



UNIVERSIDAD FRANCISCO DE PAULA SANTANDER
DIVISIÓN BIBLIOTECA EDUARDO COTE LAMUS



RESUMEN TRABAJO DE GRADO

AUTOR(ES):

NOMBRE(S): ELIZABETH APELLIDOS: DURAN LOPEZ

NOMBRE(S): LUZ STELLA APELLIDOS: DIAZ

FACULTAD: CIENCIAS EMPRESARIALES

PLAN DE ESTUDIOS: TECNOLOGIA COMERCIAL FINANCIERA

DIRECTOR:

NOMBRE(S): _____ APELLIDOS: _____

NOMBRE(S): _____ APELLIDOS: _____

TÍTULO DEL TRABAJO (TESIS): MEDICION DEL NIVEL DE SATISFACCION DE
LOS ESTUDIANTES DE TECNOLOGÍA COMERCIAL Y FINANCIERA DE LA
UNIVERSIDAD FRANCISCO DE PAULA SANTANDER, SEDE CUCUTA

RESUMEN

Se logró un alto grado de satisfacción de los estudiantes de Tecnología comercial y financiera en cuanto a la parte académica, sus docentes e infraestructura, ratificando una vez más el posicionamiento de esta institución como la primera opción para continuar con sus estudios de profesionalización de la universidad Francisco de Paula Santander

PALABRAS CLAVE: MÁXIMO: Profesionalización – Comercial – Financiera – TCF-
Disciplina

CARACTERÍSTICAS:

PÁGINAS: ___ PLANOS: ___ ILUSTRACIONES: ___ CD ROOM: X

**MEDICION DEL NIVEL DE SATISFACCION DE LOS ESTUDIANTES DE
TECNOLOGÍA COMERCIAL Y FINANCIERA DE LA UNIVERSIDAD
FRANCISCO DE PAULA SANTANDER, SEDE CUCUTA.**

**ELIZABETH DURAN LOPEZ
LUZ STELLA DIAZ**

**UNIVERSIDAD FRANCISCO DE PAULA SANTANDER
FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
PLAN DE ESTUDIO TECNOLOGIA COMERCIAL Y FINANCIERA
CUCUTA
2015**

**MEDICION DEL NIVEL DE SATISFACCION DE LOS ESTUDIANTES DE
TECNOLOGÍA COMERCIAL Y FINANCIERA DE LA UNIVERSIDAD
FRANCISCO DE PAULA SANTANDER, SEDE CUCUTA.**

**ELIZABETH DURAN LOPEZ
LUZ STELLA DIAZ**

**Trabajo de grado presentado como requisito para optar por el título de
Tecnología Comercial y Financiera**

**ALIRIO TIRADO COLMENARES
Administrador de Empresas
Director de proyecto**

**UNIVERSIDAD FRANCISCO DE PAULA SANTANDER
FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
PLAN DE ESTUDIO TECNOLOGIA COMERCIAL Y FINANCIERA
CUCUTA
2015**



UNIVERSIDAD FRANCISCO DE PAULA SANTANDER
ACTA DE SUSTENTACIÓN DE UN TRABAJO DE GRADO
FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

HORA: 10:00 A.M.
FECHA: SEPTIEMBRE 21 DEL 2015
LUGAR: SALA 3 CREAD 3 PISO
JURADOS: PEDRO ALFONSO REYES SANTANDER
LUISA STELLA PAZ MONTE
JUAN CARLOS RAMIREZ

TITULO DE LA TESIS: MEDICION DEL NIVEL DE SATISFACCION DE LOS
ESTUDIANTES DE TECNOLOGIA COMERCIAL Y FINANCIERA DE LA UNIVERSIDAD
FRANCISCO DE PAULA SANTANDER SEDE CUCUTA.

DIRECTOR: JOSE ALIRIO TIRADO COLMENARES

NOMBRES DE LOS ESTUDIANTES	CODIGO	NOTA	CALIFICACION
<u>ELIZABETH DURAN LOPEZ</u>	<u>0461692</u>	<u>4.2</u>	<u>CUATRO. DOS</u>
<u>LUZ STELLA DIAZ MACHUCA</u>	<u>1460319</u>	<u>4.2</u>	<u>CUATRO. DOS</u>

PLAN DE ESTUDIO: TECNOLOGIA COMERCIAL Y FINANCIERA

FIRMAS DE LOS JURADOS:

VoBo.

COORDINADOR COMITÉ CURRICULAR

CONTENIDO

	Pág
Introducción	17
1. Problema	18
1.1. Título del proyecto	18
1.2. Planteamiento del problema	18
1.3. Formulación del problema	19
1.4. Objetivos	19
1.4.1. Objetivo General	19
1.4.2. Objetivos específicos	19
1.5. Justificación	20
1.6. .Limitaciones	21
1.7. Variables	21
2. Marco contextual	22
2.1. Antecedentes	22
2.2. Antecedentes históricos	23
2.2.1. Reseña Histórica	24
2.2.2. Misión Institucional	24
2.2.3. Visión Institucional	24
2.2.4 Organigrama UFPS	25

2.2.4. División De Distancia	25
2.2.4. Tecnología Comercial y financiera	26
2.2.5. Pensum de Tecnología Comercial y financiera	26
2.2. Marco teórico	37
3. Diseño metodológico	41
3.1. Naturaleza de la investigación	41
3.1.1. Investigación Exploratoria	41
3.1.2. Investigación Descriptiva	41
3.1.3 Preparación previa	41
3.1.3 Durante el trabajo	42
3.1.5. Después	42
3.1 Tipo de investigación	43
3.1.2 Instrumentos para la recolección de información	43
3.3.1. La Encuesta	43
3.3.2. Tipos de preguntas	43
3.1.3 Reglas de una Encuesta	45
3.1.4 Encuesta por muestreo	45
3.4. Población y muestra	46
3.4.1. Población	46
3.4.2. Muestra	47
3.4.3. Validación de experto	48

4. Análisis de resultados	48
4.1 I Semestre de tcf evaluación del grado de satisfacción	54
4.1.2 Análisis Grado de satisfacción primer semestre de TCF.	54
4.2 II Semestre de tcf evaluación del grado de satisfacción	55
4.1.1 Análisis Grado de satisfacción segundo semestre de TCF	60
4.1III Semestre de tcf evaluación del grado de satisfacción	61
4.1.1Análisis Grado de satisfacción tercer semestre de TCF.	67
4.4 Evaluación del grado de satisfacción de iv semestre en tcf	67
4.41 Análisis Grado de satisfacción cuarto semestre de TCF.	73
4.5 EVALUACION DEL GRADO DE SATISFACION DE V SEMESTRE EN TCF	74
4.5.1 Análisis Grado de satisfacción quinto semestre de TCF.	79
4.6 Evaluación del grado de satisfacción de vi semestre en tcf	79
4.6.1 Análisis Grado de satisfacción sexto semestre de TCF.	85
4.7 Evaluación del grado de satisfacción vii semestre en tcf	86
4.7.1 Análisis Grado de satisfacción séptimo semestre de TCF	91
4.8 Evaluación del grado de satisfacción de egresados en tcf	92
4.8.1. Análisis Grado de satisfacción egresados de TCF	91
4.9 Resumen medición grado de satisfacción de estudiantes de tecnología comercial y financiera ufps distancia	98
5. Plan para mejoramiento del grado de satisfacción del estudiante de tecnología comercial y financiera	103

6. Conclusiones	108
7. Recomendaciones	110
Bibliografía	112
Anexos	