

	<b>GESTIÓN DE RECURSOS Y SERVICIOS BIBLIOTECARIOS</b>	<b>Código</b>	FO-SB- 12/v0
	<b>ESQUEMA HOJA DE RESUMEN</b>	<b>Página</b>	<b>1/1</b>

**RESUMEN TRABAJO DE GRADO**

**AUTOR(ES):**

**NOMBRE(S):** ANGIE CRISTINA      **APELLIDOS:** CHACON SOTO  
**NOMBRE(S):** HUGO ALEJANDRO      **APELLIDOS:** CABRALES MARQUEZ

**FACULTAD:** CIENCIAS EMPRESARIALES

**PLAN DE ESTUDIOS:** ADMINISTRACION DE EMPRESAS

**DIRECTOR:**

**NOMBRE(S):** MARLEN DEL SOCORRO      **APELLIDOS:** FONSECA VIGOYA

**TÍTULO DEL TRABAJO (TESIS):** GRADO DE SATISFACCIÓN DE LOS SERVICIOS QUE OFRECE BIENESTAR UNIVERSITARIO A LOS ESTUDIANTES DE LA UFPS

**RESUMEN**

El trabajo trata acerca del grado de satisfacción de los servicios que ofrece Bienestar Universitario a los estudiantes de la Universidad Francisco de Paula Santander. Se propone, medir el grado de satisfacción de los servicios que ofrece Bienestar Universitario a los estudiantes de la Universidad Francisco de Paula Santander. Para ello, Determina el conocimiento que tienen los estudiantes sobre Bienestar Universitario y los servicios que presta a través de sus respectivas divisiones y unidades. Seguido de, diseñar estrategias que permitan el mejoramiento y fortalecimiento de los servicios que presta Bienestar Universitario. Se trata de una investigación de tipo descriptivo bajo parámetros de una investigación de campo. La población a estudiar es la comunidad estudiantil de modalidad presencial, diurna y nocturna de la Universidad Francisco de Paula Santander de la ciudad de Cúcuta. Que al 2018 ascienden a un total de 15.061. Para el cálculo de la muestra se usa el muestreo probabilística. Para el proyecto se utiliza la encuesta como instrumento para la recolección de información ya que nos permite recopilar datos o información a través de unas preguntas realizadas o dirigida a una población o una muestra ya seleccionada o escogida para conocer los estados de opinión, de ideas o de características del encuestado.

**PALABRAS CLAVE:** UFPS, bienestar, grado de satisfacción, servicios, mejoramiento, universitarios.

**CARACTERÍSTICAS:**

**PÁGINAS:** 130      **PLANOS:**           **ILUSTRACIONES:**           **CD ROOM:** 1

<b>Elaboró</b>		<b>Revisó</b>		<b>Aprobó</b>	
Equipo Operativo del Proceso		Comité de Calidad		Comité de Calidad	
<b>Fecha</b>	<u>24/10/2014</u>	<b>Fecha</b>	<u>05/12/2014</u>	<b>Fecha</b>	<u>05/12/2014</u>

COPIA NO CONTROLADA

GRADO DE SATISFACCIÓN DE LOS SERVICIOS QUE OFRECE BIENESTAR  
UNIVERSITARIO A LOS ESTUDIANTES DE LA UFPS

ANGIE CRISTINA CHACON SOTO  
HUGO ALEJANDRO CABRALES MARQUEZ

UNIVERSIDAD FRANCISCO DE PAULA SANTANDER  
FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES  
PLAN DE ESTUDIO DE ADMINISTRACION DE EMPRESAS  
SAN JOSE DE CUCUTA

2018

GRADO DE SATISFACCIÓN DE LOS SERVICIOS QUE OFRECE BIENESTAR  
UNIVERSITARIO A LOS ESTUDIANTES DE LA UFPS

ANGIE CRISTINA CHACON SOTO

HUGO ALEJANDRO CABRALES MARQUEZ

Trabajo de grado presentado como requisito para optar al título de:

Administrador de Empresas

Director:

MARLEN DEL SOCORRO FONSECA VIGOYA

UNIVERSIDAD FRANCISCO DE PAULA SANTANDER  
FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES  
PLAN DE ESTUDIO DE ADMINISTRACION DE EMPRESAS  
SAN JOSE DE CUCUTA

2018



ACTA DE SUSTENTACIÓN TRABAJO DE GRADO

San José de Cúcuta, 8 de octubre de 2018

LUGAR: Laboratorio Empresarial LE - 101

PLAN DE ESTUDIOS: ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

TÍTULO DEL PROYECTO: "GRADO DE SATISFACCIÓN DE LOS SERVICIOS QUE OFRECE BIENESTAR UNIVERSITARIO A LOS ESTUDIANTES DE LA UFPS."

MODALIDAD: TRABAJO DIRIGIDO

JURADOS:

YESID TOLOZA YAÑEZ	ENTIDAD: U.F.P.S.
ROSANNA PATRICIA MACIAS FOLIACO	ENTIDAD: U.F.P.S.
MARLEN DEL SOCORRO FONSECA VIGOYA	ENTIDAD: U.F.P.S.

DIRECTORA: MARLEN DEL SOCORRO FONSECA VIGOYA

NOMBRE ESTUDIANTE

	CÓDIGO	NÚMERO	LETRAS	CALIFICACIÓN
				A - M - L
ANGIE CRISTINA CHACÓN SOTO	1213307	4,3	Cuatro Tres	X
HUGO ALEJANDRO CABRALES MÁRQUEZ	1213565	4,3	Cuatro Tres	X

YESID TOLOZA YAÑEZ  
Jurado

ROSANNA PATRICIA MACIAS FOLIACO  
Jurado

MARLEN DEL SOCORRO FONSECA VIGOYA  
Jurado

V° B°

ZULAY ALARCÓN RIVERA  
Coordinadora Comité Curricular  
Administración de Empresas

*Lola P.*

## **Dedicatoria**

Dedico primeramente a DIOS por haberme permitido llegar hasta este punto y haberme dado salud para lograr mis objetivos, además por la oportunidad de vivir y por estar conmigo en cada paso que doy, por fortalecer mi corazón e iluminar mi mente y por haber puesto en mi camino a aquellas personas que han sido mi soporte y compañía durante todo el periodo de estudio.

A mi madre Morelia Soto por haberme apoyado en todo momento, por sus consejos, sus valores, por la motivación constante que me ha permitido ser una persona de bien, pero más que nada, por su amor. A mi padre Luis Eduardo Chacón por los ejemplos de perseverancia y constancia que lo caracterizan y que me ha infundado siempre, por el valor mostrado para salir adelante y por su amor.

A mi compañero de proyecto de grado, Hugo Alejandro Cabrales Márquez, que dio su mejor esfuerzo y que con sus conocimientos brindó aportes valiosos para el desarrollo de esta investigación.

A mis maestros que por su gran apoyo y motivación para la culminación de nuestros estudios profesionales y para la elaboración de ésta tesis; a la Lic. Marlen Fonseca por su apoyo ofrecido en este trabajo, por su tiempo compartido y por impulsar el desarrollo de nuestra formación profesional.

A mis amigos que nos apoyamos mutuamente en nuestra formación profesional y que hasta ahora, seguimos siendo amigos.

**Angie Cristina Chacón Soto**

## **Dedicatoria**

Primero a Dios, por permitirme llegar a este momento tan especial y fundamental en mi vida. Por los momentos buenos y difíciles que me han enseñado a crecer y forjarme como una persona de gran calidad humana.

A mi madre hermosa, Alba Luz Márquez Sanjuan, por ser la persona que me ha acompañado sin desfallecer en el camino durante toda mi vida y formarme como una gran persona con excelentes valores, siempre dándome ánimos y consuelo el cual me ha fortalecido personalmente, a mi padre, Hugo Cabrales Reyes, el cual me ha apoyado tanto psicológica como económicamente y del cual he aprendido infinidad de cosas, a mi sobrino, Juan José Rodríguez Cabrales, ya que es uno de los motores de mi vida el cual me impulsa a avanzar y cumplir más satisfactoriamente mis objetivos.

A mi novia quien ha sido un apoyo incondicional en mi vida, la cual ha estado siempre brindándome su comprensión, cariño y sobre todo dándome mucho ejemplo de cómo se enfrentan las adversidades y como se puede llegar a ser una excelente persona con principios y valores de gran calidad. A mis amigos(as) los cuales fueron pocos pero que siempre estuvieron ahí para apoyarme y brindarme su ayuda cuando la he necesitado sin alguna cosa a cambio.

A mi compañera de trabajo de grado, Angie Cristina Chacón Soto, la cual ha tenido mucha paciencia para que las cosas salgan de la mejor manera posible y aportando su conocimiento para éste trabajo.

**Hugo Alejandro Cabrales Márquez**

## **Agradecimientos**

Después de un intenso período, hoy es el día: Escribimos este apartado de agradecimientos para finalizar nuestro trabajo de fin de grado. Ha sido un período de aprendizaje intenso. Escribir este trabajo ha tenido un gran impacto en nosotros y es por eso que nos gustaría agradecer a todas aquellas personas que nos han ayudado y apoyado durante este proceso.

Primeramente, nos gustaría agradecerle a ti Dios por bendecirnos para llegar hasta donde hemos llegado, porque hiciste realidad este sueño anhelado.

A nuestros padres, por apoyarnos a lo largo de este camino, pues han sido ellos quienes nos brindaron la oportunidad para formarnos como profesionales.

A la Universidad Francisco de Paula Santander por darnos la oportunidad de estudiar y ser un profesional.

A nuestra directora de trabajo de grado, Dra. Marlen Fonseca por su esfuerzo y dedicación, quien, con sus conocimientos, su experiencia, su paciencia y su motivación ha logrado que podamos terminar nuestros estudios con éxito.

También nos gustaría agradecer a nuestros profesores que conocimos durante toda la carrera profesional porque todos han aportado con un granito de arena a nuestra formación.

De igual manera agradecer al Vicerrector de Bienestar Universitario el cual nos permitió realizar nuestro trabajo de investigación, también por el interés, el apoyo y aporte para el desarrollo como tal.

## Tabla de Contenido

	<b>pág.</b>
Introducción	19
1. Título	20
1.1 Planteamiento del Problema	20
1.2 Formulación del Problema	24
1.3 Sistematización del Problema	25
1.4 Justificación	25
1.5 Objetivos de Estudio	26
1.5.1 Objetivo general	26
1.5.2 Objetivos específicos	26
2. Marco Referencial	27
2.1 Antecedentes	27
2.2 Marco Teórico	29
2.3 Marco Conceptual	30
2.4 Marco Legal	31
3. Metodología	34
3.1 Tipo de Investigación	34
3.2 Población y Muestra	35
3.2.1 Población	35
3.2.2 Muestra	35
3.3 Técnicas de Recolección de Información	36
3.4 Técnicas de Tratamiento y Procesamiento de Información	37

4. Trabajo de Campo y Presentación de Resultados	38
4.1 Operacionalización de Variables	38
4.2 Conocimiento de los Servicios de Bienestar Universitario	41
4.3 Percepción de Calidad que Tienen los Estudiantes de los Servicios Ofrecidos por Bienestar Universitario	43
4.4 Análisis de la Información	46
4.5 Diagnóstico	96
4.6 Estrategias de Mejoramiento y Fortalecimiento de los Servicios que Presta Bienestar Universitario	98
5. Conclusiones	101
6. Recomendaciones	102
Referencias Bibliográficas	104
Anexos	106