



INVESTIGACIÓN Y ANÁLISIS DEL CONFLICTO EN LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS EN LA JORNADA
NOCTURNA.

SEBASTIÁN GÓMEZ RUÍZ

JHON ALEXANDER HERRERA MARTINEZ

Tutor de grado:

RICARDO ACEVEDO

PONTIFICIA UNIVERSIDAD JAVERIANA

ADMINISTRACION DE EMPRESAS

TALLER DE GRADO II

2009

Contenido

1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	4
1.1 ANTECEDENTES	4
CAFETERIAS	5
CENTRO DE IMPRESIÓN Y FOTOCOPIADO	6
SERVICIOS ADMINISTRATIVOS DE LAS CARRERAS	7
OTROS SERVICIOS.....	7
CENTRO JAVERIANO DE FORMACION DEPORTIVA	8
2. JUSTIFICACION	9
2.1 PERSPECTIVA ACADÉMICA	9
2.2 PERSPECTIVA PERSONAL.....	10
3. OBJETIVOS.....	11
3.1 OBJETIVO GENERAL.....	11
3.2 OBJETIVOS ESPECIFICOS.....	11
4. MOMENTOS DE VERDAD.	12
5. METODOLOGIA	13
5.1 Estructura básica de la encuesta.....	14
5.2 Rutas de relación de servicios prestados a los estudiantes horario nocturno de la universidad Javeriana.....	15
5.3 Viabilidad y ajustes a tener en cuenta para el desarrollo del proyecto	15
6. PROFUNDIZACION DE LA INVESTIGACION.....	17
6.1 ANALISIS DE LA ENCUESTA.....	17
8. APORTES PROPIOS	27
8.1 COMIDAS.....	27
8.2 OFICINAS ADMINISTRATIVAS.....	29
8.3 CONFERENCIAS PARA LA JORNADA NOCTURNA	30
8.4 PUNTOS DE FOTOCOPIADO	31
8.5 CAMPAÑAS INFORMATIVAS ACERCA DE LOS SERVICIOS QUE PRESTA LA	

UNIVERSIDAD JAVERIANA A LOS ESTUDIANTES DE JORNADA NOCTURNA.....	31
9. ANALISIS CRÍTICO DEL MARCO TEORICO	32
10. CONCLUSIONES	35
11. BIBLIOGRAFÍA.....	37
ANEXOS 1	39

1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.1 ANTECEDENTES

Hace algunos años la educación superior en Colombia tenía otro enfoque muy diferente al actual, ya que los estudiantes no eran tenidos en cuenta, y adicionalmente, el fin de las universidades era solo prestar un servicio educativo en donde los estudiantes solo asistían a clase mas no tenían la oportunidad de combinar y complementar sus estudios con actividades que paralelamente reforzaran estos conocimientos; aunque estos mismos no estuvieran ligados directamente con su plan de estudios inicial.

En la actualidad existe gran cantidad de oferta de universidades, en donde los programas académicos no solo forman a la persona en conocimientos sino que se busca plasmar en ellos un desarrollo integral, de tal manera, que la prestación de estos servicios por parte de las universidad cada vez es mucho mejor, haciendo que las mismas universidades deban reestructurar sus programas y adaptarlos al nuevo entorno de manera continua. Por medio de esto, se busca ofrecer mejores servicios que constituyan un factor diferenciador frente a otras universidades. En los nuevos programas integrales creados por las universidades es muy valorado por los estudiantes la posibilidad de tener otros servicios o actividades complementarias que varíen y fortalezcan su programa de estudios superiores.

Un mercado que anteriormente no era muy aprovechado y en gran parte no eran tenidas en cuenta sus necesidades, es el relacionado con los estudiantes de jornada nocturna, lo cuales con el tiempo no solo han aumentado en número sino que también buscan una mayor calidad en los servicios universitarios, debido al aumento de la oferta de la misma y buscando la satisfacción de sus necesidades. En el mundo globalizado en el que se vive en la actualidad, el tiempo es mucho más valorado por el sin numero de obligaciones que puede llegar a tener una persona, de tal manera que al lograr optimizar el mismo (no solo es importante sino necesario), se ha obligado a que los servicios hayan empezado a funcionar 24 horas. Específicamente para las universidades, “los estudiantes de nocturna han aumentado notoriamente lo cual aumenta la importancia de esta jornada, sin embargo, estos estudiantes han aumentado

sus expectativas, y no o lo esperan buscan recibir servicios académicos sino una educación integral”¹.

CAFETERIAS

“La Universidad cuenta con 18 cafeterías distribuidas por todo el Campus. Este servicio está Dirigido a los estudiantes, profesores, Personal administrativo y público en general, cuyo objetivo primordial es el de satisfacer las necesidades de alimentación de nuestros usuarios, ofreciendo productos de excelente calidad, los cuales se procesan bajo las más estrictas medidas de seguridad, supervisión e higiene, así como el mejoramiento continuo en la prestación del Servicio.”²

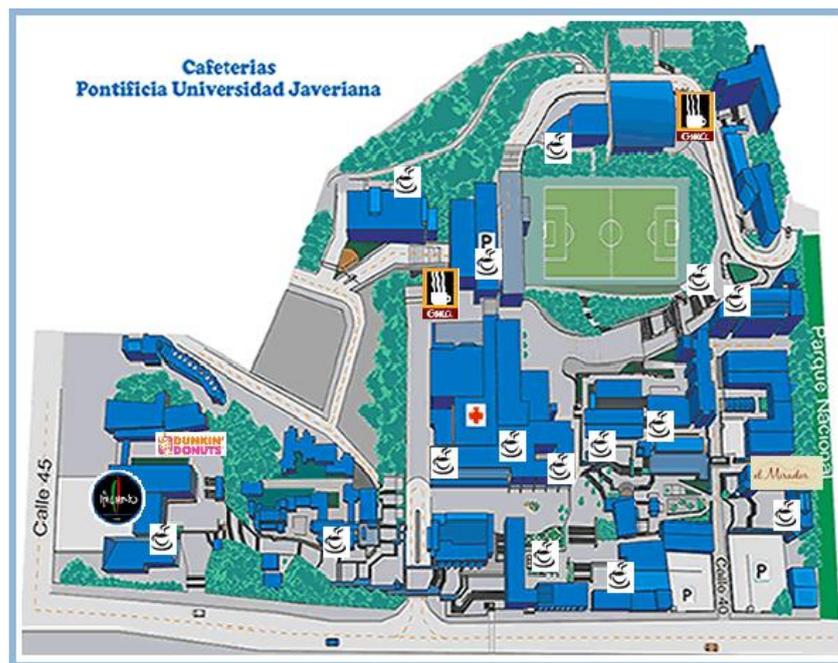
En el servicio de cafetería se encuentra que las más utilizadas son las de ciencias básicas, la del edificio Giraldo y la del edificio 67, dos de las cuales prestan servicio hasta las 8:30 de la noche. En la mayoría de los casos el servicio se cierra media hora antes, ya que deben recoger y guardar las cosas para el siguiente día. Por otro lado, la variedad en los productos desde las seis de la tarde que inicia el horario nocturno es mucho menor al que se tiene a las siete de la mañana cuando inician su horario de atención, lo cual obliga a los estudiantes a consumir los productos que queden, o si no, desplazarse fuera de las instalaciones de la universidad.

Esta falencia en los servicios afecta directamente a los estudiantes los cuales se deben adaptar a este tipo de servicio, generando grandes inconformidades entre los estudiantes teniendo en cuenta que debido a sus obligaciones el tiempo es algo muy valioso y cualquier receso que logran entre sus clases es un momento ideal para comer o tomar algo, que en muchas ocasiones, durante el día no han logrado hacer.

Para muchos estudiantes se convierte en un problema que estas cafeterías no tengan el servicio de comida, ya que teniendo en cuenta las instalaciones se podría ofrecer este servicio de gran importancia para los estudiantes que quieran un tipo de comida más completa.

¹ Vallaey, François. ¿Qué es la responsabilidad social universitaria? Pág. 4

² <http://www.javeriana.edu.co/puj/viceadm/dsu/cafeterias/fachada.htm>



Grafica1. Ubicación cafeterías pontificia universidad javeriana. Fuente <http://www.javeriana.edu.co/puj/viceadm/dsu/cafeterias/fachada.htm>

CENTRO DE IMPRESIÓN Y FOTOCOPIADO

Teniendo en cuenta toda la tecnología y equipos que posee la Pontificia Universidad Javeriana al servicio de los estudiantes, no se logra entender por que estos cierran su atención tan temprano (6 pm) negándole de esta forma a los estudiantes la posibilidad de utilizar este tipo de servicios, obligado en muchos casos a los estudiantes a desplazarse fuera del campus universitario.

Si se tiene en cuenta el fin de estas instalaciones, como lo expresa la universidad en su página web, "Contribuye con la divulgación del pensamiento académico de la Pontificia Universidad Javeriana ofreciendo soluciones gráficas impresas y para ello contamos con la más moderna tecnología de impresión y acabados así como con un equipo humano profesional especializado, para atenderle y asesorarle en todas sus necesidades gráficas."

³ No se entiende por qué razón no se garantiza el acceso para todo tipo de estudiantes, independientemente de su horario de clases.

SERVICIOS ADMINISTRATIVOS DE LAS CARRERAS

Aunque el servicio administrativo va hasta las ocho de la noche, no todas las oficinas funcionan hasta este mismo horario, lo cual dificulta a los estudiantes la solución de diferentes problemas, prolongando así por varios días problemas que no lo ameritan.

Por otro lado el conmutador de la universidad no presta el servicio de una adecuada manera ya que la espera en línea toma mucho tiempo y en la mayoría de los casos no se obtiene respuesta, intensificándose esta situación en el horario nocturno.

OTROS SERVICIOS

En un mercado tan competitivo como el actual en donde los servicios deben estar en un constante mejoramiento es necesario ofrecer la posibilidad a los estudiantes de obtener una educación integral, en donde no solo se vean materias relacionadas con su carrera sino que también tengan la posibilidad de complementar con actividades y recursos de otras facultades proporcionando así un excelente posibilidad de desarrollo del estudiante.

Dentro de estos servicios adicionales se logran establecer los más importantes para el desarrollo del plan académico de un estudiante de administración jornada nocturna.

Centro Audiovisual Javeriano: este brinda a los estudiantes las posibilidad de desarrollo de proyectos de audio y radio, capacitación en sistema de edición y finalización, capacitación en sistema de composición y efectos especiales, proporcionando de esta forma a los alumnos un apoyo en sus investigaciones, entrevistas y demás trabajos que deban realizar en el semestre, no solo aprovechando los equipos que en este lugar se proporcionan, sino que también aprendiendo a desarrollar y utilizar elementos de una entrevista o temas relacionados.

3

http://www.javeriana.edu.co/javeriana/medio/salud_integral/directorioservicios.pdf

Cámara de Gessel: en la facultad de sicología se encuentra esta cámara la cual es una excelente herramienta al momento de aprender estudios de mercadeo, evaluar las preferencias o características de los clientes logrando no solo aprender los conocimientos proporcionados por los libros y los mismos profesores sino que además aplicarlos obteniendo resultados sobre los cuales posteriormente se realizan trabajos basados en la información que esta actividad nos proporciona, lo cual lo hace que sea una herramienta muy útil para los estudiantes además de actual, de gran ayuda convirtiéndose en un aporte para su formación personal.

CENTRO JAVERIANO DE FORMACION DEPORTIVA

Específicamente el gimnasio presta un excelente servicio, por esta razón y para el mejor aprovechamiento de los estudiantes de jornada nocturna se debería ampliar su horario de atención teniendo en cuenta que va hasta las nueve de la noche; por otra parte dos servicios muy importantes que presta el CJF⁴, medicina deportiva y fisioterapia que es de gran ayuda para el desarrollo físico de las personas que lo necesitan, pero que de igual manera se encuentra restringido en términos de horario para los estudiantes de nocturna, ya que los horarios de fisioterapia son de 11 am a 8 pm y el de medicina deportiva de 6:30 am a 10:30 am. Estos servicios se consideran importantes para los estudiantes, y debido al horario en que estos se prestan sería importante ampliar éstos de tal forma que puedan ser utilizados por los estudiantes de jornada nocturna. Teniendo en cuenta el propósito de interdisciplinariedad que se busca actualmente, no solo la parte académica debe ser nocturna sino todos los servicios complementarios como los mencionados del CJF.

⁴ CJF (centro javeriano de formación deportiva)

2. JUSTIFICACION

En un mundo globalizado como es el actual, donde el número de egresados cada vez es mayor en cada una de las universidades, cualquier mejora en el servicio o eficiencia del mismo, genera un factor diferenciador frente a las otras posibles opciones de educación. Por esta razón, si la Pontificia Universidad Javeriana quiere seguir siendo competitiva en todos los aspectos debe fortalecer la prestación de esos servicios y fortalecer su jornada nocturna, que cada vez, da mejores resultados para la universidad y la posiciona en un mejor lugar frente a su competencia.

Si tenemos en cuenta también el desarrollo en estos temas de servicios, con universidades de otros países latinoamericanos, podemos ver que utilizan más los horarios nocturnos que los diurnos, dando así la posibilidad a los estudiantes de hacer otras actividades productivas mientras que se forman; sin embargo en Colombia todavía se tienen barreras de costos y utilidades frente al desarrollo de una vida nocturna, pero debemos concientizarnos que cada vez más el mismo mercado obliga a ampliar los horarios de trabajo, y por ende, también el aumento en la intensidad y calidad de las jornadas nocturnas en las universidades.

Finalmente frente al tema de acreditación de carreras, es necesario formar profesionales integrales, por lo tanto los servicios complementarios que preste la pontificia universidad javeriana, pueden catalogarse como un factor decisivo para los estudiantes y que proporcionan una ventaja competitiva.

2.1 PERSPECTIVA ACADÉMICA

En la actualidad, la competencia es cada vez más sofocante y agresiva; en donde solo los mejores sobresalen cumpliendo sus metas y logran conseguir los mejores puestos que ofrece el mercado. Por esta razón, es muy importante que los servicios que la universidad ofrezca sean los mejores y más completos, para que los mismos estudiantes los logren identificar y no haya duda de los excelentes servicios que recibe por parte de la universidad.

De igual manera no solo las expectativas de los estudiantes aumentan frente a los servicios que ofrece la universidad sino que la competencia del mismo sector obliga a que las condiciones y servicios que se ofrecen deban estar cada

vez más acorde con las necesidades de los estudiantes, los cuales buscan una mejor preparación integral para salir como excelentes profesionales. Adicionalmente, buscan aquellas universidades en las cuales encuentren tantos espacios destinados para el estudio, que se encuentre a su disponibilidad y que sean utilizables dentro del horario en el cual estudian.

2.2 PERSPECTIVA PERSONAL

La etapa de preparación en la universidad es muy importante para cualquier estudiante ya que en está radica un buen futuro laboral y por lo tanto el mismo estudiante busca aquella universidad que le proporcione los mejores servicios académicos. Adicionalmente, se puede ver que antes no se tenían en cuenta las instalaciones o servicios relacionados que prestara la universidad ya que lo que primaba era el reconocimiento que tuviera su trayectoria y el nivel académico que manejara.

En la actualidad se tienen en cuenta nuevos servicios que son ahora muy valorados por el estudiante, aunque antes no se consideraban de gran importancia, como son el servicio de cafetería, el gimnasio, centros de informática etc. Ya que todos estos servicios complementarios permiten que el desempeño mejore, se logra proporcionar una cantidad invaluable de herramientas que se puedan tener a la mano durante el proceso de pre-grado y demás estudios. Esto permite que el estudiante obtenga un amplio campo no solo de estudio sino de desarrollo personal, capacitación y esparcimiento.

3. OBJETIVOS

3.1 OBJETIVO GENERAL

Estructurar una propuesta para la mejora de los servicios prestados a los estudiantes de la Jornada Nocturna de la Universidad Javeriana de Bogotá, considerando entre otros una extensión de los horarios y ajuste en el portafolio de los servicios prestados de tal forma que se alcance el nivel de servicio deseado por ellos

3.2 OBJETIVOS ESPECIFICOS

Caracterizar las necesidades de los estudiantes de jornada nocturna respecto en relación con su horario de asistencia a clases.

- Estructurar las rutas de relación de servicios prestados por la Universidad Javeriana a sus estudiantes del horario nocturno, realizando un levantamiento de los momentos de contacto, la definición de los momentos generadores de valor, los manejadores de satisfacción (atributos claves a considerar), los estándares de satisfacción e indicadores de gestión.
- Evaluar el nivel de satisfacción que tienen los estudiantes mencionados con el servicio prestado por la Universidad en el horario señalado con especial interés en el impacto que en él tiene el horario de atención, el portafolio de servicios disponible y el servicio entregado por el personal de contacto.
- Proponer acuerdos de servicio por la primera vez de acuerdo con los requerimientos de los estudiantes, las posibilidades operativas y económicas de la universidad y los niveles de servicio deseados por los estudiantes.
- Evaluar los ajustes a proponer en términos económicos para la Universidad y los estudiantes.
- Plantear las promesas básicas a que haya lugar.

4. MOMENTOS DE VERDAD

Este es un apoyo muy importante, ya que referencia y establece una ruta para tener éxito con los clientes. Primero, los proveedores de los diferentes servicios deben cambiar la mentalidad actual con el fin de lograr un espectro del servicio que prestan, desde la perspectiva de los clientes. Específicamente cuando se habla de momentos de verdad, “son todos aquellos momentos en que los clientes establecen o llegan a tener cualquier tipo de contacto con la organización”⁵. Es importante prestar especial cuidado en estos puntos de contacto, ya que en ellos se basan las principales “impresiones que pueden llegar a tener los clientes”⁶, teniendo en cuenta lo anterior, es muy importante lograr que diferentes contactos que se llegue a tener sean los mejores y plasmen en el cliente la mejor impresión de los servicios que presta la organización.

Para lograr una excelente impresión durante estos diferentes momentos de verdad, no solo es necesario que la parte ejecutiva tenga una excelente capacitación y entienda la importancia de saber tratar a los clientes en estos diferentes contactos; de igual manera, todos los stakeholders deben tener esta misma capacitación ya que es evidente que los clientes dependiendo de sus necesidades pueden llegar a tener contacto con cualquier persona de la organización y en este punto es que empieza a establecer su percepción de la empresa teniendo en cuenta su propia experiencia. En pocas palabras, lo anterior lo podemos sintetizar con una frase de Karl Albrecht, “cuando los momentos de verdad no son atendidos, la calidad del servicio se mueve en dirección a la mediocridad”.⁷

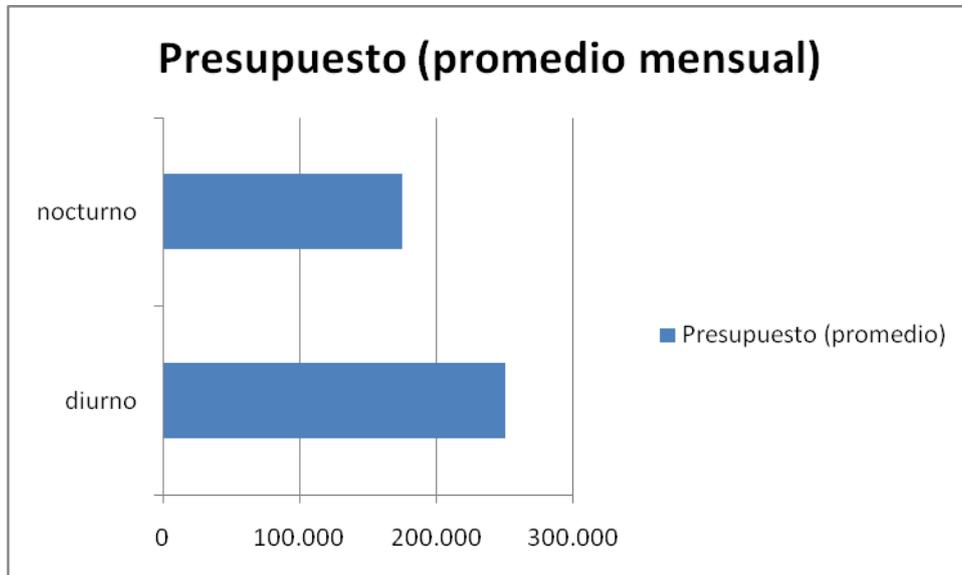
Lo más importante y también difícil para una organización es logra entender que los clientes deben ser tenidos siempre en cuenta, valorarlos y cuidarlos, ya que la organización depende de la satisfacción que se sienta al momento de tener o entablar un contacto, la experiencia que se tenga frente a este y finalmente de ahí, dependerán las decisiones futuras frente a la organización. La organización en la actualidad no debe solo enfocarse en suplir las expectativas de sus clientes, por el contrario, debe “lograr superar sus expectativas, y consecuentemente, lograra aumentar el nivel de conformidad,

⁵ [http:// www.encarta.com](http://www.encarta.com)

⁶ *Ibíd.*

⁷ <http://www.karlalbrecht.com>

reflejándose directamente en la ventaja competitiva que estas logran frente a su competencia al interior del mercado.⁸



5. METODOLOGIA

Con el fin de conocer las necesidades y aspiraciones tanto de los estudiantes como de la universidad Javeriana, es necesario realizar un análisis de los clientes para conocer las características del mismo, y de igual forma, lograr entender y conocer un poco mejor sus aspiraciones de las dos partes. Por otra parte, es de igual manera importante conocer qué valor generan los estudiantes de jornada nocturna para la universidad Javeriana, de esta forma, logrando estudiar y conocer la relación beneficio - costo que tendría que asumir la universidad Javeriana y los beneficios percibidos que recibiría en relación a esta iniciativa.

Para lograr caracterizar las necesidades de los estudiantes de la mejor manera primero se realizaran encuestas en donde logremos obtener la información necesaria para conocer la percepción de los estudiantes de la universidad Javeriana jornada nocturna, frente a los servicios que reciben actualmente por parte de su misma universidad. Estas encuestas tendrían tres partes

⁸ Stanton, William. Etzel, Michael. Walker, Bruce. Fundamentos de Marketing. Págs. 298 - 306

principales con el fin de evaluar y conocer la opinión de los estudiantes frente al actual servicio que se presta y la propuesta a presentar en este trabajo:

5.1 Estructura básica de la encuesta

➤ Primera parte: percepción de la calidad del servicio actual

En este punto todas las preguntas esta enfocadas a conocer que tan satisfechos se encuentra los estudiantes de jornada nocturna de la universidad Javeriana frente a los servicios que presta la misma y la pertinencia de los mismos en relación a sus horario variedad de productos y calidad de los servicios.

➤ Segunda parte: evaluación de la propuesta generada frente a las necesidades de los mismos estudiantes

En esta parte buscamos conocer la opinión de los estudiantes frente a las propuesta que se establece para el mejoramiento de la prestación de servicios actual que reciben los estudiantes jornada nocturna por parte de la universidad Javeriana, teniendo en cuenta las variables más importantes como es la ampliación de horarios de atención en servicios específicos de gran importancia para estos estudiantes.

De igual manera lograr recoger la opinión general proporcionada por los mismos estudiantes de jornada nocturna evaluando la calidad de las propuestas, si están realmente enfocadas a sus necesidades y finalmente si suplen sus expectativas.

➤ Tercera parte: propuestas adicionales por parte de los estudiantes de jornada nocturna para el mejoramiento de los servicios a los que tienen acceso actualmente

En esta última parte lo que se busca es que el mismo estudiante a partir de su propia experiencia logre establecer cuáles son sus principales necesidades y si están siendo atendidas de la mejor forma por la universidad Javeriana. Para cualquier empresa es importante tener en cuenta la opinión de sus clientes, en este caso, buscamos que esa misma opinión se tenga en cuenta; de tal manera que no solo exista un continuo mejoramiento académico sino que además todos como una sola comunidad logremos reforzar los servicios relacionados, y que mejor manera, que hacerlo a partir de la misma evaluación de los clientes y

sus propias propuestas.

5.2 Rutas de relación de servicios prestados a los estudiantes horario nocturno de la universidad Javeriana.

Teniendo en cuenta que los principales clientes de la universidad Javeriana son sus estudiantes, es necesario que se tenga en cuenta la opinión de los mismos frente a los diferentes servicios que reciben. En este caso específico, se realiza para lograr establecer estos momentos de contacto, que son de total relevancia al momento de crear una percepción por parte del cliente ya sea en beneficio o deterioro de la experiencia que tiene el cliente frente a un servicios específico.

Por esta razón, consideramos que lograr establecer de forma clara una ruta de relación de los servicios a evaluar, en donde logremos identificar estos momentos de contacto claves para el cliente (estudiantes horario nocturno) nos llevara a logra diseñar una estrategia mucho más eficaz que logre satisfacer las necesidades de los estudiantes cumpliendo a cabalidad sus expectativas.

Para este fin, se realizara un focus group en donde los participantes (estudiantes horario nocturno) estarán dirigidos por un moderador, el cual tendrá claro conocimiento de las preguntas a realizar, basándose en un análisis previo, en donde se establecen los atributos claves y los principales indicadores de gestión, los cuales proporcionaran las herramientas para que el moderador logre encaminar esta actividad de la mejor manera, con el fin de establecer que puntos generan mayor valor para los estudiantes de horario nocturno y que momentos de contacto son claves para lograr una percepción adecuada del servicio.

5.3 Viabilidad y ajustes a tener en cuenta para el desarrollo del proyecto

Para encontrar la viabilidad financiera de las posibles soluciones tanto aportadas por este trabajo como las que puedan aportar los estudiantes que participen en el proceso, se buscara realizar un estudio cuantitativo y cualitativo que logre determinar el costo de llevar a cabo esta iniciativa versus los beneficios que proporcionaría a los estudiantes de horario nocturno y como se vería reflejada este proyecto tanto en las finanzas como en el desarrollo de los estudiantes. De tal manera, que se pueda analizar fácilmente la información y determinar la relación costo - beneficio, tanto para los estudiantes como para la

universidad. El resultado del anterior análisis se representara gráficamente de tal modo que permita una mejor comprensión del mismo.

Es importante establecer de manera adecuada los costos por área en los cuales debe incurrir la universidad para llevar a cabo este proyecto, teniendo en cuenta los gastos adicionales en que se incurra, como proveedores, nomina, servicios públicos, entre otros. Adicionalmente, se tendrían en cuenta tanto los ajustes que se deben hacer, en cuanto a los estudiantes, con el fin de que estén informados y que estas modificaciones sea aprovechada de la mejor manera por parte de ellos.

No solo los estudiantes deben estar enterados del tema sino que al interior de la universidad deben estar informados de los nuevos cambios, con el fin de que haya coherencia entre las decisiones tomadas y el desarrollo de las mismas.

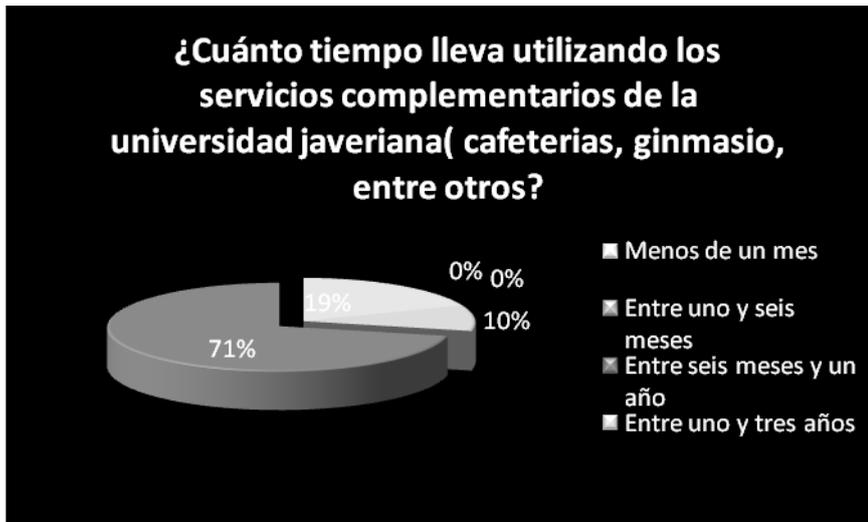
Por último, luego de los anteriores análisis mencionados y de recolectar la información proporcionada por los mismos se pasaría a tomar las decisiones pertinentes y que mejor beneficiaran tano a la universidad javeriana como a los estudiantes jornada nocturna. Nuestro proyecto no solo plantea llegar hasta este punto, sino que además, busca un desarrollo continuo del proyecto, en donde se evalúen posteriormente los resultados de la iniciativa, ya sea, con el fin de ajustarla a los posibles cambios a futuro y además medir los beneficios obtenidos por los estudiantes, luego de la implementación del proyecto.

6. PROFUNDIZACION DE LA INVESTIGACION

6.1 ANALISIS DE LA ENCUESTA.

GRAFICOS ENCUESTAS

1. AYUDENOS A MEJORAR



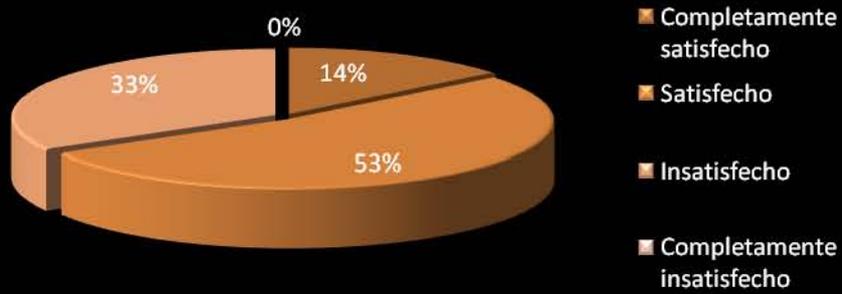
Ayúdenos a mejorar:

Es importante tener en cuenta que para la realización de la encuesta como primera medida buscamos conocer el tiempo de estudio que tenía cada uno de los encuestados en la universidad javeriana con el fin de conocer que tanto habían utilizado los servicios complementarios que presta la universidad Javeriana y por lo tanto que tan acertada sería su respuesta de acuerdo a su propia experiencia es así como la encuesta nos muestra que más del 70% de los encuestados lleva mas de tres años en la universidad Javeriana, lo cual es muy importante para nosotros ya que son personas que han tenido la posibilidad de utilizar la mayoría de los servicios complementarios que presta la universidad Javeriana.

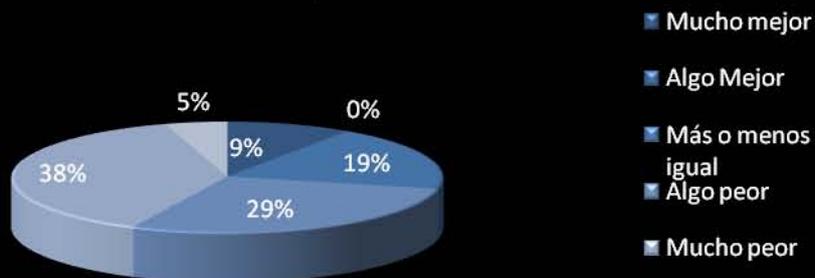
Posteriormente buscamos conocer que tanto eran utilizados los servicios complementarios por parte de los estudiantes de jornada nocturna de la universidad Javeriana, lo cual nos arrojó resultados bastante importantes, ya que pudimos darnos cuenta que la mayoría de los estudiantes no utiliza con frecuencia todos aquellos servicios complementarios que presta la universidad javeriana como lo son el gimnasio, cafetería, audiovisuales; con un porcentaje superior al 40% que aunque no es la mitad si es una gran parte del total de encuestados lo cual hace que se convierta en un resultado bastante representativo, para las conclusiones y decisiones que posteriormente se realizan frente al tema.

2. SATISFACCION GENERAL

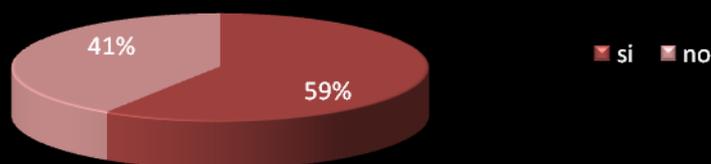
¿Cuál es su grado de satisfacción general con respecto a los horarios que presta la cafetería de la universidad javeriana?



En comparación con los servicios complementarios para la jornada diurna, estos servicios en jornada nocturna son ...



¿USTED CREE QUE LA UNIVERSIDAD SE ESFUERZA POR PRESTARLE UN ENTORNO EXCELENTE, EN TERMINOS DE BIENESTAR, REALIZACION PERSONAL Y ACADEMICA?

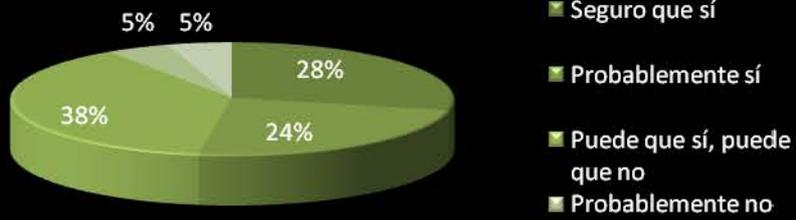


Satisfacción general:

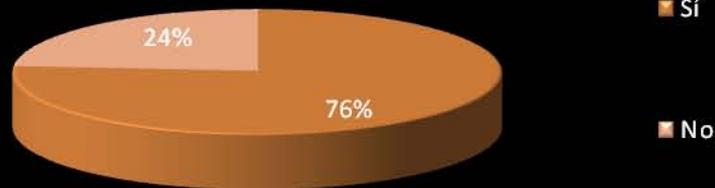
En esta parte de análisis logramos establecer que el nivel de satisfacción en términos generales por parte de los estudiantes de la jornada nocturna frente a los servicios recibidos por parte de la universidad javeriana es bueno, creen que es conveniente el horario que manejan las cafeterías, y de igual manera manifiestan y valorar el esfuerzo que realiza la universidad javeriana por prestar los mejores servicios. Pero en contraposición y al comparar lo que reciben frente a lo que están recibiendo los estudiantes de jornada diurna creen que los servicios prestados a los estudiantes de la noche son mucho peores sin querer decir que es su totalidad aunque si es más del 35% por ciento de los estudiantes los cuales se encuentran inconformes con los servicios complementarios que reciben en la jornada nocturna.

3. INTENCIÓN DE USO Y RECOMENDACIÓN

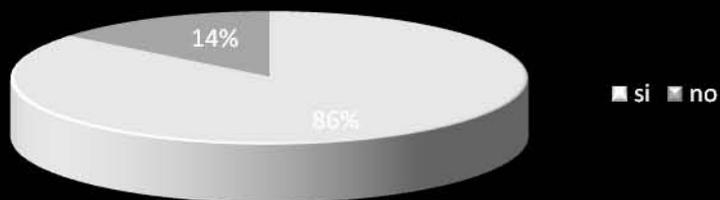
¿CONSUME USTED ALIMENTOS EN EL CAMBIO DE CLASES?



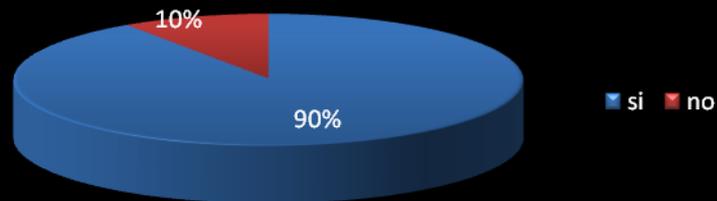
¿LE GUSTARIA CONTAR CON UN HORARIO MAS AMPLIO DE ASISTENCIA PARA LAS FUNCIONES AUDIOVISUALES EN LOS EDIFICIOS DE LA UNIVERSIDAD?



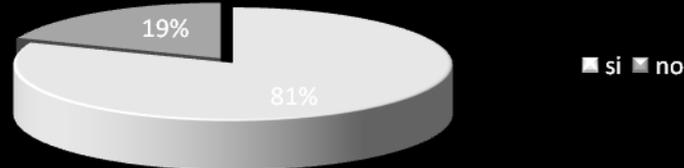
¿LE GUSTARIA CONTAR CON UN HORARIO MAS AMPLIO DE ATENCION EN LA FACULTAD?



**. ¿LE GUSTARIA TENER SERVICIO DE TAXIS
HASTA EL FINAL DE LA JORNADA?**



**LE PARECERIA ADECUADO QUE SE
PRESTARA EL SERVICIO DE COMIDA EN LAS
NOCHES?**



Intenciones de uso:

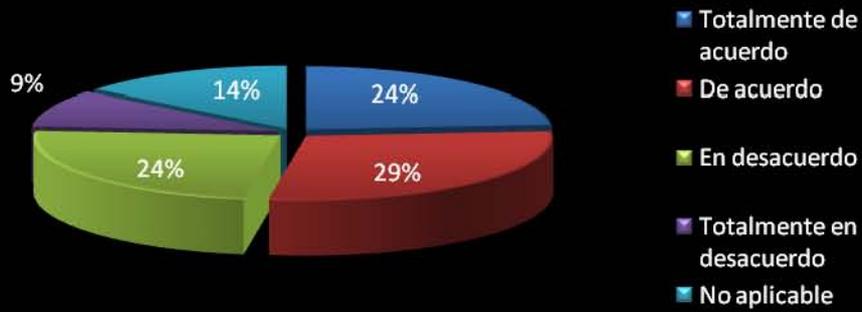
Con esta parte del análisis logramos establecer que la gran mayoría consume alimentos en el cambio de clase aunque varia el porcentaje de que tan seguido lo hacen pero finalmente coinciden en que en su gran mayoría consumen y utilizan continuamente este servicio, aunque se encuentran de acuerdo con el manejo que se la da al horario de las cafeterías en la universidad javeriana en la jornada nocturna, encontramos que por otra parte si hay una gran inconformidad en relación a otros servicios que para la opinión de los

estudiantes encuestados debería tener un horario más amplio, como es la atención de la facultad la cual tuvo más del 80% a favor de ampliar estos horarios, pero no solo este servicio es muy requerido por lo estudiantes de jornada nocturna de igual manera y con un porcentaje similar se encuentra el servicio de taxis el cual debería estar disponible hasta la finalización de clases; volviendo un poco al las cafeterías aunque el horario de servicio de las mismas no es muy cuestionado si se ve una gran necesidad de recibir una mayor posibilidad de productos sobre todo en el horario nocturno como sería el servicio de comida para los estudiantes que así lo requieran que en nuestra encuesta es más del 80% de los encuestados.

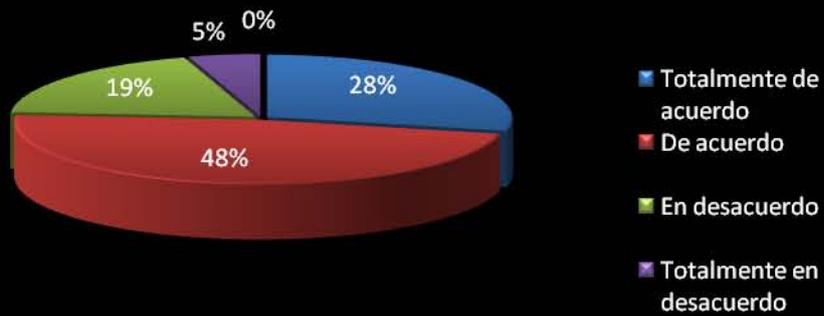
4. VALORACIÓN DEL SERVICIO

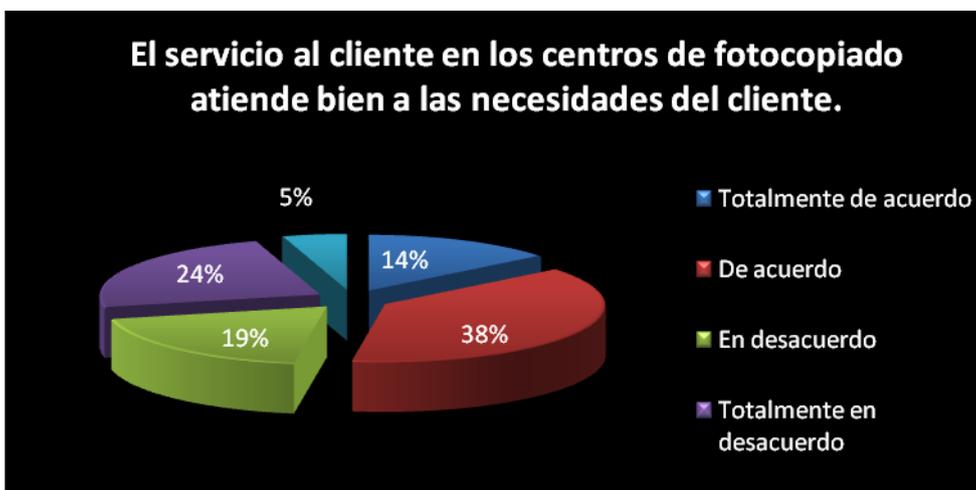


el horario que maneja el gimnasio se adecua a sus necesidades, lo que permite que usted lo pueda usar con facilidad



la unversidad javeriana ofrece servicios competitivos.

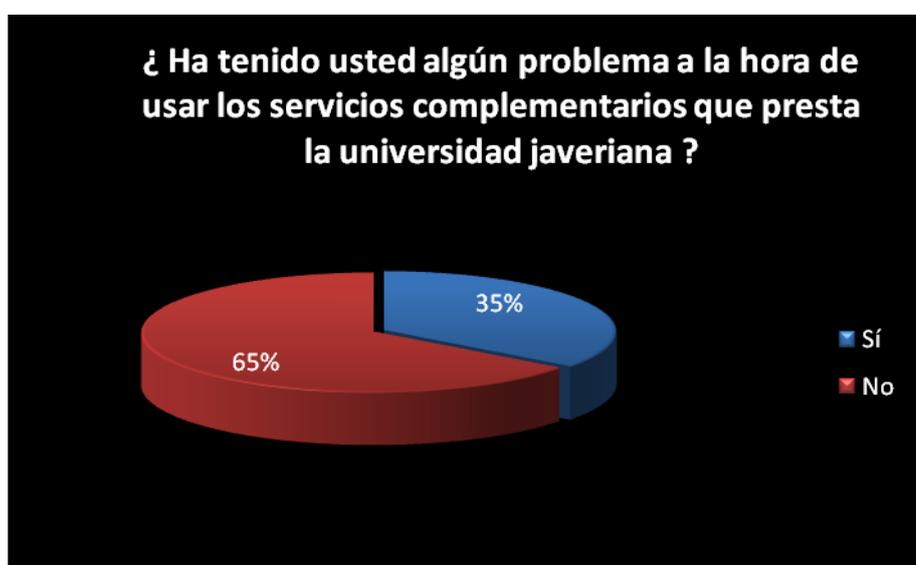
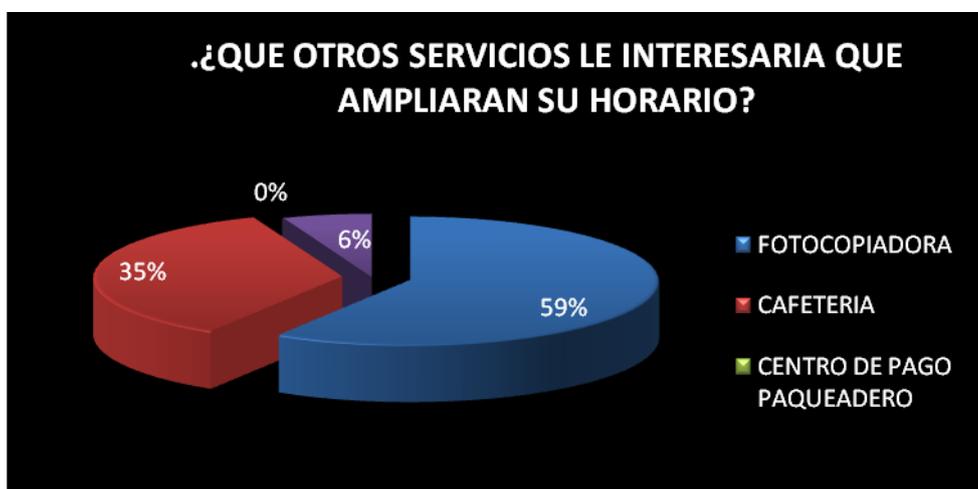




Valoración del servicio:

En esta parte del análisis logramos establecer que los estudiantes valoran y reconocen que los servicios que presta la universidad Javeriana son competitivos, valoran la calidad de servicios que reciben y en algunos casos los horarios que manejan pero por otra parte nos encontramos con que algunos de estos servicios aunque son buenos no suplen las necesidades de los estudiantes y por lo tanto se desperdician algunos de estos servicios como es el caso de los centros de fotocopiado.

7. RECOMENDACION Y SUGERENCIAS



Luego de analizar los resultados obtenidos en recomendaciones y sugerencias, podemos concluir que la gran mayoría de estudiantes le gustaría que se ampliaran horarios de servicios como la cafetería y la fotocopidora, aunque la mayoría no ha tenido problemas con el uso de estos servicios si les parece una buena opción. Frente a la diferencia existente entre los servicios prestados en horario diurna, ellos creen importante que se dicten charlas y foros como los que se hacen en el horario diurno a los cuales ellos no pueden asistir por sus horarios laborales, también se hace notar la importancia de prestar servicios de

desarrollo personal como las asesorías psicológicas que solo tienen horarios diurno y por ende los estudiantes de jornada nocturna no pueden asistir. Finalmente el área administrativa tiene un horario limitado para ellos, la parte de tesorería solo presta su servicio en el día lo que afecta que se puedan hacer diferentes transacciones durante la jornada nocturna.

8. APORTES PROPIOS

8.1 COMIDAS

La mayoría de la comida que se ofrece en la universidad corresponde a una selección de productos reconocidos que llega a contemplar una vasta selección de gustos. Esto quiere decir, que frente a los diferentes gustos de las personas, y en específico, al de los estudiantes de la Javeriana, se puede ver que la comida está bien enfocada. El problema radica en la selección y en el menú que se ofrece en el horario de la noche, ya que cada vez que se busca por un producto, puede que no se encuentre, o simplemente, no este fresco o adecuado para consumir.

Es importante distinguir la necesidad que tiene un estudiante de la noche frente a uno del día, ya que por lo general, se buscan productos diferentes y se quieren satisfacer necesidades distintas. En pocas palabras, en la noche se buscan alimentos mas nutritivos o completos, mientras que en le día, se pueden consumir todo tipo de productos. Un ejemplo claro, es que en el día se pueden comer paquetes de papas, tostadas, etc., mientras que por la noche, el principal foco esta en los pasteles, sandwiches, y productos de panadería. Esto no quiere decir que los estudiantes de la noche no consuman paquetes u otro tipo de alimento, por el contrario, si lo hacen pero no en la misma cantidad o frecuencia que los estudiantes del día. No se deben remover esos productos, es todo lo contrario, se deben buscar los mecanismos para que se consuman con mayor frecuencia y generen satisfacción.

La mayor dificultad está en que la gente se queja acerca del surtido y la condición de los productos, ya que nada está fresco y por lo general todo ya está viejo. Es por esto, que se debe pensar en la forma de presentar productos varios que no se dañen y que generen una buena respuesta en los consumidores. Si no se generan productos que llenen las expectativas, se va a

seguir teniendo ese nivel tan bajo y negativo de percepción que afecta a la universidad. Por esta razón, se debe tratar de generar surtido nuevo en la tarde y poder brindarle a los consumidores productos frescos, adicionalmente, diferentes posibilidades de productos que incluyan la posibilidad de comidas o cenas de diferentes precios.

Otro factor de gran importancia, es el precio. En la noches se debe contemplar que el ingreso promedio (tomado de la población escogida para las encuestas) de los estudiantes de la noche es más bajo que el de los estudiantes del día, por esto, se deben enfocar en soluciones que beneficien a ambas partes. Se puede realizar promociones o combos, en donde se reduzcan los precios y se genere un consumo mayor, esto quiere decir, que si se crean combos de pasteles con bebidas y algún tipo de postre por un menor valor de lo que saldría cada producto por separado y sumados, los estudiantes estarán dispuestos a generar esa compra.

Esto claramente se puede realizar ofreciendo los mejores productos y los más costosos, ya que serán los más cotizados o esperados por los estudiantes para consumir. Al tener la posibilidad de lograr una compra sustancial que les cubra de raíz las necesidades, se lograra generar un mayor consumo de lo que se hace actualmente, al no tener la facilidad de pago, y al enfrentar precios que en ocasiones no se puedan cubrir con sus presupuestos. Es prácticamente una estrategia de comidas rápidas, ya que se puede observar con claridad, que los productos de manera individual sumados, son más costosos que los combos que ofrecen exactamente los mismos productos, “se pueden reducir costos por medio de los combos, y adicionalmente, aumentar el consumo por parte de los clientes”⁹ Claramente no se debe dar de la manera tan sofisticada como se realiza en cadenas como McDonald’s o Burger King, no obstante, se pueden adaptar medios que generen beneficios como lo hacen estas empresas. Una posible adaptación son los combos, otra la variedad, y las promociones de fidelidad. Entre más se trabaje por satisfacer a los estudiantes, mejor será el resultado de las ventas.

Por esta razón, y frente a los datos que se han obtenido producto de las encuestas realizadas a lo largo del semestre, se puede ver que el objetivo es lograr proporcionar una gran cantidad de productos que sean bien enfocados hacia los estudiantes de la noche, a precios que sean asequibles y generen competitividad. Con esto, se va a poder aumentar el bienestar estudiantil, y se generara un cambio de percepción clave para la universidad en pro de aumentar su calidad académica y de formación.

⁹ <http://www.gestiopolis.com/recursos/documentos/fulldocs/mar/aeecr.htm>

8.2 OFICINAS ADMINISTRATIVAS

Uno de los puntos con mayor criticidad de las encuestas, fue la presencia de un descontento general por la prestación del servicio proporcionado por las oficinas administrativas. Esto lo que muestra es que la gente no se siente conforme con el horario de atención, y claramente tampoco con la facilidad de realizar los trámites. Esto se debe principalmente, a que ciertos temas se deben tratar con directivos específicos que no siempre trabajan hasta altas horas de la noche, por eso, los asuntos se postergan y no se les da solución. Adicionalmente, se genera un descontento por la falta de tiempo para realizar los trámites, ya que las oficinas cierran atención a las 8 de la noche, y los alumnos que tienen clase hasta las 10 de la noche, no pueden acceder al servicio.

Un problema de altas incidencias es el malestar causado por la falta de atención en las oficinas, ya que puede generar problemas internos en términos de plazos y cupos, y de igual manera, puede impedir la satisfacción de los estudiantes generando una mala imagen y un sentido de olvido. Para los estudiantes, la atención a sus problemas es fundamental para su satisfacción, adicionalmente, eso genera un impacto muy grande en la percepción. Al no poder realizar sus trámites de manera fácil y adecuada, el sentimiento es de frustración y por ende, se genera conflicto. Para muchos estudiantes, no solo de la noche sino también del día, existe la necesidad de recibir un mejor servicio por parte de las oficinas administrativas, y esto se debe, a que no se está prestando un servicio eficiente, y los tramites llevan mucho tiempo con el que no se cuenta. Como un agravante, para los estudiantes de la noche, el horario de atención es menor, y esto les impide solucionar inconvenientes. Otro factor de incidencia, es que muchos de los estudiantes que están inscritos en la jornada nocturna, tienen trabajos u obligaciones en el día, lo que precisamente les impide estudiar por las mañanas y tardes. Con esto, solo tienen acceso al horario de atención a partir de las 6 de la tarde, y eso solo les genera 2 horas de servicio. El porcentaje de estudiantes que estudian por necesidad en las noches frente a los que no tienen obligaciones sino que fue por cuestión de cupos u otros factores, es de 75% a 25% aproximadamente (datos aproximados y tomados de las encuestas realizadas).

Frente a esta problemática, lo que se debería hacer, es buscar un sistema en donde se apalie el horario de atención hasta el final de la jornada académica, con el motivo de permitir un acceso más sencillo a los estudiantes y demás interesados. Adicionalmente se pueden otorgar citas puntuales de carácter urgente o normal, para hacer más eficiente la atención.

Para la ampliación del horario, solo sería necesario la presencia de una

secretaria y un miembro administrativo que ayudara con los inconvenientes y necesidades. Con esto se generaría un cambio en la percepción de los estudiantes. Otro sistema de ayuda, sería realizar consultas por medio de internet para facilitar la comunicación y generar respuestas sencillas a problemas puntuales, y los que si necesiten de asesoría, se les podría dar la cita.

8.3 CONFERENCIAS PARA LA JORNADA NOCTURNA

Luego de haber realizado las encuestas, logramos identificar que una de las principales necesidades de los estudiantes y diferencia significativa que veían frente a la jornada diurna, eran todas aquellas conferencias a las que tienen acceso dichos estudiantes, pero que por el horario de estas conferencias no eran accesibles para los estudiantes de la jornada nocturna.

Con el fin de ofrecer la posibilidad a los estudiantes de la jornada nocturna de tener acceso a conferencias que complementen la interdisciplinariedad de su pregrado, se propone habilitar un horario semanal programado durante el semestre, en el cual los estudiantes tienen la posibilidad de recibir conferencias relacionadas con su carrera, para el desarrollo de dichas conferencias proponemos el día martes, de 6-8 pm , con el fin de que tenga la mayor asistencia posible, pero de igual manera la asistencia debe ser obligatoria y para corroborar esto en la siguiente clase posterior a la conferencia se entregaría un pequeño resumen acerca de la misma.

Para elegir el tipo de conferencias que se deben distar en la jornada nocturna, se buscaría basados en la experiencia de aquellas conferencias que mayor acogida han tenido por parte de los estudiantes en la jornada diurna, para de igual manera ofrecerlas en la jornada nocturna, y de esta forma obtener los mejores resultados y la mayor satisfacción posible por parte de los estudiantes. Sin embargo, bajo nuestro criterio y las opiniones conocidas de algunos estudiantes de la jornada nocturna propondríamos los siguientes temas:

- creación de empresas (desarrollo pymes): este tema es de vital importancia para los estudiantes de jornada nocturna, ya que muchos de ellos, están creando su propia empresa, ya la tienen o aspiran tenerla. Por lo tanto una ayuda frente a este tema sería de vital

- importancia para ellos y el desarrollo de sus propios proyectos.
- Derecho laboral: este tema es muy importante para los administradores ya que en muchos casos no se tiene claridad frente temas indispensables dentro de la organización como lo es contratación de personal, liquidaciones, indemnizaciones, políticas salariales, tipos de contratos, etc
 - Ferias empresariales: este sería un espacio dentro del cual los estudiantes tendrían la posibilidad de conocer diferentes empresas, sus características y las posibilidades laborales que ofrecen y como aplicar para acceder a ellas.

8.4 PUNTOS DE FOTOCOPIADO

Este es un servicio muy importante para todos los estudiantes, tanto de la jornada diurna como de la jornada nocturna, pero más que un servicio para los estudiantes, se ha convertido en una herramienta de apoyo en el desarrollo de las diferentes materias que se estén cursando. Para este fin, se propone implementar un ampliación en el horario de servicio que estos puntos de fotocopiado ofrecen, de tal manera que los estudiantes de jornada nocturna, luego de su jornada académica puedan tener acceso a este servicio.

Para la implementación de este servicio no se tendría incurrir en grandes gastos, ya que la afluencia de estudiantes en la jornada nocturna es mucho menor, bastaría con una sola persona atendiendo cada unto de fotocopiado, y determinar cuáles de estos puntos son los más concurridos y estos serian los que se habilitarían. Basados en la ubicación y en el número de estudiantes que tiene clases en estos o cerca a estos edificios se propone habilitar los siguientes puntos de fotocopiado: punto de fotocopiado edificio 54, punto de fotocopiado edificio 67 y por último punto de fotocopiado edificio 3.

8.5 CAMPAÑAS INFORMATIVAS ACERCA DE LOS SERVICIOS QUE PRESTA LA UNIVERSIDAD JAVERIANA A LOS ESTUDIANTES DE JORNADA NOCTURNA.

A partir de los resultados obtenidos en la encuesta aplicada a estudiantes de jornada nocturna, se logro identificar que no solo es importar ampliar el horario de algunos servicio o implementar otros, sino que de igual manera y como acompañamiento de los mismos, es necesario informar a los estudiantes sobre la existencia, funcionamiento y horarios de los diferentes servicios a los que

tienen acceso. De esta forma, lograr que los estudiantes de jornada nocturna aprovechen de la mejor manera todos aquellos servicios complementarios que presta la universidad javeriana que finalmente están diseñados para beneficio de ellos.

Para lograr el éxito de esta iniciativa, proponemos distribuir por toda la universidad en el horario nocturno, volantes informativos; estos volantes deben contener toda la información acerca de horarios, ubicación y tipos de servicios que se prestan en la universidad. A continuación se muestra una propuesta de volante:



 Pontificia Universidad
JAVERIANA
Bogotá

fecha

Conoce los servicios que te presta tu universidad

Sabias que tienes acceso a. éstos servicios:

- **SERVICIO DE TAXI:** UBICADO EN EL QUINTO PISO DE EDIFICIO DE PARQUEADEROS HASTA LAS 10 PM.
- **CONFERENCIAS:** AHORA PUEDES ASISTIR A COFERENCIAS EN HORARIOS NOCTURNO, PROGRAMADAS DURANTE EL SEMESRE.
- **GIMNASIO:** PUEDES ASISTIR AL GIMNASIO EN LAS NOCHES.



9. ANALISIS CRÍTICO DEL MARCO TEORICO

Frente a las grandes Universidades a nivel mundial, se puede ver una gran diferencia en términos de dinero y estudiantes matriculados. Primero, en países desarrollados, la capacidad de la Universidades privadas es increíble, adicionalmente, comprenden terrenos muy grandes en donde existe la posibilidad de construir viviendas para estudiantes, profesores, y cuerpo de trabajadores. Solo con observar grandes nombres como Harvard, Oxford,

Brown, Yale, etc. se puede vislumbrar lo que es una institución de grandes objetivos y capacidades.

En una universidad como Harvard, “el interés prioritario radica en la gran atención y colaboración de todos sus miembros, en pro de un mejor ambiente educativo para sus estudiantes, profesores y trabajadores; adicionalmente, se busca crecer y proporcionar estos beneficios mencionados, a nuevos miembros”¹⁰ En otra universidad importante como Oxford, “el objetivo es seguir creciendo junto a nuestra comunidad para ser mejores cada día, y con esto, aportarle a la sociedad”¹¹, lo que demuestra un serio compromiso en mejorar al interior para reflejarlo en el exterior. Esto lo que demuestra, es que se están desarrollando esfuerzo hacia un mejor desempeño, que invite a mas estudiantes y los mantenga satisfechos. Con esto, se pueden generar mayores beneficios; y escuelas o universidades con estas capacidades, son las que dominan y lideran el mundo empresarial.

Para esto, los planes institucionales tienen destinado un porcentaje, con lo que en términos generales, es mucho más amplio a lo que puede aspirar una universidad latinoamericana, con algunas excepciones. Por este factor, se puede ver que las universidades en Europa y Estados Unidos, tienen unas ventajas superiores a las que puede ofrecer una universidad en Colombia, sin embargo, esto no significa que no se pueda competir, simplemente, que se tiene una diferencia en los recursos disponibles. Todo esto, nos indica que los esfuerzos por parte de la Javeriana, no se pueden medir de la misma manera frente a los de Harvard o Yale, no obstante, se debe tratar de reducir esa brecha por medio de cambios tangibles e intangibles.

Las universidades trabajan en base a sus recursos y a sus medios disponibles, es por esto, que en la Javeriana, se puede observar el manejo de sus recursos por medio de los beneficios otorgados a los estudiantes, y la inversión que se hace en infraestructura (visto desde el punto de vista perceptual, ya que se están construyendo obras nuevas, y para complementar, se realizan labores de acreditación y mejora continua con todos los programas de emprendimiento y las actividades culturales)¹². Esto se traduce, en unos parámetros muy claros en relación con lo que son las instituciones Jesuitas y “sus objetivos educativos y formativos”¹³. Adicionalmente, frente a las políticas de la

¹⁰ <http://www.law.harvard.edu>

¹¹ <http://www.ouls.ox.ac.uk/law/services/students>

¹² <http://www.javeriana.edu.co>

¹³ *Ibíd.*

pedagogía Ignaciana se ve un plan a seguir claro, en donde esta filosofía o corriente, se enfoca en mantener unas creencias o costumbres, que se usen para mejorar la calidad de su enseñanza y los posteriores cambios a nivel institucional y educativo.

Esto visto desde la perspectiva del servicio, se ve como una tendencia a mejorar y proporcionar mejores productos, no obstante, frente a la competencia internacional, hace falta mucho por recorrer y mejorar. Si se observa la cantidad total de alumnos en la Universidad, que en el “último informe estadístico del 2007 (las cifras del 2008 aparecen a media dos de Junio o principios de julio)¹⁴ es de 21.709¹⁵ y lo aproximamos para el 2008 a 22.000, se puede ver que la cantidad de alumnos en horario nocturno es el 4.26%. Este porcentaje se debe a que, “Administración de Empresas tiene matriculados 480, Contaduría Pública 343, y Ciencias de la Información Bibliotecología 114; lo que suma en total para el horario nocturno a 937 estudiantes¹⁶ Aunque no es una cifra muy significativa, la responsabilidad y el trabajo está en hacerla crecer. Si se logra aumentar esta cifra, se puede ver que la universidad recibirá mayores beneficios, ya que lograra aumentar el número de estudiantes, y por ende, los ingresos.

Este informe estadístico, revela toda la información relevante en términos de cifras de la universidad, con esto, se puede ver que frente a otras Universidades del país y la región, está bien situada, pero no alcanza a los grandes nombres.

Si se observa, la respuesta de todos los alumnos entrevistados, se puede hacer una caracterización de lo que se quiere. Primero, no se puede realizar mejoras que aumenten las problemáticas, sino que por el contrario, mejoren la situación actual. Es por esto, que frente a los cambios estructurados por las universidades de renombre a nivel mundial, se debe aterrizar las mejoras que se puedan aplicar. Puede que la gran mayoría no sean viables por los costos o las aplicaciones, por ejemplo, generar mayores costos a los estudiantes y demás miembros de la comunidad para acceder a un nuevo servicio, etc. Por esta razón, la pedagogía ignaciana sigue teniendo mucho impacto, debido a que se realizan la toma de decisiones en base a los principios jesuitas.

¹⁴ Secretaria de planeación. Pontificia Universidad Javeriana.

¹⁵ http://www.javeriana.edu.co/puj/rectoria/sec_planeacion/documentos/Boletin%202007.pdf

¹⁶ Bello, David. Secretaria de planeación. Pontificia Universidad Javeriana

10. CONCLUSIONES

- Basados en la información obtenida, encontramos que los estudiantes de jornada nocturna perciben que no tiene acceso a algunos de los servicios complementarios que presta la universidad javeriana a los estudiantes de jornada diurna; de tal manera que ellos sienten que la universidad les presta los servicios académicos de calidad mas no reciben servicios complementarios de esparcimiento y desarrollo integral que complementen sus actividades académicas o ayuden en el desarrollo de las mismas.
- Dentro de las necesidades de los estudiantes, evidenciamos la necesidad de conferencias de temas de interés para ellos que complementen su programa académico, con el fin de apoyar su desarrollo laboral o crecimiento en el conocimiento de la formación de empresas, tanto estructural como legal.
- No solo es importante agregar servicios o ampliar los horarios de éstos, sino que además es necesario dar a conocer las diferentes posibilidades y servicios complementarios que presta la universidad javeriana a los estudiantes de jornada nocturna y que en muchos casos se ven desperdiciados por desconocimiento de los mismos.
- Es necesario ampliar el menú de las cafeterías de tal manera que se logren ofrecer comidas que logren satisfacer las necesidades de los estudiantes de jornada nocturna y así garantizar que los estudiantes no tengan la necesidad de desplazarse fuera del campus universitario para suplir la necesidad de algunos alimentos.
- No solo es importante para los estudiantes el desarrollo de actividades académicas, sino que a su vez se debe garantizar una formación integral implantando actividades de esparcimiento que desarrollen diferentes habilidades en cada uno de los estudiantes, como son las actividades de cuenteros, cine foros, entre otras.
- Debido a la fuerte tendencia a la ampliación de horarios y la utilización de los servicios 24 horas, es importante implementar una ampliación en el horario de las oficinas administrativas de la jornada nocturna con el fin

de facilitar a los estudiantes el acceso a información administrativa o procesos que se deban realizar en dichas dependencias, lo cual no solo favorece a los estudiantes de nocturna, sino a la carrera en general, ya que mejora la calidad de la misma.

11. BIBLIOGRAFÍA

- <http://www.javeriana.edu.co>
 - o <http://www.javeriana.edu.co/puj/viceadm/dsu/cafeterias/fachada.htm>
 - o http://www.javeriana.edu.co/javeriana/medio/salud_integral/directorioservicios.pdf
- <http://www.encarta.com>
- <http://www.karlalbrecht.com>
- <http://www.law.harvard.edu>
 - o <http://www.law.harvard.edu/students/>
 - o <http://www.law.harvard.edu/current/student-services/doso/>
- <http://www.ouls.ox.ac.uk/law/services/students>
- http://www.uchile.cl/uchile.portal?_nfpb=true&_pageLabel=conUrl&url=8709
- <http://www.unb.br/linguas/espanhol/>
 - o <http://www.unb.br/linguas/espanhol/index.php#investigacion>
 - o <http://www.unb.br/linguas/espanhol/index.php#unb>
- <http://www.pedagogiaignaciana.com/>
- Vallaeys, François. ¿Qué es la responsabilidad social universitaria? Pág. 4
- Pena Gómez, Eduardo. Bienestar estudiantil: vivienda de profesores Universidad francisco de Paula Santander. Págs. 25 – 45
- Ceballos V, Luz Estela. Residencias estudiantiles para la Universidad de la Sabana. Págs. 30 – 50; 15 - 25
- Niño, María Cecilia. Restructuración del bienestar universitario de la vicerrectora de la Universidad abierta y a distancia. CD-ROM Universidad Santo Tomas

- Rojas, Humberto. Los estudiantes de la Universidad Nacional: un estudio sobre sus características socio-económicas y sus actitudes frente a algunos servicios de bienestar estudiantil. Págs. 50 – 70
- Características de la compañía de Jesús (1986). Reunión septiembre 1980. Págs. 1 - 6 (Anexo # 1)

- Arias Ordoñez, José. Internet 2: una necesidad para el desarrollo de bibliotecas digitales y nuevos servicios académicos universitarios. Págs. 10 – 45

- Pedagogía Ignaciana. Un planteamiento crítico. Pág. 8 - 10 (Anexo # 2)

- Stanton, William. Etzel, Michael. Walker, Bruce. Fundamentos de Marketing. Págs. 298 – 306

- <http://www.gestiopolis.com/recursos/documentos/fulldocs/mar/aeecr.htm>

ANEXOS 1

TABLA 1.

PROGRAMA	2000-1	2000-3	2001-1	2001-3	2002-1	2002-3	2003-1	2003-3	2004-1	2004-3	2005-1	2005-3	2006-1	2006-3	2007-1	2007-3	2008
ADMINISTRACION DE EMPRESAS (NOCTURNO)	543	498	473	467	450	446	464	471	471	478	471	481	487	499	510	485	4
CIENCIA DE LA INFORMACION - BIBLIOTECOLOGIA (NOCTURNO)									14	29	37	43	61	58	81	93	1
CONTADURIA PUBLICA (NOCTURNO)	445	398	358	312	297	296	266	279	287	274	288	291	273	285	312	328	3
Total general	988	896	831	779	747	742	730	750	772	781	796	815	821	842	903	906	9

fuentes: Secretaria de Planeacion

MARCO TEÓRICO

CARACTERIZACIÓN DEL SECTOR

En un mundo globalizado donde predomina la competitividad y la competencia en todos los ámbitos imaginables de mercado, la diferencia más grande se puede llegar a dar por medio de la prestación de servicios. Es por esto que en grandes instituciones con amplio reconocimiento a nivel mundial como Harvard, Oxford, etc. se enfocan en los servicios que le prestan a sus comunidades, y específicamente, en el bienestar estudiantil.

En Harvard, los servicios son variados, pero lo fundamental es el énfasis que les dan, “la universidad cuenta con una variedad muy amplia de servicios universitarios, que van desde la atención médica, hasta la asistencia financiera y todo lo que se pueda lograr dentro del campus”¹⁷ Esto indica un compromiso de la universidad con sus estudiantes con el fin de proporcionarles un entorno más cómodo y atractivo, “Dean of Students Office: existe con el fin de involucrar a la universidad con la vida de cada estudiante dentro de Harvard,

¹⁷ <http://www.law.harvard.edu/students/>

con el fin de conocer sus gustos y poder prestar un apoyo ante cualquier tipo de problemática”¹⁸

En Oxford, se puede encontrar una gran cantidad de servicios a los estudiantes, sin embargo, la principal preocupación de la universidad, es proporcionarle a los estudiantes de las diferentes aéreas, una experiencia única en cuanto a sus vidas y a sus necesidades particulares. Existe un gran esfuerzo por mantener los servicios académicos en la vanguardia de la educación, “En Oxford, los estudiantes cuentan con todos los servicios correspondientes a sus vidas académicas y sociales, ya que se ofrecen gran variedad de publicaciones y material actualizado para que puedan usar como apoyo”¹⁹.

El tema de prestación de servicios por parte de las instituciones educativas, no solo se da en universidades de alto prestigio a nivel mundial, ya que por lo general el tema de bienestar estudiantil cada vez toma mayor fuerza. A nivel regional, se puede ver como universidades de Lima, Santiago, Buenos Aires, Brasilia, etc., tienen la misma intención con respecto a sus esfuerzos para mejorar la vida diaria de sus miembros.

La universidad Antonio Ruiz de Montoya en Lima, considera parte fundamental de la formación, los servicios estudiantiles “La Dirección de Bienestar Universitario (DBU), tiene como misión incrementar la comunicación e integración entre quienes conforman la comunidad universitaria y promover los valores que respeten la dignidad de la persona humana. Esta Dirección aspira a facilitar las condiciones para un ambiente de estudios agradable”²⁰. En esta universidad, se ve que la formación de los estudiantes debe ser plena, y los servicios que se ofrecen, deben complementar la vida académica.

Con respecto a Santiago, se puede ver que la universidad de Chile, tiene un espacio muy importante que concierne al bienestar estudiantil, “La Dirección está a cargo de diversas actividades y programas relacionados con el bienestar estudiantil, lo que incluye, entre otras, las siguientes áreas: Salud (Servicio Médico y Dental); Programas de Bienestar (Becas de atención socioeconómica,

¹⁸ <http://www.law.harvard.edu/current/student-services/doso/>

¹⁹ <http://www.ouls.ox.ac.uk/law/services/students>

²⁰ http://www.uarm.edu.pe/vida/?pag=bienestar_estudiante.htm

Hogares Universitarios, Apoyo Preescolar); Beneficios Estudiantiles, además de apoyo a las actividades extracurriculares estudiantiles (Premio Azul)”²¹

En Buenos Aires, las universidades siempre están desarrollando herramientas que les permita generar un entorno académico y social más placentero y atractivo para los estudiantes, es por esto, que el servicio a los estudiantes, tiene un gran peso dentro de las instituciones. Con respecto a la UBA (universidad de Buenos Aires) se puede ver que, “existe una gran cantidad de servicios dentro del campus, todos ellos enfocados hacia el bienestar de nuestros estudiantes; para generar ambientes de trabajo y estudio dignos y gratificantes”²²

Para la universidad de Brasilia, se puede ver que existe un compromiso muy fuerte con los estudiantes al proporcionarles diferentes servicios para sus labores académicas y sociales. En esta universidad, “los estudiantes tienen la posibilidad de disfrutar de los servicios generales de la institución, que van desde la ayuda personal, financiera, académica y la posibilidad de lograr intercambios con otras universidades a nivel mundial” ²³ Adicionalmente, si se realiza un análisis más profundo, se pueden ver “servicios de entretenimiento, salud, deporte e investigación en todas las áreas de la universidad”²⁴

El tema de bienestar estudiantil se da de manera global en las universidades del mundo, sin embargo, existe la posibilidad de realizar mejoras que se deben a la inconsistencia de determinados sectores o servicios. Esto quiere decir, que en la mayoría de instituciones, siempre está la posibilidad de mejorar y prestar servicios de mayor calidad a los estudiantes y al cuerpo trabajador perteneciente a las instituciones; y que es siempre necesario, investigar y realizar benchmarking.

En Colombia se puede ver como las universidades a lo largo y ancho del país se están preparando con el fin de suministrar la mejor calidad de servicios a los estudiantes, y a la rama de trabajadores. Se puede hablar de ciudades como Manizales, Pereira, Bucaramanga, Medellín, Cali, Bogotá, etc. que buscan generar mejores situaciones de entorno y mayores atractivos a la vida universitaria y laboral.

²¹ http://www.uchile.cl/uchile.portal?_nfpb=true&_pageLabel=conUrl&url=8709

²² <http://www.uba.ar/homepage.php>

²³ <http://www.unb.br/linguas/espanhol/index.php#unb>

²⁴ <http://www.unb.br/linguas/espanhol/index.php#investigacion>

Por poner uno de muchos ejemplos existentes a nivel nacional, se puede ver que en Cúcuta, la universidad Francisco de Paula Santander, ha estado generando servicios especiales a sus estudiantes y profesores. Un ejemplo muy claro, es la vivienda de profesores y las zonas para habitar, enfocadas o dirigidas hacia los estudiantes. Al tener la vivienda de los profesores cerca de la universidad, se logran muchas ventajas, con respecto a la disponibilidad, seguridad, facilidad de enseñanza etc. Lo más importante, “es que los estudiantes y el cuerpo de profesores, obtienen grandes servicios y beneficios por parte de la universidad, todo gracias a que los planes de bienestar estudiantil, se han convertido en un punto importante dentro de la institución, y eso, se ve como un atractivo significativo ante los ojos de los estudiantes bachilleres, al terminar sus estudios y prepararse para la universidad”²⁵

En Bogotá, las universidades más reconocidas por sus desempeños académicos también tienen como parte esencial, el servicio a los estudiantes enfocados y centrados principalmente en su bienestar. Al igual que en la Universidad Francisco de Paula Santander de Cúcuta, en la universidad de la Sabana, se han estado generando proyectos de vivienda para estudiantes y profesores. Al estar en una parte alejada de la ciudad, se puede ver como los servicios de vivienda cerca de la institución, se convierten en un atractivo para los estudiantes, “los beneficios de establecer zonas residenciales para los alumnos y profesores de la universidad, constituyen un servicio fundamental para el bienestar de la comunidad”²⁶ Adicionalmente, se puede ver que bajo este sistema de servicios de vivienda, se generan muchos otros con respecto a la movilidad, facilidades de acceso, y otro tipo de necesidades. En principio, “la gran dificultad de los alumnos, profesores y trabajadores para llegar al campus, obligo a tomar decisiones en cuanto a servicios con el fin de generar bienestar y facilidades, es por esto, que la construcción de viviendas cerca de la universidad, se convirtió en una prioridad y en un factor crítico de servicio”²⁷ Con esto se puede ver que el bienestar de los estudiantes y la institución en general, ha tenido un espacio muy importante dentro de las directrices y parámetros de la universidad, con el fin de hacer y crear competitividad.

²⁵ Pena Gómez, Eduardo. Bienestar estudiantil: vivienda de profesores Universidad Francisco de Paula Santander. Págs. 25 - 45

²⁶ Ceballos V, Luz Estela. Residencias estudiantiles para la Universidad de la Sabana. Págs. 30 - 50

²⁷ Ceballos V, Luz Estela. Residencias estudiantiles para la Universidad de la Sabana. Págs. 15 - 25

Otra universidad de Bogotá que está haciendo esfuerzos en materia de bienestar estudiantil, es la Santo Tomas. En este caso específico, se puede ver como la universidad frente a las posibilidades de realizar carrera a distancia o de manera abierta, genera ciertos servicios importantes para estudiantes con condiciones especiales. Primero, “al tener en claro la importancia de los servicios que se brindan en esta universidad, se puede ver como ciertas características de ciertos programas permiten que los estudiantes se sientan más cómodos y logren tener servicios que les atraigan más y les permitan acceder a mayores beneficios”²⁸ Con esto, la universidad puede atraer mayor número de estudiantes y generar ventajas competitivas.

En materia de bienestar estudiantil y servicios, la universidad Nacional en Bogotá, está trabajando con modalidades muy centradas en generar espacios de cordialidad y tranquilidad. Es por esto, “que la gran mayoría de estudiantes que se dedican a trabajar y aprovechar los servicios de la universidad, se sienten complacidos con los acercamientos y las ayudas financieras y académicas, en pro de una mejor educación y un mejor ambiente estudiantil”²⁹ No solo se trata de unos proyectos de entretenimiento o esparcimiento, “se trata de darles a cada uno de los estudiantes las características deseables de una vida estudiantil o universitaria, en donde se logren los objetivos personales como los académicos”³⁰.

Con base a esto, se puede ver que los servicios estudiantiles ocupan una porción muy importante dentro de las políticas universitarias, y concretamente, en el bienestar estudiantil. Debido a esto, se puede ver como la Pontificia Universidad Javeriana ofrece excelentes servicios estudiantiles a todo su medio, y adicionalmente, crea sentido de pertenencia en su personal.

En la Javeriana, se cuenta con una excelente planta física, unos servicios de cafeterías y comidas rápidas de muy alta calidad y prestigio (Oma, Dunkin Donuts, etc.), entre muchos otros; sin embargo, hay que resaltar la labor que se

²⁸ Niño, María Cecilia. Reestructuración del bienestar universitario de la vicerrectora de la Universidad abierta y a distancia. CD-ROM Universidad Santo Tomas

²⁹ Rojas, Humberto. Los estudiantes de la Universidad Nacional: un estudio sobre sus características socio-económicas y sus actitudes frente a algunos servicios de bienestar estudiantil. Págs. 50 - 70

³⁰ Rojas, Humberto. Los estudiantes de la Universidad Nacional: un estudio sobre sus características socio-económicas y sus actitudes frente a algunos servicios de bienestar estudiantil. Págs. 110 - 124

lleva realizando con base a las redes de internet inalámbrico dentro del campus. Al tener la posibilidad de ir ampliando las zonas dentro de la universidad con acceso a internet, genera unos beneficios adicionales que muy pocas universidades poseen, “el servicio de internet dentro de los campos universitarios, es prácticamente una necesidad inmediata, ya que es un servicio realmente valorado por los estudiantes y distintos trabajadores de las instituciones, sino que además, es un valor agregado al bienestar estudiantil”³¹ Con esto, se puede ver la gran importancia y valor que se tiene el bienestar estudiantil dentro de las universidades, y en específico, dentro de la Javeriana; no obstante, existe una gran diferencia en determinados servicios entre la jornada diurna y la nocturna.

Se debe analizar que la mayoría de los excelentes servicios de la Universidad Javeriana están en mayor funcionamiento en la jornada Diurna, esto se puede dar, gracias a las pocas carreras que se ven en la jornada nocturna. Un importante cambio o explotación de los recursos con los que cuenta la universidad, podría generarle mayores beneficios dentro de un marco competitivo a nivel nacional e internacional, por consiguiente, se vería reflejado en el bienestar estudiantil en general.

Marco Teórico: Pedagogía Ignaciana

La base de las universidades que son fundadas por la compañía de Jesús, es la pedagogía ignaciana. Esta forma de enseñanza se basa en los criterios y fundamentos de los jesuitas, que se concentran en aportar soluciones al mundo actual por medio de sus parámetros y filosofías.

La parte religiosa tiene mucha importancia dentro de esta pedagogía, ya que siempre se le asocia con la “formación plena humana y con sus bondades en pro de una mejor sociedad. Adicionalmente, la concepción de armonía espiritual y personal, determinan unas directrices”³² en donde la compañía se

³¹ Arias Ordoñez, José. Internet 2: una necesidad para el desarrollo de bibliotecas digitales y nuevos servicios académicos universitarios. Págs. 10 - 45

³² Características de la compañía de Jesús (1986). Reunión septiembre 1980. Págs. 1 -4

enfoca para generar “acercamientos a Dios y que esa cercanía divina”³³, sea la razón de una mejor persona para la sociedad (ver Anexo # 1).

La educación de la compañía se basa en, “afirmar la realidad del mundo, ayudar a la formación total da cada persona dentro de la comunidad humana, ofrece una dimensión religiosa que impregna la educación entera, es un instrumento apostólico y promueve el dialogo entre la fe y la cultura”³⁴ Con respecto a esto, se desarrolla todo el proceso de educación y formación de los estudiantes.

Con respecto a la realidad del mundo, se puede ver que los procesos educativos y las metodologías tienen un contexto adecuado de las situaciones presentes, lo que permite un mejor reconocimiento de los problemas y adversidades. Esto conlleva a la formación de las personas, que se concentra en generar una ayuda a la sociedad y un complemento. Por otro lado, la dimensión religiosa es parte indispensable de la educación, ya que es un instrumento apostólico y genera un acercamiento a Dios (ver anexo # 1).

El principal objetivo de la compañía de Jesús se puede ver cómo, “La formación de hombres y mujeres para los demás”³⁵ La armonía social solo puede llegara a darse de la forma deseada, si las personas empiezan a modificar sus pensamientos e intenciones. Esto quiere decir, que se debe realizar todo acto de manera desinteresada con el fin de lograr un bien común (ver Anexo # 2)

Esto sin embargo tiene un trasfondo, “pretendemos formar lideres en el servicio y en la imitación de Cristo Jesús, hombres y mujeres competentes, conscientes y comprometidos en la compasión”³⁶ No solo se trata de hacer una formación pensando en la educación de las personas, lo que más importa y predomina, es la función social y el desempeño a nivel de humanidad. Esto, tal vez, es lo más importante de la formación jesuita, ya que todos los esfuerzos que se dan dentro de sus métodos pedagógicos, se ven enfocados a mejorar la vida en sociedad y a crear un mundo más correcto y justo para vivir bajo el mandato religioso de Jesús y de Dios padre (ver Anexo # 2).

³³ Características de la compañía de Jesús (1986). Reunión septiembre 1980. Págs. 4 - 5

³⁴ Características de la compañía de Jesús (1986). Reunión septiembre 1980. Pág. 6

³⁵ Pedagogía Ignaciana. Un planteamiento crítico. Pág. 8

³⁶ Pedagogía Ignaciana. Un planteamiento crítico. Págs. 8 - 9

La pedagogía Ignaciana tiene claro las dificultades que exige o crea el mercado o la modernidad, “Los jóvenes deberían sentirse libres para seguir el camino que les permita crecer y desarrollarse como seres humanos. Nuestro mundo, sin embargo, tiende a ver el objetivo de la educación en términos excesivamente utilitarios. El énfasis exagerado en el éxito económico puede contribuir a extremar la competitividad y la obsesión por intereses egoístas”³⁷ Es por esto, que este estilo de enseñanza proporciona más que una formación académica, ya que puntualiza en, “los verdaderos valores y objetivos de una educación humanística”³⁸

Dentro de la estructura de enseñanza por parte de las instituciones bajo el control de los jesuitas, se puede ver que la aproximación tiende a ser religiosa y espiritual frente al diario vivir. Se realiza un gran acercamiento a las figuras y símbolos religiosos de mayor importancia como lo son Dios y Jesús, “Desde el punto de vista cristiano, el modelo de la vida humana - y por consiguiente el ideal del individuo educado humanamente - es la persona de Jesús. Jesús nos enseña con su palabra y ejemplo que la realización de nuestra plena capacidad humana se logra en definitiva por nuestra unión con Dios, una unión que se busca y se alcanza en la relación amorosa, justa y compasiva con nuestros hermanos”³⁹

Dentro de esta compañía, se puede ver que la parte fundamental es la persona y sus miembros. Es por esto, que todas las propuestas y metodologías de aplicación de la pedagogía ignaciana, se enfocan o dirigen hacia el bienestar de la comunidad. En este punto, se puede ver como el bienestar estudiantil y general, es primordial para la compañía de Jesús. Adicionalmente, basándose en los parámetros y pilares jesuitas, la Universidad Javeriana es capaz de otorgar y proporcionar excelentes servicios y estándares de alta calidad en cuanto a educación, formación, entretenimiento, etc.

Estos servicios son herramientas de educación. Para poder crear un ambiente correcto de crecimiento personal y espiritual, la pedagogía ignaciana “se enfoca en buscar actividades, que junto a los métodos educativos, generen espacios de reconocimiento y esparcimiento; que desvelen la naturaleza de los hombres y mujeres creando un acercamiento espiritual con la obra de Dios”⁴⁰ De esta manera, se puede ver como la educación trasciende las barreras normales de los conceptos, ya que se ve más como una forma de vida en donde las

³⁷ Pedagogía Ignaciana. Un planteamiento crítico. Pág. 9

³⁸ *Ibíd.*

³⁹ *Ibíd.*

⁴⁰ Pedagogía Ignaciana. Un planteamiento crítico. Pág. 10

personas tienen sus espacios, y en donde lo más importante, es generar espacios aptos para el futuro de la sociedad.

Adicionalmente, al plantear una filosofía pedagógica bien mezclada con el aspecto religioso o espiritual, se puede ver una complementariedad educacional muy atractiva para la comunidad estudiantil. Por medio de esto, se crea un sentido de pertenencia y una identificación plena con las universidades y los métodos pedagógicos.