



**PERCEPCIÓN DE LOS ESTUDIANTES Y PÚBLICO EN GENERAL DE LA
UNIVERSIDAD ICESI SOBRE EL CENTRO DE DESARROLLO DEL ESPÍRITU
EMPRESARIAL**

AUTORES:

LIA MARÍA SOLEDAD BARRERA RUIZ

DIANA CAROLINA CARTAGENA BOCANEGRA

DIRECTOR DE PROYECTO:

TOMAS LOMBANA

UNIVERSIDAD ICESI

FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y ECONOMICAS

ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

SANTIAGO DE CALI

2016

TABLA DE CONTENIDO

1. RESUMEN	4
2. INTRODUCCIÓN.....	6
3. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	7
4. JUSTIFICACIÓN	8
5. OBJETIVOS	9
5.1. General	9
5.2. Específicos.....	9
6. MARCO TEÓRICO	10
7. BRIEF	18
8. FICHA TÉCNICA	20
9. TAMAÑO DE LA MUESTRA	21
10. METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN	22
11. RESULTADOS Y ANALISIS DE LOS DATOS	23
11.1. ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS DE LOS DATOS DE CONTROL.....	23
11.2. ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS DE LA ENCUESTA.....	24
12. CONCLUSIONES	31
13. RECOMENDACIONES.....	32
14. ANEXOS	33
14.1. MODELO DE ENCUESTA.....	33

LISTADO DE GRÁFICOS

Gráfico 1. Edad	23
Gráfico 2. Género.....	23
Gráfico 3. ¿A qué se dedica?.....	24
Gráfico 4. ¿Alguien le ha recomendado el centro?	26
Gráfico 5. ¿Recomendaría los servicios del CDEE a otras personas?	28
Gráfico 6. ¿Seguiría usted utilizando los servicios de CDEE-Icesi?	29
Gráfico 7. ¿Utilizaría los servicios del CDEE?.....	30

LISTADO DE TABLAS

Tabla 1. Reconocimiento centros académicos	25
Tabla 2. CDEE	25
Tabla 3. Consolidado final de centros académicos	26
Tabla 4. Calificación de servicios del CDEE.....	27

1. RESUMEN

Este proyecto de investigación se centra en descubrir la percepción de los estudiantes y público en general de la universidad Icesi sobre el centro de desarrollo del espíritu empresarial

Se aplicó un total de 61 encuestas de forma personal, a una determinada muestra de estudiantes y público en general de la universidad, con el fin de analizar los datos y encontrar el nivel de conocimiento que tienen los estudiantes y el público en general sobre el Centro de Desarrollo del Espíritu Empresarial respecto a los demás centros y sobre los servicios que ofrece este.

Gracias al análisis de los datos, se puede concluir que la universidad debe establecer una estrategia para que sus centros académicos tengan mejor reconocimiento y que el CDEE-Icesi, pueda desarrollar mejores estrategias para promocionar sus servicios dentro de la comunidad.

Este proyecto se realiza como un estudio que puede otorgar la pauta para la creación de aplicar mejoras en procesos en pro de un mejor reconocimientos para los centros académicos de la Universidad, en especial del CDEE-Icesi y que sirva como base para realizar otros estudios con mayor profundidad relacionados al CDEE.

Se sugieren algunos puntos con los cuales se podría mejorar en medios de difusión y publicidad, para que el CDEE-Icesi sea reconocido como debería ser, como un centro de referencia a nivel internacional en el desarrollo del espíritu empresarial, por todos los servicios que ofrece a la comunidad y su experiencia en el sector.

Palabras claves: CDEE, Icesi, emprendimiento, empresarial.

ABSTRACT

This research project focuses on discovering the perception of students and general public ICESI university center on entrepreneurship development.

A total of 61 surveys personally applied to a given sample of students and the general public college, in order to analyze the data and find the level of knowledge among students and the general public about the Center Entrepreneurship Development relation to other centers and the services offered by this.

By analyzing the data, it can be concluded that the university should establish a strategy for its academic centers have better recognition and the CDEE-ICESI, can develop better strategies to promote their services within the community.

This project is a study that can provide the pattern for creating implement process improvements towards better recognition for academic centers of the University, especially the CDEE-ICESI and serve as a basis for other studies CDEE further related.

Some points which could be improved in media and advertising, for the CDEE-ICESI is recognized as it should be, as a center of international reference in the development of entrepreneurship, for all services offered are suggested the community and experience in the sector.

Keywords: CDEE, ICESI, entrepreneurship, business.

2. INTRODUCCIÓN

En una institución educativa tan prestigiosa como la Universidad Icesi, se hace importante que cada una de las unidades académicas sean reconocidas por la comunidad universitaria y el público en general que accede a ellas, como medir el impacto que éstas generan con los servicios ofrecidos.

Es por esto, que en este trabajo investigaremos el reconocimiento que tiene el Centro de Desarrollo del Espíritu Empresarial de la Universidad Icesi entre todos los centros académicos y mediremos la percepción que tiene la comunidad universitaria y el público en general de los servicios que éste le presta.

3. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

Es importante para el desarrollo de esta investigación, realizar encuestas como método de recolección de datos para indagar sobre el conocimiento y la opinión actual de los estudiantes de la Universidad Icesi y el público en general.

Para ello se analizarán los datos, se determinaran los aspectos más relevantes, y se hará un informe sobre los datos analizados, el cual se entregará al CDEE para su conocimiento y se espera que el centro haga las correcciones pertinentes y se tomen decisiones que permitan la aceptación y la integración del público estudiantil.

4. JUSTIFICACIÓN

Con el fin de evaluar la percepción que tienen los estudiantes y el público en general de la Universidad Icesi sobre el Centro de Desarrollo del Espíritu Empresarial, se decidió realizar esta Investigación de Mercado para encontrar las razones por las cuales es conocido el centro entre los estudiantes y el público en general y la satisfacción que tienen éstos de los servicios ofrecidos por el mismo.

Consideramos de suma importancia tener en cuenta la opinión de los estudiantes y el público en general para poder generar un informe que permita al CDEE realizar actividades para obtener mayor reconocimiento dentro y fuera de la comunidad universitaria.

5. OBJETIVOS

5.1. General

- Analizar el nivel de conocimiento que tienen los estudiantes y el público en general sobre el Centro de Desarrollo del Espíritu Empresarial respecto a los demás centros y sobre los servicios que ofrece este.

5.2. Específicos

- Conocer la opinión actual que tienen los estudiantes y el público en general sobre el CDEE-Icesi.
- Identificar la percepción de los estudiantes y del público en general de la Universidad Icesi sobre el CDEE-Icesi y de los servicios que ofrece.
- Investigar el grado de conocimiento que tienen los estudiantes y el público en general sobre los servicios que el centro presta.
- Conocer el nivel de satisfacción de los servicios prestados por el CDEE-Icesi, mediante la calificación de los mismos.
- Analizar las opiniones de los estudiantes y el público en general, con el fin de mejorar el reconocimiento, posición y servicios del CDEE.
- Determinar el grado de importancia que tiene el CDEE-Icesi dentro del público en general.
- Comparar el reconocimiento del CDEE-Icesi, respecto al conocimiento que tienen los estudiantes y el público en general de los otros centros académicos de la universidad.

6. MARCO TEÓRICO

El Centro de Desarrollo del Espíritu Empresarial de la Universidad Icesi (CDEE - Icesi) fue creado el 1 de enero de 1985, como una unidad académica de la Universidad Icesi, que depende directamente de la Rectoría. Ha liderado a nivel latinoamericano el proceso de implementación de una cultura empresarial. Viene desde 1985 desarrollando tecnología educativa, conceptos y materiales que han sido usados por muchas de las entidades que han hecho su ingreso a esta actividad académica con posterioridad. En 1985 se introdujeron en los currículos de todos los programas de la Universidad los cursos obligatorios de Creatividad Empresarial. Su misión es forjar, a través de procesos académicos y con la participación permanente de la comunidad académica y empresarial, una nueva CULTURA EMPRESARIAL, llena de innovación y de responsabilidad social, que sea motor del desarrollo social y económico a nivel nacional.

Está dividido en **Formación**, en el cual se diseñan y realizan cursos, seminarios, diplomados, y talleres, dirigidos a estudiantes de pregrado y postgrado de la Universidad Icesi; a profesores: universitarios, normalistas, de secundaria y primaria; a niños y jóvenes que cursan la educación primaria y secundaria; a empresarios PYME; a profesionales y no profesionales interesados en crear sus empresas y a grupos sociales interesados en la difusión y aplicación de la educación empresarial, **Investigación**, y en los siguientes centros:

- **Centro de Industrias Culturales:** El C.I.C. Nace en el 2011, bajo la dirección del Centro de Desarrollo de Espíritu Empresarial (CDEE) con la necesidad de fortalecer el entorno cultural de la región, generar conocimientos alrededor de las dinámicas de la industria cultural y poner en marcha diversas herramientas para su fortalecimiento.
- **Centro Alaya:** Los Centros Alaya de desarrollo empresarial en Colombia, son una iniciativa de las Universidades Icesi y Valle, el Ministerio de Comercio, Industria y Turismo, la Fundación de Apoyo de la Universidad del Valle y

Compañeros de las Américas, que tiene como finalidad apoyar el desarrollo empresarial del Valle del Cauca y del país. Su modelo operativo ha tomado elementos básicos de los Centros de Desarrollo Empresarial para la Pequeña y Mediana Empresa (Small Business Development Centers - SBDC) que ha funcionado exitosamente en los Estados Unidos desde hace más de 40 años.

- **Propyme:** promueve el fortalecimiento de la gestión de la PyME, buscando garantizar su supervivencia y efectuar procesos de crecimiento y desarrollo, en forma exitosa a través de servicios integrales de formación, consultoría y proyectos especiales.
- **Startup-Cafe:** Concepto innovador de espacios físicos y virtuales, que ofrecen un ambiente adecuado para construir empresas de base tecnológica, fundamentado en conocimientos, destrezas, habilidades y experiencias de estudiantes, profesores, empleados, empresarios y en general de todos los actores influenciados o que influyen a la comunidad de la Universidad Icesi.

Otras actividades para estudiantes que realiza el centro son:

➤ **PRÁCTICA EN EMPRESA PROPIA O FAMILIAR:**

✓ *Práctica en empresa familiar:* Para los estudiantes que desean realizar su práctica en una empresa de propiedad de la familia actualmente en funcionamiento.

✓

Práctica en empresa propia (opción 1): Para estudiantes que han elaborado previamente el plan de empresa sobre el cual van a iniciar su empresa.

✓ *Práctica en empresa propia (opción 2):* Para los estudiantes que desean realizar su práctica en empresa propia y no han elaborado previamente el plan de empresa sobre el cual van a iniciar su empresa.

✓ *Práctica en empresa propia (opción 3)*: Para los estudiantes que desean realizar su práctica en empresa propia y ya tienen creada la empresa.

- **PROYECTO DE GRADO**: Los estudiantes de Administración de Empresas diurno y nocturno, y los estudiantes de postgrado pueden acceder a la modalidad de tesis de grado, permitiéndoles desarrollar sus capacidades investigativas, en el desarrollo de un plan de empresa.

- **EXPOICESI**: Esta actividad que se organiza cada año, ofrece la oportunidad de conocer en forma directa el quehacer de un empresario y de generar modelos empresariales a partir de sus vivencias, permitir al nuevo empresario vivir plenamente las etapas del proceso empresarial propiamente dichas y de acercarlos al mundo real de los negocios poniendo en práctica los conocimientos adquiridos en su carrera. La actividad, que generalmente dura tres días y se desarrolla por todo el campus universitario, se basa en que los nuevos empresarios tienen la posibilidad de alquilar Stands para exhibir sus productos a las casi 5000 personas que componen la comunidad Icesi y a muchas personas externas que vienen a raíz de este evento.

- **CONCURSOS EMPRESARIALES**: El CDEE apoya a sus estudiantes en la participación de los diferentes concursos empresariales a nivel nacional e internacional. Entre ellos están:
 - ✓ Fondo Emprender
 - ✓ Destapa Futuro
 - ✓ Innova
 - ✓ Concurso Ventures

Y para las personas externas a la Universidad realiza las siguientes actividades:

- **Congreso Latinoamericano sobre Espíritu Empresarial**: Es un evento diseñado y ejecutado por el Centro de Desarrollo del Espíritu Empresarial (CDEE)- de la

Universidad Icesi que busca a través de él, la creación de una comunidad académica y empresarial preocupada por los temas propios al **Espíritu Empresarial**, la creación y el fortalecimiento de las empresas latinoamericanas y la Educación Empresarial.

- **Diplomados, Seminarios, Talleres y Conferencias:** Estas actividades se brindan a grupos específicos, en cuyo caso el diseño es acordado con la organización, y a grupos abiertos con los cuales el **CDEE** define contenidos y alcances.
- **Campo de Verano sobre Espíritu Empresarial:** Esta actividad busca orientar y motivar a los niños y jóvenes entre 12 y 17 años de edad en la construcción de su futuro y su sociedad basados en el desarrollo de una cultura de **Espíritu Empresarial**, a través de múltiples juegos de roles como intraempresario, empresario privado, empresario social y/o empresario cívico. Para ello cada año el **CDEE** ofrece este **Campo de Verano** donde se realizan actividades como: visitas empresariales, juegos de rol, integración, desarrollo de oportunidades de empresa, talleres de creatividad, y talleres de desarrollo de competencias empresariales.

Adicional al CDEE, la Universidad Icesi cuenta con otros centros académicos focalizados en temas específicos para brindar apoyo tanto a los estudiantes como al público en general, como se puede observar a continuación:

- **Centro de Desarrollo Profesional CEDEP:** Es la instancia responsable de la transición del estudiante universitario al mundo laboral, mediante un programa de orientación y acompañamiento (Programa de Desarrollo Profesional – PDP) diseñado especialmente con este propósito.
- **Centro de Recursos para el Aprendizaje – CREA:** Apoya a los Departamentos Académicos en la revisión, ajuste e innovación de las pedagogías y didácticas utilizadas por los profesores, para hacer realidad los lineamientos definidos en el Proyecto Educativo de Icesi.
- **Centro de Investigaciones en Economía y Finanzas – CIENFI:** El Centro de Investigaciones en Economía y Finanzas de la Universidad Icesi, inicia funciones en enero del 2006, con el fin de contribuir por medio de estudios económicos y

financieros en las discusiones locales y nacionales sobre el devenir económico, el entorno de los negocios y las finanzas públicas y privadas.

- **Observatorio de Políticas Públicas – POLIS:** Tiene por objeto hacerle seguimiento y evaluación a hechos y decisiones de carácter político y a políticas públicas de interés general o consideradas estratégicas para el desarrollo del Valle del Cauca.
- **Estudios Interdisciplinarios, Jurídicos, Sociales y Humanistas – CIES:** Tiende a consolidar un trabajo investigativo de carácter interdisciplinario, sobre cuestiones jurídicas, sociales y humanistas; contribuye a la comprensión y solución de problemas de interés regional, nacional e internacional y aporta al desarrollo de los programas de formación de la Facultad de Derecho y Ciencias Sociales y a los proyectos de intervención en los que participa la Universidad.
- **Centro Icesi de Gobierno Organizacional - CIGO:** El Centro Icesi de Gobierno Organizacional, fue creado en 2001 para contribuir al mejoramiento del gobierno de las organizaciones colombianas. El gobierno organizacional se entiende como el sistema de normas y restricciones, externas e internas, que hace a los administradores sensibles a los deseos del grupo o grupos en beneficio de quienes opera la organización.
- **Consultorio Jurídico y Centro de Conciliación:** ofrecen servicios de asistencia legal gratuita a todas las personas de escasos recursos económicos que así lo soliciten de conformidad con las estipulaciones legales vigentes sobre el particular. De forma conjunta, buscamos la formación integral de nuestros **estudiantes** y la contribución al campo social mediante el asesoramiento, direccionamiento y acompañamiento a la comunidad en temas de tipo legal. En el mismo sentido, el **Consultorio Jurídico** tiene como objetivo ser centro de apoyo de investigaciones en áreas jurídicas y de las **ciencias sociales** desarrolladas por la **Universidad**.
- **Grupo Acciones Públicas Icesi - GAPI:** El GAPI funciona como un espacio dentro del Consultorio Jurídico, en el que los estudiantes miembros realizan su práctica jurídica obligatoria, durante los semestres 8 y 9. La vinculación al grupo es

voluntaria, pero una vez se forma parte del mismo esta práctica entra a conformar una de las áreas de trabajo obligatorio, evaluable bajo los mismos criterios previstos para todo el Consultorio Jurídico. Su propósito fundamental consiste en contribuir, mediante el uso de los conocimientos jurídicos, a la solución de problemas regionales y nacionales que afectan la plena realización de derechos sociales y colectivos. Y apoyar las acciones públicas de otros grupos que luchan por la defensa de estos derechos, en los contextos nacional e internacional. El GAPI cumple su misión directamente y en colaboración con la comunidad, entidades gubernamentales, no gubernamentales, y la academia.

- **Consultorio de Comercio Exterior – ICECOMEX:** es un espacio creado con el fin de facilitar a pequeños y medianos empresarios el acceso a información de calidad y precisa a través de consultorías, visitas empresariales, foros informativos y publicaciones. Ofrece sus servicios de forma gratuita a la comunidad regional y nacional, ayudando de esta manera al fomento del espíritu de internacionalización entre las PYMES de diversos sectores.
- **Centro de Consultoría y Educación Continua:** ofrece programas de capacitación y consultoría al sector empresarial con los cuales, profesionales de diferente formación, pueden desarrollar múltiples habilidades. El Centro de Consultoría y Educación Continua ha logrado una valiosa experiencia en el desarrollo ejecutivo, personal y empresarial a lo largo de más de 10 años de más de 500 Programas Educativos Individuales, Empresariales u orientados a Asesoría Empresarial.
- **Centro de Investigaciones en Anomalías Congénitas y Enfermedades Raras – CIACER:** Es un grupo multidisciplinario dedicado a la investigación de las anomalías congénitas, y las enfermedades raras de origen genético.
- **Centro de Entrenamiento en Urgencias y Emergencias Médicas:** nace bajo la dirección de la Facultad de Ciencias de la Salud por la necesidad de entrenar a la comunidad en técnicas efectivas de reanimación cardiopulmonar, para disminuir la mortalidad y las secuelas neurológicas asociadas al paro cardiorrespiratorio. El Centro está certificado por la American Heart Association (AHA), una organización dedicada a “Construir una vida más sana, libre de las enfermedades

cardiovasculares y la apoplejía”. El objetivo de la AHA es reducir las enfermedades coronarias, los accidentes cerebrovasculares y los riesgos de las enfermedades cardiovasculares como el tabaquismo, la hipercolesterolemia, la inactividad física, la presión arterial alta no controlada, la obesidad y la diabetes.

- **Consultorio Contable y Financiero – CENSEA:** es un consultorio contable y financiero, en el cual MIPYMES pueden encontrar solución a necesidades relacionadas con esta temática.
- **Centro de Toma de Decisiones Organizacionales – TAMIZ:** Es una iniciativa institucional que busca brindar apoyo en procesos de toma de decisiones para todo tipo de organizaciones.
- **Centro de Estudios en Protección Social y Economía de la Salud – PROESA:** es una entidad independiente y sin ánimo de lucro, fundada en 2010 conjuntamente por la Universidad Icesi y la Fundación Clínica Valle del Lili (FVL), ambas establecidas en Cali Colombia. La FVL, fundada en 1982, es un hospital sin ánimo de lucro, líder en diversas áreas clínicas y con gran trayectoria en investigación, clasificada como la cuarta mejor en Latinoamérica.
- **Punto de Bolsa de Valores:** La Universidad Icesi en acuerdo con la Bolsa de Valores de Colombia inauguró el 8 de Septiembre de 2008, el Punto de Bolsa de la Universidad Icesi, siendo éste el primer punto de bolsa en el suroccidente de Colombia; afianzándose como universidad pionera y líder en materia de educación en mercados financieros nacionales y mundiales. Con esto, la Universidad Icesi pone a disposición de la comunidad, a inversionistas y al público en general información en tiempo real sobre el mercado de acciones a través de la plataforma Xstream, mercado de renta fija pública y privada a través de la plataforma MEC PLUS, mercado dólar peso a través de la página de consulta Set-fx y Mercado Integrado Latinoamericano (MILA) a través de la página de consulta Valor Futuro.
- **Laboratorio de Procesos Transnacionales:** El Laboratorio de procesos transnacionales es una unidad académica que depende directamente del programa de Ciencia Política. En él, los estudiantes investigan bajo la modalidad de semillero, las distintas dinámicas transnacionales que se presentan hoy en día en el mundo,

desde la perspectiva del caso colombiano. El Laboratorio cuenta con un grupo de trabajo formado por estudiantes de los programas de Ciencia Política, Sociología, Antropología y Psicología.

- **Laboratorio Etnográfico:** Es un espacio compartido por los estudiantes de Antropología, Sociología y de Ciencia Política con el objetivo de propiciar una formación complementaria en el campo de la etnografía entendida como método, como práctica corporal y política y como forma de representación. Desde este espacio también se busca fortalecer la formación investigativa de los estudiantes, a través de la experiencia del trabajo de campo como un proceso pedagógico determinante en la apropiación de la sensibilidad y la visión de la sociedad.
- **Centro de Atención Psicosocial – CAPsi:** es un espacio de formación, investigación e intervención que responde a las problemáticas de salud mental y de exclusión social de sectores vulnerables de nuestra ciudad. Entre sus objetivos están: Ofrecer un servicio profesional gratuito de atención y orientación psicológica a poblaciones económica y socialmente vulnerables; y formar a los estudiantes del Programa de Psicología en intervención clínico-comunitaria.
- **Centro de Estudios Afrodiaspóricos – CEAF:** promueve la innovación, la investigación, la enseñanza y la intervención pública en aspectos relacionados con las historias, las culturas, las políticas y la producción del conocimiento de la diáspora Africana.
- **Programa de Estudios de la Alianza del Pacífico – PEAP:** es una plataforma que integra el trabajo, ideas y experiencias de académicos, estudiantes y otros actores que comparten un interés común: el estudio de los aspectos sociales, económicos, políticos y naturales que acontecen en la zona geográfica conformada por la Alianza del Pacífico desde una perspectiva multidisciplinar.

En esta investigación pretendemos definir el grado de conocimiento que tienen los estudiantes y el público en general sobre el Centro de Desarrollo del Espíritu Empresarial respecto a los otros centros académicos y medir la percepción que tienen en general del centro y de los servicios que ofrece.

7. BRIEF

<p align="center">CONTACTO: ESTUDIANTES DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS</p> <p>Nombre: Lia María Barrera Ruiz y Diana Carolina Cartagena</p> <p>Cargo: Estudiantes de Administración de Empresas</p> <p>Teléfono(s): 555 2334</p> <p>Celular: 3117178652, 3164934373</p> <p>Dirección: Calle 18 No. 122-135</p> <p>País / Ciudad: Cali</p> <p>Email: lbarrera@icesi.edu.co; dccartagena@icesi.edu.co;</p>
<p align="center">CONTACTO EN : CDEE – UNIVERSIDAD ICESI</p>
<p>Nombre: Ana Carolina Martínez R.</p> <p>Cargo: Jefe de Recursos Educativos - CDEE</p> <p>Teléfono(s): 5552334 Ext 8296</p> <p>Dirección: calle 18 # 122 - 135</p> <p>País / Ciudad: Cali</p> <p>Email: acmarti@icesi.edu.co</p> <p>Página Web: www.icesi.edu.co/cdee</p> <p>Fecha: 12 de Mayo de 2016</p>
<p>Título: Percepción de los estudiantes y del público en general de la Universidad Icesi sobre el Centro de Desarrollo del Espíritu Empresarial.</p>
<p>Objetivo General: Analizar el nivel de conocimiento que tienen los estudiantes y el público en general sobre el Centro de Desarrollo del Espíritu Empresarial respecto a los demás centros y sobre los servicios que ofrece este.</p>
<p>Objetivos Secundarios :</p> <ol style="list-style-type: none">1. Conocer la opinión actual que tienen los estudiantes y el público en general sobre el CDEE-Icesi.

<ol style="list-style-type: none"> 2. Identificar la percepción de los estudiantes y del público en general de la Universidad Icesi sobre el CDEE-Icesi y de los servicios que ofrece. 3. Investigar el grado de conocimiento que tienen los estudiantes y el público en general sobre los servicios que el centro presta. 4. Conocer el nivel de satisfacción de los servicios prestados por el CDEE-Icesi, mediante la calificación de los mismos. 5. Analizar las opiniones de los estudiantes y el público en general, con el fin de mejorar el reconocimiento, posición y servicios del CDEE. 6. Determinar el grado de importancia que tiene el CDEE-Icesi dentro del público en general. 7. Comparar el reconocimiento del CDEE-Icesi, respecto al conocimiento que tienen los estudiantes y el público en general de los otros centros académicos de la universidad.
Tipo de Investigación: Investigación cuantitativa, Tipo de investigación descriptiva
Segmento del consumidor: Estudiantes y público en general de la Universidad Icesi
País / Zona: Santiago de Cali, Colombia
Tiempo de iniciación y terminación de la investigación: Del 27 de julio de 2015 al 30 de abril de 2016.
Fecha de entrega de resultados: Entrega de resultados 12 de mayo de 2016.
Requisitos a entregar: <ol style="list-style-type: none"> 1. Archivo Word que contiene toda la investigación 2. Archivo Excel que contiene la compilación de los datos 3. Presentación ejecutiva del trabajo 4. Encuestas físicas realizadas 5. CD
Fecha estimada de entrega de anteproyecto: Entrega de anteproyecto 13 de noviembre de 2015

8. FICHA TÉCNICA	
Objetivo:	Identificar la percepción de los estudiantes y del público en general de la Universidad Icesi sobre el CDEE-Icesi y de los servicios que ofrece.
Grupo objetivo:	Estudiantes y público en general de la Universidad Icesi
Técnica:	Entrevistas personales con cuestionario de preguntas cerradas y abiertas en la Universidad.
Cubrimiento:	Cali
Muestra:	Se realizaron 61 encuestas.
Margen de error:	El margen de error total de la muestra estimado es del 12.5% con un nivel de confianza de 95%.
Fechas de campo:	Del 15 de marzo al 24 de abril de 2016.
Realizado por:	Estudiantes de Administración de Empresas de la Universidad Icesi / Lia Barrera y Diana Carolina Cartagena B.
Contratado por:	Trabajo de Proyecto de Grado II
Selección de entrevistados y muestreo:	Estudio probabilístico mediante un muestreo aleatorio simple.
Marco muestral:	Población Infinita

9. TAMAÑO DE LA MUESTRA

Para esta investigación la población es infinita.

$$\varepsilon = \frac{z^2 pq}{\sqrt{n}} = \frac{1.96^2(0.5)(0.5)}{\sqrt{61}} = 0,1229$$

Esta prueba se tomó con un margen de error del 12.3%, y una confiabilidad del 95%.

10. METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN

Para analizar el nivel de conocimiento que tienen los estudiantes y el público en general de la Universidad Icesi sobre el Centro de Desarrollo del Espíritu Empresarial respecto a los demás centros y sobre los servicios que ofrece este, se realizaron entrevistas personalizadas del 1 al 24 de abril de 2016 a estudiantes y participantes de los programas Nube de Idea y acompañamiento que ofrece el Centro Alaya, en el campus de la Universidad Icesi.

Para esta investigación se utilizó un estudio no probabilístico mediante un muestreo aleatorio simple y se realizaron un total de 61 entrevistas con un nivel de confianza del 95% y un margen de error estimado del 12.5%, teniendo en cuenta que la población total era infinita.

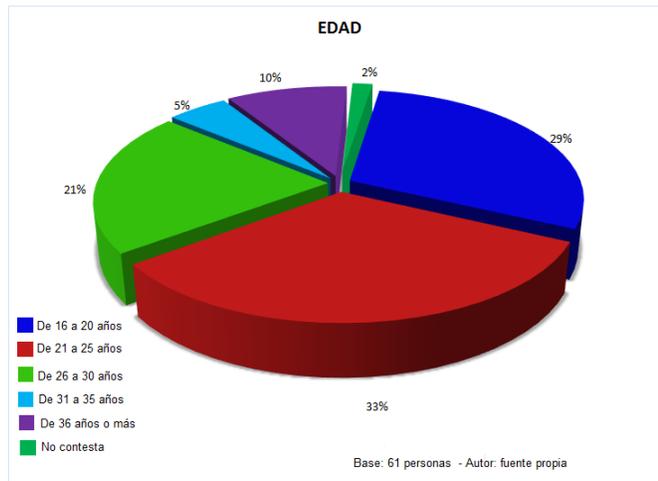
11. RESULTADOS Y ANALISIS DE LOS DATOS

11.1. ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS DE LOS DATOS DE CONTROL.

A continuación analizaremos los datos de control generales que fueron arrojados por las encuestas realizadas a las 61 personas del mercado objetivo.

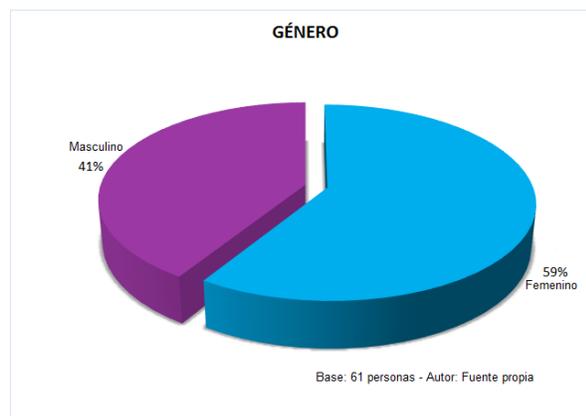
De las personas encuestadas el 62% tienen entre 16 y 25 años (ver Gráfico 1).

Gráfico 1. Edad



En esta gráfica podemos observar que de los 61 encuestados, el 59% son mujeres y el 41% son hombres (ver Gráfico 2).

Gráfico 2. Género



El 77% de las personas encuestadas estudian únicamente (ver Gráfico 3).

Gráfico 3. ¿A qué se dedica?



11.2. ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS DE LA ENCUESTA

A continuación analizaremos a profundidad los datos arrojados en nuestras encuestas.

El 100% de los encuestados conoce que existen diferentes centros académicos en la Universidad Icesi, cuando se les solicitó que nos nombraran los que por lo menos hubieran escuchado y nos dieran su calificación de aquellos con que hubieran tenido contacto, (ver Tabla 1), obtuvimos como resultado los siguientes datos:

- Los centros más reconocidos en la Universidad son: el CDEE, el CIES, el CREA y el Centro de Consultoría y Educación continua.
- El 72,5% de las personas que conocen el CDEE, han tenido contacto con el centro y le dan una calificación general promedio de 4.3.
- El CIENFI, el CIACER, PROESA y CAPsi son centros que han escuchado pero no han tenido contacto con ellos. Y hay unos centros que no has escuchado al menos, como lo son: el CIGO, TAMIZ, etc.

Tabla 1. Reconocimiento centros académicos

Centro Académico	Lo conocen	Han tenido Contacto	Promedio calificación	Porcentaje
Centro de Desarrollo del Espíritu Empresarial CDEE	40	29	4,3	72,5%
Estudios Interdisciplinarios, Jurídicos, Sociales y Humanistas - CIES	4	2	3,5	50,0%
Centro de Recursos para el Aprendizaje - CREA	20	8	3,9	40,0%
Centro de Consultoría y Educación Continua	13	5	4,0	38,5%
Centro de Entrenamiento en Urgencias y Emergencias Médicas	3	1	5,0	33,3%
Consultorio Contable y Financiero - CENSEA	3	1	4,0	33,3%
Consultorio de Comercio Exterior - ICECOMEX	24	7	4,0	29,2%
Centro de Desarrollo Profesional CEDEP	15	4	4,0	26,7%
Grupo Acciones Públicas Icesi - GAPI	4	1	4,0	25,0%
Consultorio Jurídico y Centro de Conciliación	17	3	4,0	17,6%
Punto de Bolsa de Valores	19	2	4,0	10,5%
Observatorio de Políticas Públicas - POLIS	15	1	4,0	6,7%
Centro de Investigaciones en Economía y Finanzas - CIENFI	9	0	0	
Centro de Investigaciones en Anomalías Congénitas y Enfermedades Raras - CIACER	2	0	0	
Centro de Estudios en Protección Social y Economía de la Salud - PROESA	2	0	0	
Centro de Atención Psicosocial - CAPsi	2	0	0	

Autor: Fuente propia

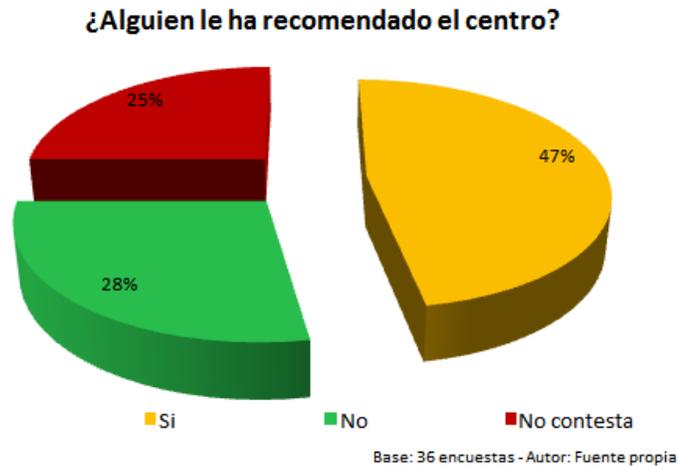
Pudimos evidenciar en el trabajo de campo, que las personas no tienen recordación automática de los centros, por eso, para las personas que no mencionaron el CDEE-Icesi en la anterior pregunta, se preguntó nuevamente de forma específica por el centro, obteniendo estos resultados adicionales (ver Tabla 2):

Tabla 2. CDEE

Centro Académico	Lo conocen	Han tenido Contacto	Promedio calificación	Porcentaje
Centro de Desarrollo del Espíritu Empresarial CDEE	17	7	4,0	41,2%

Como hemos podido notar, son bastantes las personas que conocen o han tenido contacto con el CDEE-Icesi, pero en muchos casos se debe re preguntar, pues no lo tienen como una recordación automática, es importante mencionar que de todas las personas que han utilizado los servicios del centro, un 47% han llegado a él por recomendación de otras personas, como se puede observar en el gráfico 4.

Gráfico 4. ¿Alguien le ha recomendado el centro?



Finalmente, consolidando toda la información, obtenemos los siguientes datos (ver Tabla 3): **Tabla 3.** Consolidado final de centros académicos

Centro Académico	Lo conocen	Han tenido Contacto	Promedio calificación	Porcentaje
Centro de Desarrollo del Espíritu Empresarial CDEE	57	36	4,3	63,2%
Estudios Interdisciplinarios, Jurídicos, Sociales y Humanistas - CIES	4	2	3,5	50,0%
Centro de Recursos para el Aprendizaje - CREA	20	8	3,9	40,0%
Centro de Consultoría y Educación Continua	13	5	4,0	38,5%
Centro de Entrenamiento en Urgencias y Emergencias Médicas	3	1	5,0	33,3%
Consultorio Contable y Financiero - CENSEA	3	1	4,0	33,3%
Consultorio de Comercio Exterior - ICECOMEX	24	7	4,0	29,2%
Centro de Desarrollo Profesional CEDEP	15	4	4,0	26,7%
Grupo Acciones Públicas Icesi - GAPI	4	1	4,0	25,0%
Consultorio Jurídico y Centro de Conciliación	17	3	4,0	17,6%
Punto de Bolsa de Valores	19	2	4,0	10,5%
Observatorio de Políticas Públicas - POLIS	15	1	4,0	6,7%
Centro de Investigaciones en Economía y Finanzas - CIENFI	9	0	0	
Centro de Investigaciones en Anomalías Congénitas y Enfermedades Raras - CIACER	2	0	0	
Centro de Estudios en Protección Social y Economía de la Salud - PROESA	2	0	0	
Centro de Atención Psicosocial - CAPsi	2	0	0	

Autor: Fuente propia

Nuestra encuesta se dividió en dos partes, una para aquellas personas que si han tenido contacto con el Centro y otra para que no, a partir de esta pregunta, empezaremos a analizar los resultados arrojados por las personas que si han tenido contacto.

A cada uno de los entrevistados, se les solicitó que nos indicaran qué servicios han utilizado y dieran una calificación de 1 a 5,(la cual 5 es muy bueno), sobre la satisfacción obtenida en estos, y podemos resaltar que servicios o actividades como “Así formamos empresarios en Icesi”, “prácticas en negocio familiar o propio” y “participación en concursos empresariales” tienen una nota promedio de 5, la nota más baja se encuentra en “consultorías” con un nota promedio de 3.5, y “cursos de posgrado” y “asesorías en industrias culturales” no tuvieron calificación, y en general todos los servicios, obtuvieron una calificación de 4.3, para el detalle de los otros servicios, se puede observar en la tabla 4:

Tabla 4. Calificación de servicios del CDEE

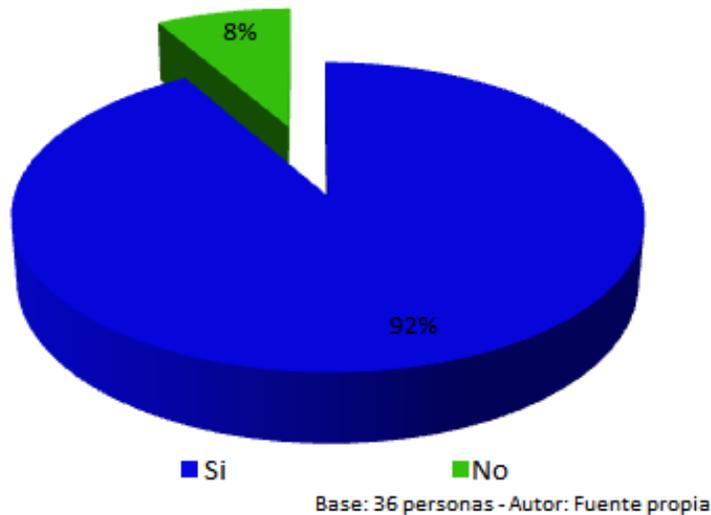
Servicios	Calificación
Asesoría en Creación de Empresa	4,4
Campo de Verano sobre Espíritu Empresarial	4,5
Congreso Latinoamericano sobre Espíritu Empresarial	4,5
Expolcesi	4,5
Evento: Así formamos empresarios en Icesi	5,0
Curso de pregrado	4,3
Curso de posgrado	
Consultorías	3,5
Seminarios de Espíritu Empresarial	3,8
Asesorías en Industrias Culturales	
Start-up Café	4,2
Practica en Negocio propio o familiar	5,0
Proyecto de grado en creación de empresa	4,0
Participación de concursos empresariales	5,0
Diplomados, Seminarios, Talleres y Conferencias	4,5
Cuál es su calificación en general?	4,3

Autor: Fuente propia

Se les preguntó, si de acuerdo a su experiencia con el centro, lo recomendarían a otras personas, y un 92% de las personas dijeron que lo harían, esto refleja que están a gusto con los servicios recibidos, y quieren compartir con otras personas, para que también se beneficien de los servicios del centro (ver Gráfico 5).

Gráfico 5. ¿Recomendaría los servicios del CDEE a otras personas?

¿Recomendaría los servicios del CDEE a otras personas?



Se indagó cuáles son los comentarios positivos que tienen sobre el centro y los resultados son:

- El 48% de los encuestados indican que el centro tiene buenos servicios empresariales, buenas asesorías, cursos bien estructurados con temas importantes e información precisa en el área empresarial, cuenta con diversidad de servicios, orientación dirigida, brinda un servicio muy profesional, con vocación de servicio, buena organización.
- Un 26% de los encuestados afirma que es un centro dinámico, práctico, con mucha experiencia, prestigio y reconocimiento en el cual encuentran mucho apoyo en

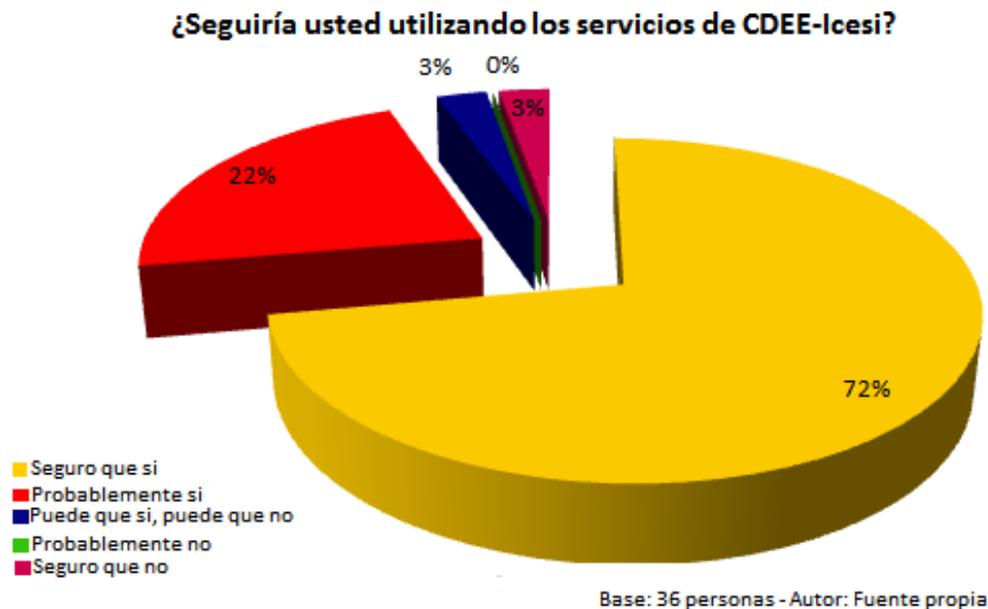
creación de empresas, mejoramiento de pymes, y brinda la oportunidad de conocer a otros emprendedores.

Y los comentarios negativos que arrojó este estudio fueron:

- Un 22.5% de los encuestados indicaron que al centro le falta difusión de sus servicios, tiene mucha ausencia de publicidad, no divulga sus eventos y que lo ven muy escondido.
- Un 16.7% de los encuestados afirman que el centro debe mejorar los tiempos para la atención, ofrecer flexibilidad en horarios de atención.
- Otros comentarios que se encontraron fueron: mala experiencia con la secretaria del director, que deberían tener más disponibilidad de los servicios, que los talleres y/o asesorías deberían tener más tiempo y que se enfocan mucho en las carreras administrativas y deberían tener en cuenta al resto de las carreras.

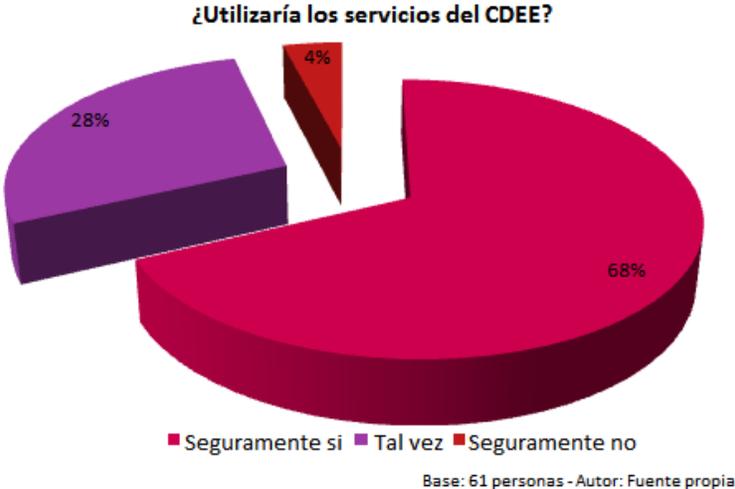
En general, están satisfechos con los servicios recibidos y un 72% de los encuestados están seguros de seguir haciendo uso del centro en comparación a un 3% que definitivamente no quiere regresar (ver Gráfico 6).

Gráfico 6. ¿Seguiría usted utilizando los servicios de CDEE-Icesi?



En la parte de la encuesta, dedicada a las personas que no han tenido contacto con el centro, independiente de que previamente lo hubieran escuchado o no, se les dio una breve reseña de lo que hace el centro, y posteriormente, se les pidió calificar de 1 a 5, (siendo 5 muy importante) ¿qué tan importante consideraban que es el centro para su formación académica, profesional o empresarial?, para lo cual el promedio obtenido es de 4.6, lo que indica que para estas personas es importante contar con un centro de este tipo para desarrollar sus proyectos profesionales y/o empresariales, esto se reafirma, cuando le preguntamos si utilizarían los servicios del centro y un 68% seguramente lo haría, (ver Gráfico 7).

Gráfico 7. ¿Utilizaría los servicios del CDEE?



12. CONCLUSIONES

De acuerdo a los resultados arrojados en esta investigación podemos concluir que:

- Las personas encuestadas reconocen que la universidad tiene centros académicos que brindan apoyo en diferentes áreas, pero hay una falta de recordación generalizada para todos los centros.
- El Centro de Desarrollo del Espíritu Empresarial, es un centro académico de la Universidad Icesi reconocido por sus buenos servicios y la buena experiencia que han tenido en él.
- Como debilidades del CDEE-Icesi, tiene la falta de promoción de sus servicios y que las personas perciben que está escondido.
- Se debe tener en cuenta la importancia que el CDEE-Icesi tiene sobre la comunidad académica y público general, por su amplio apoyo en el área de creación de empresas.

13. RECOMENDACIONES

Quedan como recomendaciones de este trabajo de investigación las siguientes:

- Se debe fortalecer la promoción que la Universidad hacia a todos sus centros, para que sean reconocidos por más integrantes de su comunidad y el público en general.
- El CDEE- Icesi, debe promocionar más los servicios que presta a la comunidad para obtener más reconocimiento y que más personas puedan utilizar sus servicios.

14. ANEXOS

14.1. MODELO DE ENCUESTA

Ver anexo.

Encuesta – Universidad Icesi

Estamos interesadas en conocer su percepción sobre los centros académicos de la Universidad Icesi, es por esto que lo invitamos a responder esta encuesta que le tomara máximo 10 minutos. Su participación es totalmente voluntaria, ¿nos puede atender? Gracias de antemano por contribuir a nuestro trabajo.

1. ¿Usted sabe que en la Universidad existen centros académicos que brindan apoyo en diferentes áreas?

Si	1
No	2

2. ¿Cuáles centros académicos reconoce usted y de los que conoce, con cual ha tenido contacto en el último año, califique de forma general con los centros que ha tenido contacto qué sabe de ellos?

	NOMBRE DEL CENTRO ACADÉMICO	¿Cuál conoce?	¿Ha tenido contacto?	¿Cómo lo califica?
1	Centro de Desarrollo del Espíritu Empresarial CDEE	1	1	
2	Centro de Desarrollo Profesional CEDEP	2	2	
3	Centro de Recursos para el Aprendizaje - CREA	3	3	
4	Centro de Investigaciones en Economía y Finanzas - CIENFI	4	4	
5	Observatorio de Políticas Públicas - POLIS	5	5	
6	Estudios Interdisciplinarios, Jurídicos, Sociales y Humanistas - CIES	6	6	
7	Centro Icesi de Gobierno Organizacional - CIGO	7	7	
8	Consultorio Jurídico y Centro de Conciliación	8	8	
9	Grupo Acciones Públicas Icesi - GAPI	9	9	
10	Consultorio de Comercio Exterior - ICECOMEX	10	10	
11	Centro de Consultoría y Educación Continua	11	11	
12	Centro de Investigaciones en Anomalías Congénitas y Enfermedades Raras - CIACER	12	12	
13	Centro de Entrenamiento en Urgencias y Emergencias Médicas	13	13	
14	Consultorio Contable y Financiero - CENSEA	14	14	
15	Centro de Toma de Decisiones Organizacionales - TAMIZ	15	15	
16	Centro de Estudios en Protección Social y Economía de la Salud - PROESA	16	16	
17	Punto de Bolsa de Valores	17	17	
18	Laboratorio de Procesos Transnacionales	18	18	
19	Laboratorio Etnográfico	19	19	
20	Centro de Atención Psicosocial - CAPsi	20	20	
21	Centro de Estudios Afrodiaspóricos - CEAF	21	21	
22	Programa de Estudios de la Alianza del Pacífico - PEAP	22	22	

Si nombra CDEE pasar a la 4, sino seguir con la 3

3. Usted conoce el Centro de Desarrollo del Espíritu Empresarial CDEE-Icesi?

	NOMBRE DEL CENTRO ACADÉMICO	¿Conoce?	¿Ha tenido contacto?	¿Cómo lo califica?
1	Centro de Desarrollo del Espíritu Empresarial CDEE	1	1	

Si, saltar a pág. 2
No, saltar a pág. 3

4. ¿Alguien le ha recomendado el centro?

Si	1
No	2

5. **PARA LOS QUE HAN TENIDO CONTACTO CON EL CDEE**, Qué servicio ha utilizado del CDEE? Indíquenos su grado de satisfacción general con los servicios utilizados del CDEE – Icesi, en una escala de 1 a 5, donde 5 es completamente satisfecho y 1 es completamente insatisfecho.

	SERVICIOS	Calificación
1	Asesoría en Creación de Empresa	
2	Campo de Verano sobre Espíritu Empresarial	
3	Congreso Latinoamericano sobre Espíritu Empresarial	
4	ExpoIcesi	
5	Evento: Así formamos empresarios en Icesi	
6	Curso de pregrado	
7	Curso de posgrado	
8	Consultorías	
9	Seminarios de Espíritu Empresarial	
10	Asesorías en Industrias Culturales	
11	Start-up Café	
12	Practica en Negocio propio o familiar	
13	Proyecto de grado en creación de empresa	
14	Participación de concursos empresariales	
15	Diplomados, Seminarios, Talleres y Conferencias	
16	Cuál es su calificación en general?	

6. ¿Recomendaría los servicios del CDEE a otras personas?

Si	1
No	2

7. ¿Qué comentarios positivos tiene del CDEE?

8. ¿Qué comentario negativos tiene del CDEE?

9. ¿Seguiría usted utilizando los servicios de CDEE - Icesi?

Seguro que sí	1
Probablemente sí	2
Puede que sí, puede que no	3
Probablemente no	4
Seguro que no	5

El Centro de Desarrollo del **Espíritu Empresarial** de la **Universidad Icesi (CDEE-Icesi)** es una unidad académica de la **Universidad Icesi**, cuya misión es forjar, a través de procesos académicos y con la participación permanente de la comunidad académica y empresarial, una nueva **CULTURA EMPRESARIAL**, llena de innovación y de responsabilidad social, que sea motor del desarrollo social y económico a nivel nacional.

10. De acuerdo con esta información, nos puede calificar de 1 a 5, ¿qué tan importante considera que es el Centro para su formación académica, profesional o empresarial?

11. ¿Utilizaría los servicios del CDEE?

Seguramente si	1
Tal vez	2
Seguramente no	3

12. EDAD:

16 - 20	1
21 - 25	2
26 - 30	3
31 - 35	4
36 o mas	5

13. GENERO:

Femenino	1
Masculino	2

14. CARRERA: _____

15. EMPRESA: _____