contrario, la medición del impacto no será real porque para que el impacto se pueda medir es necesario conocer de forma exacta la situación actual de cada uno de los egresados de Administración de Instituciones de Servicio. Estos datos deben ser: nombres, apellidos, empresa donde trabaja, teléfonos y dirección de residencia y de trabajo, e-mail.
2. Tener en cuenta los siguientes parámetros cuando sea utilizado el Instrumento de Recolección de Información
 - Aplicarlo mínimo al 60% de los egresados, porque es un porcentaje representativo para la valoración de la información obtenida. Lo ideal es aplicarlo al 100% de los egresados, para que realmente se pueda hablar posteriormente de una evaluación de impacto.
 - Aplicarlo a egresados con mínimo tres años de haberse graduado, ya que el impacto sólo puede medirse cuando han pasado tres años de realizado un proyecto.

- Seleccionar personas con diferentes perfiles ocupacionales, profesionales y personales, dándoles a conocer la razón por la cual se realiza la recolección de información y solicitando una cita previa para aplicar personalmente la encuesta. Los perfiles de estas personas pueden ser: hombres y mujeres, empleados, desempleados, empresarios, egresados con 3 años de graduados, egresados con más de 5, 10 años de graduados, que sólo hayan trabajado en una empresa, que hayan trabajado en varias empresas, que hayan trabajado en el exterior, que vivan en el exterior.
 - En caso de que a una misma persona se le vaya a aplicar una segunda medición, ésta debe ser efectuada mínimo a los tres años de realizada la primera.
3. Recuérdese que la evaluación de impacto es de carácter cualitativo y cualquier información que se tenga adicional al instrumento será de gran valor en este tipo de evaluación.
 4. Al aplicar el instrumento a los egresados, la persona que lo hace debe permanecer con el egresado para solucionar dudas e inquietudes respecto a las preguntas.
 5. La consulta con los empleadores debe ser efectuada en forma directa, es decir, en entrevista personal, a personas de diferentes sectores: hotelero, educación, público, para determinar en qué sectores hay mayor concentración de egresados de Administración de Instituciones de Servicio y para obtener información que sea útil para el mejoramiento del programa

de Administración de Instituciones de Servicio de la Universidad de La Sabana.

6. Después de aplicar el Instrumento de Recolección de Información a la totalidad de la muestra escogida, se prosigue a la tabulación de esta información que se debe realizar por medio de las Tablas de Salida, hallando el porcentaje correspondiente a cada indicador de las preguntas.
7. Luego de hallar los porcentajes de cada indicador se analizan estos resultados comparándolos con los objetivos definidos para cada uno de los indicadores en el Sistema de Información y se obtienen las conclusiones sobre el Impacto de los Egresados en el Medio Empresarial y Social.
8. Se deben analizar los resultados de la Evaluación de Impacto mirando si ha habido cambios significativos en los egresados frente a cambios del Plan de Estudios.
9. Para una evaluación de Impacto es importante identificar el proyecto de vida de la persona con los resultados obtenidos a lo largo del tiempo.

9. GUIA PARA EL ANÁLISIS DE LA INFORMACIÓN DEL SISTEMA

A continuación se sugieren algunas preguntas que pueden guiar el análisis de la información del Sistema, para que realmente se pueda hablar de una evaluación de impacto.

1. Qué proporción de egresados son hombres? Qué proporción son mujeres?
2. Qué proporción de egresados están actualmente casados? Qué proporción solteros?
3. Qué proporción de egresados han realizado estudios posteriores, con énfasis en áreas relacionadas con la carrera?
4. Qué proporción de egresados no han tenido ninguna clase de estudios posteriores a la carrera?
5. Qué proporción de egresados tiene algún estudio en el exterior?
6. Qué proporción de egresados hablan inglés?
7. Qué proporción de egresados hablan otro idioma diferente al inglés? Cuál?
8. Qué proporción de egresados están actualmente laborando en el exterior?
9. Qué proporción de egresados han tenido experiencia laboral en el exterior?
10. Qué proporción de egresados han trabajado solamente en la Universidad de La Sabana?
11. Qué proporción de egresados trabajan en una multinacional?
12. Qué proporción de egresados culminan su carrera y comienzan a trabajar en áreas relacionadas con la carrera?

13. Al finalizar la carrera los egresados se sienten capacitados para ingresar a empresas que tengan contacto con el cliente?
14. Qué proporción de egresados trabajan actualmente en áreas de servicio?
15. Qué proporción de egresados trabajan en áreas diferentes a la carrera?
16. Los egresados al terminar la carrera se sienten capacitados para ocupar cargos importantes en una empresa?
17. Qué proporción de egresados han tenido cargos gerenciales en los últimos 5 años?
18. Qué proporción de egresados se sienten en capacidad de crear empresa?
19. Qué proporción de egresados tienen su propia empresa?
20. Qué tipo de funciones ejercen los egresados y qué tanto corresponden a lo proyectado en el plan de estudios de la carrera?
21. Las áreas de desempeño profesional del egresado corresponden a las prioridades de la carrera?
22. Qué proporción de egresados se encuentran desempleados?
23. Cuáles son las principales causas de desempleo de los estudiantes?
24. Qué proporción de egresados están desempleados por causa de su preparación académica?
25. Qué sectores laborales prefieren los egresados? Corresponden al enfoque de la carrera?
26. Qué tipo de cargos han ejercido los egresados? Corresponden a lo esperado en el PEP
27. Los egresados han mostrado constancia y permanencia en los trabajos que han desempeñado?

28. Cuál de los sectores de servicios ofrece más empleo a los egresados?
29. En qué ciudad del país se encuentra empleado el mayor porcentaje de egresados?
30. Qué proporción de egresados están de acuerdo con sus ingresos actuales?
31. Dentro de qué rangos se encuentran los ingresos laborales de los egresados?
32. Qué aportes sociales han mostrado los egresados?
33. Qué proporción de egresados han realizado investigaciones o trabajos y han sido publicados?
34. Qué proporción de egresados han recibido distinciones y/o reconocimientos?
35. Qué porcentaje de egresados está vinculado a algún tipo de organización?
A qué tipo de organización?
36. Cuáles áreas de estudio despiertan más interés en los estudiantes al ingresar a la carrera?
37. Qué criterios prevalecen en los estudiantes al momento de ingresar a la carrera y cómo permanecen estos criterios en el ejercicio profesional?
38. Qué proporción de egresados cambian sus expectativas al culminar sus estudios?
39. Corresponden las expectativas de los egresados sobre posibles campos laborales?
40. Qué proporción de estudiantes identifica la orientación de la carrera hacia el servicio?

41. Hay alguna relación entre los egresados que no cumplieron sus expectativas y el desempeño profesional que mostraron posteriormente?
42. Qué fortalezas laborales presentan los egresados? Corresponden a las expectativas del Programa?
43. Qué opinión tienen los egresados sobre la carrera y su aporte al ejercicio profesional?
44. Qué competencias reconocen los egresados haber desarrollado y/o fortalecido durante su carrera?
45. Realmente hay un enfoque de la carrera hacia el servicio?
46. Cuáles son las ventajas que presentan los egresados de Administración de Instituciones de Servicio frente a los egresados de carreras afines?
47. Los valores con los que se identifican los egresados son los mismos inculcados durante su carrera?
48. Después de terminar la carrera, los egresados conservan algún vínculo con la Universidad? De qué tipo?
49. Los empresarios estiman que los egresados de Administración de Instituciones de Servicio han contribuído al desarrollo del sector servicios?
50. Según los empresarios, cuáles son las fortalezas de los egresados y cuáles sus debilidades?
51. Qué sugerencias hacen los empresarios para formar profesionales más competentes en Administración de Instituciones de Servicio?

BIBLIOGRAFIA

ARANGO LONDOÑO, Gilberto. Estructura Económica Colombiana. Octava edición. Colombia: McGraw Hill, 1997. p 4

BELTRÁN JARAMILLO, Jesús Mauricio. Indicadores de Gestión. 2ª Edición. Colombia: 3R Editores. 1999. 145 p.

BID-SECAB-CINDA. Administración de Programas y Proyectos de Investigación. Santiago de Chile: Alfabeta, 1995. Colección Ciencia y Tecnología No. 25, 405 p.

COHEN, Ernesto y FRANCO, Rolando. Evaluación de Proyectos. España: Siglo XXI, 1993. p. 118-139

CONSEJO NACIONAL DE ACREDITACIÓN. Ministerio de Educación Nacional

DANE. Boletín de Estadística. No. 538. Enero 1998. Evolución de la Economía Colombiana. 3er trimestre de 1997

DOMÍNGUEZ GIRALDO, Gerardo. Indicadores de Gestión. 2ª Edición. Medellín, Colombia: Biblioteca Jurídica Dike. 1999. 174 p.

Entrevista con la doctora Rosa María Ciabatto. Asesora del Ministerio de Educación Nacional.

HERNÁNDEZ SAMPIERI, Roberto y otros. Metodología de la Investigación. Colombia: McGraw Hill, 1991. P. 60).

ICONTEC. Compendio Tesis y otros Trabajos de Grado. Normas Técnicas Colombianas sobre Documentación. Cuarta actualización. Bogotá: ICONTEC, 1999. 114p

INSTITUTO LATINOAMERICANO Y DEL CARIBE DE PLANIFICACIÓN ECONÓMICA Y SOCIAL - ILPES. Propuesta Metodológica para la Evaluación Ex-Post y El Informe de Término de los Proyectos de Inversión. Dirección de Proyectos y Programación de Inversiones. 47 p.

KINNEAR, Thomas C. y TAYLOR, James R. Investigación de Mercados. Un Enfoque Aplicado. Colombia: McGraw-Hill Interamericana S.A., 1993 812 p

MIRANDA MIRANDA, Juan José. Gestión de Proyectos Identificación, Formulación, Evaluación. Colombia: MB, 1997. p. 26- 42

OWEN, John. Programs Evaluations. Forms and Approaches. U.S.A: De. Allen & Unwin, 1993. 167 p

QUINTERO URIBE, Víctor Manuel. Evaluación de Proyectos Sociales. Construcción de Indicadores. Colombia: Fundación FES., 1995. p 259-279.

_____. Evaluación de Proyectos Sociales. Segunda Edición. Colombia: Fundación para la Educación Superior FES, 1996. TERCER MUNDO EDITORES. p 37-64

REVISTA DINERO. No. 112 julio 7 de 2000 p 118

SAPAG CHAIN, Nassir y SAPAG CHAIN, Reinaldo Preparación y Evaluación de Proyectos. 3a Edición. Colombia: McGraw Hill., 1996. Cap. 1, 2, 16, 17, 18

UNIVERSIDAD DE LA SABANA. Empresa y Sociedad. Revista de la Facultad de Ciencias Económicas y Administrativas. Chía, Colombia: Vol. 4 1998. p 41-49

UNIVERSIDAD DE LA SABANA. P E I Proyecto Educativo Institucional. s.l.: s.n., 1999?

UNIVERSIDAD DE LA SABANA. P E P Proyecto Educativo Programa de Administración de Instituciones de Servicio, Facultad de Ciencias Económicas y Administrativas. s.n.: s.l, 198?, 199?. p. 1-33.

COMPILED AND EDITED BY GEORGE MC. DANIEL. IBM Dictionary of Computing. Editorial McGraw Hill. 10 Edition 1.994. p.337

**TABLAS DE SALIDA PARA EL SISTEMA DE EVALUACIÓN DE IMPACTO
DE LOS EGRESADOS DE ADMINISTRACIÓN DE INSTITUCIONES DE
SERVICIO**

I. INFORMACIÓN GENERAL				
		No. de Respuestas	No.	%
1.	Tamaño de la muestra	10	10	100
	Total de Egresados		356	
	Total de Encuestados	10	10	100
2.	Sexo	10	10	100
	Hombres	10	1	10
	Mujeres	10	9	90
3.	Edad			
	Entre 20 y 25 años	10	2	20
	Entre 26 y 30 años	10	2	20
	Entre 31 y 35 años	10	3	30
	Entre 36 y 40 años	10	0	0
	Más de 40 años	10	3	30
4.	Estado civil			
	Soltero	10	3	30
	Casado	10	6	60
	Separado	10	1	10
	Viudo	10	0	0
	Unión libre	10	0	0
	Religioso	10	0	0
5.	Ciudad de trabajo y de residencia			
	Bogotá y sus alrededores	10	9	90
	Otras ciudades de Colombia	10	0	0
	Fuera del país	10	1	10
6.	Año en que se graduó			
	1990 - 1997	10	7	70
	1998 - 2000	10	3	30
7.	Ingresos mensuales			
	Entre 300.000 y 800.000	8	0	0
	Entre 800.001 y 1'500.000	8	3	37.5
	Entre 1'500.001 y 2'500.000	8	3	37.5
	Entre 2'500.001 y 3'500.000	8	0	0
	Entre 3'500.001 y 5'000.000	8	1	12.5
	Entre 5'000.001 y 7'000.000	8	1	12.5
	Más de 7'000.000	8	0	0
8.	Han tenido experiencia en el exterior			
	Estudio	10	3	30

	No. de Respuestas	No.	%
Residencia	10	1	10
Laboral	10	2	20
No	10	6	60
II EXPECTATIVAS AL ESCOGER ESTA CARRERA			
1. Decidió estudiar Administración de Instituciones de Servicio y no Administración de Empresas porque			
a. Por su enfoque al servicio	10	7	70
b. Campo de acción	10	2	20
c. Por el área de servicios generales en las compañías	10	1	10
d. Por ser una carrera nueva	10	1	10
e.	10	0	0
f. Otros motivos	10	0	0
2. Áreas de estudio que despertaron su interés			
Administración	10	8	80
Servicios	10	9	90
Economía	10	4	40
Finanzas	10	5	50
Producción	10	4	40
Técnica	10	9	90
Mercadeo	10	7	70
Humanidades	10	4	40
Idiomas			
3. Influyeron las instalaciones físicas de la Universidad en su elección			
Sí	10	3	30
No	10	7	70
4. Influyó la imagen de la Universidad en su decisión			
Sí	10	7	70
No	10	3	30
5. Campos en los cuales pensó que podría desempeñarse laboralmente			
Hotelero	10	6	60
Turístico	10	3	30
Salud	10	4	40
Restaurantes	10	3	30
Financiero	10	2	20
Comunicación	10	0	0
Educación	10	1	10
Recreación	10	2	20
Otros			
a. Aerolíneas	10	1	10
b.	10		0
c.	10		0

	No. de Respuestas	No.	%
III. EXPECTATIVAS CUANDO TERMINÓ LA CARRERA			
1. Expectativas que tenía cuando terminó la carrera			
a. Realizar una especialización	10	3	30
b. Ubicarse laboralmente	10	4	40
c. Fundar empresa	10	2	20
d. Poner en practica lo aprendido en la Universidad	10	1	10
e.			
2. Cambiaron las expectativas con respecto a las que tenía cuando comenzó la carrera	10	10	100
Sí	10	5	50
Porque	10		0
a. La formación recibida durante la carrera	10	2	20
b. Campo de acción	10	2	20
c. Trabajos mal remunerados, muy técnicos	10	1	10
d. Como profesional se afrontan situaciones diferentes	10	1	10
e.	10		0
No	10	7	70
Porque	8		0
a. Cumplió las expectativas	10	3	30
b.	10		0
c.	10		0
d.	10		0
e.	10		0
3. Sintió que la orientación de la carrera es hacia el servicio			
Sí	10	10	100
Porque	8	8	100
a. Énfasis en el mejoramiento para la satisfacción del cliente	10	2	20
b. Sensibilidad hacia los clientes internos y externos	10	2	20
c. Experimentar la sensación de servir	10	2	20
d. Por el enfoque	10	2	20
e.	10	0	0
No	10	0	0
Porque			
a.	10	0	0
b.	10	0	0
c.	10	0	0
d.	10	0	0
e.	10	0	0

		No. de Respuestas	No.	%
4.	Consideró que con la formación recibida podía aspirar a argos importantes dentro de una empresa			
	Sí	10	8	80
	Porque			
	a. Estar en la capacidad	10	6	60
	b. Por ser una carrera única en el país	10	1	10
	c. Conocimiento de procesos	10	1	10
	d.	10		0
	e.	10		0
	No	10	2	20
	Porque			
	a. Falta mayor difusión de la carrera en el medio empresarial	10	2	20
	b. Falta énfasis en contabilidad, mercadeo y finanzas	10	1	10
	c.	10		0
	d.	10		0
	e.	10		0
5.	Se sintió capacitado para crear su propia empresa			
	Sí	10	8	80
	No	10	2	20
6.	Consideró que el poco conocimiento de la carrera en el medio empresarial es una limitante para la consecución de empleo			
	Sí	10	5	50
	No	10	5	50
IV. ASPECTOS ACADÉMICOS Y ESTUDIOS COMPLEMENTARIOS				
1.	Han realizado escritos o investigaciones			
	No	10	10	100
	Si	10	0	0
	Han sido publicados en:			
	Libros	10	0	0
	Revistas	10	0	0
	Periódicos	10	0	0
	Folletos	10	0	0
	Han recibido estos premios			
	a.	10	0	0
	b.	10	0	0
	c.	10	0	0
	d.	10	0	0
	e.	10	0	0
2.	Idiomas			
	Ingles	10	3	30

		No. de Respuestas	No.	%
	Francés	10	2	20
	Otros:			
	a. Italiano	10	1	10
	b.	10		0
	c.	10		0
	d.			
3.	Han realizado estudios superiores	10	10	100
	Diplomado	10	6	60
	Áreas			
	a. Gerencia de Servicio	10	2	20
	b. Admón. Empresarial Familiar	10	1	10
	c. Gerencia del Factor Humano	10	1	10
	d. Administración de Salud	10	1	10
	e. Gastronomía	10	1	10
	Universidad			
	a. Universidad de la Sabana	10	2	20
	b. INCOLDA	10	1	10
	c. UIS	10	1	10
	d. Universidad del Rosario	10	1	10
	e. Area Andina	10	1	10
	Año			
	1990-1993	10		0
	1994-1997	10	2	20
	1998-2000	10	4	40
	Posgrado	10	0	0
	Áreas			
	a.	10	0	0
	b.	10	0	0
	c.	10	0	0
	d.	10	0	0
	e.	10	0	0
	Universidad			
	a.	10	0	0
	b.	10	0	0
	c.	10	0	0
	d.	10	0	0
	Año	10	0	0
	1990-1993	10	0	0
	1994-1997	10	0	0
	1998-2000	10	0	0
	Maestría	10	1	10
	Áreas			
	a. Mercadeo	10	1	10
	b.	10		0
	c.	10		0
	Universidad			
	a. Inst. Tecnológico Monteme	10	1	10
	b.	10		0
	c.	10		0

V. ASPECTOS LABORALES				
		No. de Respuestas	No.	%
1.	Situación laboral	10		
	Empleados	10	6	60
	Desempleados	10	3	30
	Empresarios	10	2	20
2.	Las funciones que ejerce actualmente corresponden a las funciones que ejerce actualmente corresponden al área de su profesión	10	8	80
	Sí	10	8	80
	No	10	0	0
3.	Sus ingresos laborales son los esperados	10	8	80
	Sí	10	5	50
	No	10	3	30
4.	La preparación alcanzada en la carrera le ha permitido enfrentar con éxito las exigencias del trabajo	10	8	80
	Sí	10	7	70
	Porque			
	a. Conocimientos y actitudes diferentes a otros profesionales	10	1	10
	b. Por las bases obtenidas durante la carrera	10	3	30
	c. Conocimiento práctico y técnico	10	1	10
	d.	10	0	0
	e.	10	0	0
	No	10	1	10
	Porque			
	a. Faltan conocimientos de mercadeo, finanzas y contabilidad	10	1	10
	b.	10	0	0
	c.	10	0	0
5.	Considera que sus fortalezas en el ámbito laboral son:	10	10	100
	Administración	10	5	50
	Servicios	10	10	100
	Economía	10	1	10
	Finanzas	10	1	10
	Producción	10	2	20
	Técnica	10	5	50
	Mercadeo	10	1	10
	Humanidades	10	4	40
	Idiomas	10	1	10
6.	Áreas en las cuales considera que tuvo deficiencias en su formación profesional	10	9	90
	Administración	10	2	20
	Servicios	10	0	0
	Economía	10	2	20

		No. de Respuestas	No.	%
	Finanzas	10	8	80
	Producción	10	2	20
	Técnica	10	2	20
	Mercadeo	10	7	70
	Humanidades	10		0
	Idiomas	10	5	50
7.	Competencias desarrolladas durante la carrera	10	10	100
	Ejecutor	10	5	50
	Estratega	10	4	40
	Formador	10	8	80
	Competidor	10	2	20
	Innovador	10	4	40
	Líder	10	5	50
	Orientado al servicio	10	7	70
	Controlador	10	3	30
	Evaluador	10	3	30
8.	Ha creado empresa	10	10	100
	Si	10	3	30
	No	10	7	70
	De Servicios	10	3	30
	Comercial	10	1	10
	Industrial	10		0
9.	En el trabajo tienen actitud hacia el servicio	9	9	100
	Siempre	9	9	100
	A veces	9	0	0
	Nunca	9	0	0
10.	Información sobre trabajo en los últimos cinco años. Ha trabajado en:	10	10	100
	Una empresa	10	10	100
	Pública	10	1	10
	Privada	10	9	90
	Sector			
	Industrial	10		0
	Servicios	10	9	90
	Comercio	10	1	10
	Finanzas	10		0
	Agropecuario y minero	10		0
	Cargo			
	Gerencial	10	3	30
	Administrativo	10	5	50
	Operativo	10	2	20
	Técnico	10	1	10
	Consultor-Asesor	10	1	10
	Área			
	Administrativa y de Servicios	10	10	100
	Financiera	10	1	10

	No. de Respuestas	No.	%
Técnica	10	1	10
Humanística	10	1	10
Producción	10	1	10
Mercadeo	10	1	10
Duración en años			
Menos de 1 año	10	1	10
De 1 a 3 años	10	5	50
De 4 a 7 años	10	3	30
Más de 7 años	10	1	10
Ámbito			
Nacional	10	10	100
Internacional	10	0	0
Dos empresas	10	5	50
Pública	10	0	0
Privada	10	5	50
Sector			
Industrial	10	0	0
Servicios	10	4	40
Comercio	10	0	0
Finanzas	10	1	10
Agropecuario y minero	10	0	0
Cargo			
Gerencial	10	1	10
Administrativo	10	3	30
Operativo	10	1	10
Técnico	10	0	0
Consultor-Asesor	10	0	0
Área			
Administrativa y de Servicios	10	3	30
Financiera	10	1	10
Técnica	10	2	20
Humanística	10	0	0
Producción	10	0	0
Mercadeo	10	1	10
Duración en años			
Menos de 1 año	10	2	20
De 1 a 3 años	10	3	30
De 4 a 7 años	10	0	0
Más de 7 años	10	0	0
Ámbito			
Nacional	10	3	30
Internacional	10	2	20
Tres empresas	10	1	10
Pública	10	0	0
Privada	10	1	10
Sector			
Industrial	10	0	0
Servicios	10	1	10
Comercio	10	0	0

		No. de Respuestas	No	%
	Finanzas	10	0	0
	Agropecuario y minero	10	0	0
	Cargo			
	Gerencial	10	1	10
	Administrativo	10	1	10
	Operativo	10	0	0
	Técnico	10	0	0
	Consultor-Asesor	10	0	0
	Área			
	Administrativa y de Servicios	10	1	10
	Financiera	10	0	0
	Técnica	10	0	0
	Humanística	10	1	10
	Producción	10	0	0
	Mercadeo	10	1	10
	Duración en años			
	Menos de 1 año	10	0	0
	De 1 a 3 años	10	1	10
	De 4 a 7 años	10	0	0
	Más de 7 años	10	0	0
	Ámbito			
	Nacional	10	1	10
	Internacional	10	0	0
	Más de tres empresas	10	1	10
	Pública	10	0	0
	Privada	10	1	10
	Sector			
	Industrial	10	0	0
	Servicios	10	1	10
	Comercio	10	0	0
	Finanzas	10	0	0
	Agropecuario y minero	10	0	0
	Cargo			
	Gerencial	10	1	10
	Administrativo	10	1	10
	Operativo	10	0	0
	Técnico	10	0	0
	Consultor-Asesor	10	0	0
	Área			
	Administrativa y de Servicios	10	1	10
	Financiera	10	1	10
	Técnica	10	1	10
	Humanística	10	1	10
	Producción	10	1	10
	Mercadeo	10	1	10
	Duración en años			
	Menos de 1 año	10	0	0
	De 1 a 3 años	10	0	0
	De 4 a 7 años	10	0	0
	Más de 7 años	10	1	10

		No. de Respuestas	No	%
	Ámbito			
	Nacional	10	1	10
	Internacional	10	0	0
11.	De los egresados que han trabajado en el Sector Servicios, las áreas de desempeño han sido:	10	10	100
	Educación	10	2	20
	Salud	10	2	20
	Turismo	10	2	20
	Recreación	10		0
	Restaurantes	10	4	40
	Hoteles	10	2	20
	Financiero	10	1	10
	Asistencia Social	10		0
	Servicios Públicos	10	1	10
	Otro	10	2	20
12.	Los ámbitos en los cuales han efectuado una contribución que consideran significativa en el transcurso de su vida profesional son:	10	8	80
	Trabajo	10	4	40
	Cobertura Nacional	10	4	40
	Cobertura Internacional	10		0
	Educación	10	3	30
	Cobertura Nacional	10	3	30
	Cobertura Internacional	10		0
	Salud	10	1	10
	Cobertura Nacional	10	1	10
	Cobertura Internacional	10		0
	Recreación	10	2	20
	Cobertura Nacional	10	2	20
	Cobertura Internacional	10		0
	Asistencia Social	10	2	20
	Cobertura Nacional	10	2	20
	Cobertura Internacional	10		0
	Familia	10	1	10
	Cobertura Nacional	10	1	10
	Cobertura Internacional	10		0
	Política	10		0
	Cobertura Nacional	10		0
	Cobertura Internacional	10		0
	Empresa	10	3	30
	Cobertura Nacional	10	3	30
	Cobertura Internacional	10		0
	Servicios Públicos	10		0
	Cobertura Nacional	10		0
	Cobertura Internacional	10		0
	Equilibrio Ambiental	10		0
	Cobertura Nacional	10		0
	Cobertura Internacional	10		0

	No. de Respuestas	No	%
Otro: cual	10		0
Cobertura Nacional	10		0
Cobertura Internacional	10		0
13. Han recibido distinciones o reconocimientos	10	7	70
Si	10	3	30
No	10	4	40
14. Son miembros o participan en alguna organización	10	9	90
Si	10	3	30
No	10	5	50
Comunidad académica y/o científica	10		0
Asociación profesional	10	2	20
Asociación gremial	10		0
Organización No Gubernamental O.N.G.	10		0
Otro	10		0
a. Sector Solidario	10	1	10
b.	10		0
15. Valores con los cuales se ha identificado durante su ejercicio profesional	10	9	90
1. Paz	10	0	0
2. Justicia	10	2	20
3. Respeto	10	2	20
4. Libertad	10	0	0
5. Honestidad	10	0	0
6. Solidaridad	10	1	10
1. Justicia	10	1	10
2. Respeto	10	4	40
3.Libertad	10	2	20
4. Honestidad	10	1	10
5. Solidaridad	10	1	10
6. Paz	10	4	40
1. Respeto	10	1	10
2. Libertad	10	0	0
3. Honestidad	10	1	10
4. Solidaridad	10	4	40
5. Paz	10	3	30
6.Justicia	10	1	10
1.Libertad	10	1	10
2.Honestidad	10	1	10
3.Solidaridad	10	1	10
4.Paz	10	0	0
5.Justicia	10	2	20
6.Respeto	10	0	0

	No. de Respuestas	No	%
1.Honestidad	10	6	60
2.Solidaridad	10	2	20
3.Paz	10	2	20
4.Justicia	10	2	20
5.Respeto	10	0	0
6.Libertad	10	3	30
1.Solidaridad	10	0	0
2.Paz	10	0	0
3.Justicia	10	1	10
4.Respeto	10	2	20
5.Libertad	10	3	30
6.Honestidad	10	0	0
16. Han estado desempleados en algún tiempo desde su egreso de la Universidad	10	10	100
Si	10	5	50
No	10	5	50
Menos de seis meses	10	3	30
7 a 12 meses	10	1	10
13 a 18 meses	10		0
Más de 18 meses	10	1	10
Causas del desempleo	10	6	60
Renuncia	10	1	10
Cierre de empresa	10		0
Reestructuración de la empresa	10	1	10
Motivos familiares	10	1	10
Preparación insuficiente	10		0
No tiene el perfil requerido	10		0
Situación economico-social del país	10	1	10
Competencia a favor de egresados de otra carrera	10		0
Cual:	10		0
a.	10		0
b.	10		0
c.	10		0
17. Sugerencias para mejorar el Programa de la carrera	10	9	90
a. Mejorar arreas de finanzas, economía, administrativa y mercadeo	10	4	40
b. Divulgar más la carrera en el medio empresarial	10	2	20
c. Continua actualización	10	1	10
d. Mayor énfasis en la creación de empresa	10	1	10
e. Fortalecer parte técnica de forma industrial , no tan casera	10	1	10
f.	10		0
g.	10		0
h. Ninguna	10	1	10

VI. TIPO DE VINCULACIÓN CON EL PROGRAMA DE AIS				
		No. de Respuestas	No.	%
1.	Han participado en actividades del Programa	10	8	80
	1. Docente en programas de pregrado o posgrado	10	3	30
	2. Conferencista	10	2	20
	3. Asesor del programa de AIS	10		0
	4. Evaluación del Programa Académico de AIS	10	1	10
	5. Planeación y proyección del Programa Académico de AIS	10	3	30
	6. Planeación y realización de convenios Universidad-Empresa	10	2	20
	7. Consecución de empleo para egresados	10	2	20
	8. Representante del Programa en el exterior	10		0
	9. Representante del Programa en eventos nacionales	10	1	10
	10. Otro			
	a. Presentación de la carrera en colegios	10	1	10
	Observaciones de los encuestados			
	a.			
	b.			
	c.			
	d.			
	e.			
APRECIACION PERSONAL DE LA ENCUESTA				
1.	La encuesta le pareció	9	9	100
	a. Muy larga	9	5	56
	b. Normal	9	4	44
	c. Corta	9	0	0
2.	La preguntas fueron:	9	9	100
	a. Claras	9	8	89
	b. Confusas	9	1	11
3.	Se sintió cómodo contestando las preguntas abiertas?			
	Si	9	8	89
	Por qué			
	a. Permite aclarar y afirmar la respuesta	9	1	11
	b. Es claro el interés de la encuesta	9	1	11
	No	9	1	11
	Por qué			
	a. Algunas preguntas no necesitan que sean abiertas	9	1	11
4.	Le pareció lógica la secuencia de las preguntas?	9	9	100
	Si	9	9	100
	No	9	0	0
	Algunas	9	0	0
	Casi todas	9	0	0

		No. de Respuestas	No	%
5.	Las preguntas fueron concretas?			
	Si	9	6	67
	No	9	3	33
	Algunas	9	0	0
	Casi todas	9	0	0
6.	Observaciones			
	a. Si es para recién egresados no son necesarias las preguntas 3,10,11,16	9	1	11
	b. Dar más opciones en las 2 últimas preguntas.	9	1	11
	c. En la pregunta 10 tener en cuenta que el egresado trabaje como docente	9	1	11