

“Comparación de la percepción del nivel de calidad institucional de los alumnos de la licenciatura en mercadotecnia de una universidad incorporada a la U de G y de una universidad privada en la ZMG”.

Mtro. JOSÉ DE JESÚS URZÚA LÓPEZ¹
Mtra. MARTHA FILOMENA MUÑOZ FAJARDO²
JOSÉ DE JESÚS MARTÍNEZ MARTÍN³

RESUMEN

En el presente trabajo de investigación de campo, con una muestra no estadística, se realiza una comparación de las principales variables para medir la calidad institucional educativa (Académica, Administrativa, Tecnológica e Instalaciones) de dos universidades una de ellas incorporada a la universidad pública estatal, Universidad de Guadalajara y la otra particular con la finalidad de similitudes, diferencias, áreas de oportunidad, fortalezas, debilidades en ellas.

Palabras clave: Calidad Educativa Institucional. Medición de variables académica, administrativa, tecnología e infraestructura.

SUMMARY

This field research , non-statistical sample, presents a comparison of the main variables to measure institutional quality education (Academic, Administrative, Technology and Installations - Facilities-) of two universities one of them incorporated into the state public university, Universidad de Guadalajara and the other particular in order to find similarities, differences and areas of opportunity, strengths, weaknesses in them.

Key words: Institutional quality Education. Measurement, academic, administrative and technology variables, installations.

¹ Profesor del CUCEA de la Universidad de Guadalajara, México

² Profesora del CUCEA de la Universidad de Guadalajara, México

³ Auxiliar de Investigación del CUCEA de la Universidad de Guadalajara, México.

INTRODUCCION

La educación es el motor que impulsa el desarrollo y progreso de las naciones y es a través de la formación educativa, como se incide socialmente para elevar el nivel educativo de la población con la intención de prepararla para que contribuya al desarrollo del país, de formar sujetos productivos, competitivos y sobre todo, que posean los estándares académicos, que les permitan hacer frente a los retos que plantea el propio fenómeno de la comercialización mundial.

La globalización redefinió las relaciones entre los países, ha modificado los esquemas culturales y sociales, ha propiciado una educación basada en competencias profesionales, y por ende ha impregnado una cultura de competencia universal desde un enfoque netamente económico, con la finalidad de dominar el mercado a escala mundial, por lo que tener una más y mejor preparación para los ciudadanos, debe ser una aspiración de todo gobierno, independientemente de sus niveles económicos, sociales y comerciales.

Como ciudadanos mexicanos, reconocemos que sólo a través de la educación es como podremos mejorar nuestras condiciones sociales. Invertir en educación y sobre todo evaluar la competitividad de los estudiantes y egresados de educación superior, valorar los resultados e impacto social formativo, los procesos educativos, sus alcances sociales, personales y profesionales, así como productivos, debe constituirse en un criterio político que permita obtener la garantía de que la formación que se recibe es de excelencia y ante todo de calidad.

Es por ello que las Instituciones de Educación Superior tienen que estar innovando sus proyectos curriculares, atender las necesidades sociales y ofrecer programas tanto para el mercado laboral como para el sector social, garantizando que la formación profesional sea de calidad y que incida productivamente.

Las directrices que planteó la propia Secretaría de Educación a través de la Asociación Nacional de Universidades e Institutos de Educación Superior (ANUIES), han impulsado la innovación de los

proyectos curriculares y se han certificado en muchas instituciones la Licenciatura en Mercadotecnia que es un símbolo de calidad.

Lograr la certificación como programa de calidad es un proceso que se realiza producto del esfuerzo institucional, académico y administrativo por obtener tal reconocimiento a nivel nacional, pero no basta tal logro si éste no se supervisa y se mantiene, es decir, si no se continúa con los procesos de mejora para asegurar que los programas curriculares sean vigentes y actualizados, es por ello que realizar un estudio acerca de la competitividad de la licenciatura en dos instituciones, se convierte en una estrategia de evaluación educativa integral que permite retroalimentar los proyectos curriculares y tomar las decisiones pertinentes que mantengan la calidad deseada.

El presente proyecto de investigación, busca identificar la competitividad a través de la calidad educativa de ambos proyectos curriculares, desde la perspectiva de los propios estudiantes y egresados de las licenciaturas de mercadotecnia de la institución incorporada como de la Universidad particular, a fin de establecer diversos diagnósticos respecto a lo académico, administrativo, técnico e infraestructura de que disponen las instituciones formativas, así como las competencias profesionales que reconocen los propios alumnos.

Este estudio se convierte en una opción metodológica que posibilita instrumentar mecanismos de evaluación educativa, pero sobre todo a que sea una estrategia de evaluación que contribuya al desarrollo institucional, al mejoramiento de los programas y se mantenga con ello la producción, transmisión, preservación del conocimiento y el aseguramiento de la calidad educativa de dichos programas formativos.

DELIMITACION DEL OBJETO DE ESTUDIO:

ESTADO DE LA CUESTION

Actualmente las tendencias mundiales que señalan una posible reestructuración del mercado de trabajo bajo una óptica de flexibilidad tal que los puestos de trabajo difícilmente podrán llenarse con una formación rígida y meramente disciplinaria, se exige a la educación, principalmente del nivel superior y posgrado, una adecuación de los procesos académicos, capacidades, habilidades y destrezas que desarrolla, a fin de que sus egresados cuenten con una formación sólida y socialmente

útil y válida que les permita acceder con márgenes amplios de probabilidad, a las oportunidades de empleo.

Al interior del Centro Universitario de Ciencias Económico Administrativas, existe un estudio elaborado por Arechavala y Díaz (2006), que se constituye en el antecedente previo a la investigación que se desarrollo.

Es de considerar la importancia y trascendencia de este estudio para contribuir con información a la calidad de los programas educativos de la Licenciatura en Mercadotecnia de la Zona Metropolitana de Guadalajara.

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

Los cambios económicos, tecnológicos, sociales y culturales que se viven en nuestro país, crean nuevos retos a las instituciones de educación superior; uno de éstos, es la evaluación interna en forma constante del impacto que tienen los procesos académicos en los propios estudiantes y egresados, para ello es preciso la generación de estrategias para conocer el impacto de su acción y al mismo tiempo, identificar nuevas demandas formativas en cada una de las prácticas profesionales, todo ello con la finalidad de responder a las necesidades sociales.

De acuerdo a la Secretaría de Educación Pública en México, la calidad de la educación superior, se ha convertido en una política educativa desde la cual se han tenido que transformar académica y administrativamente las instituciones universitarias. Las instituciones de educación superior públicas y privadas, han realizado procesos de revisión interna para conocer su realidad institucional, sus recursos, sus alcances y planear su futuro.

Durante el sexenio 2001-2006, se diseñó como parte del Plan Nacional de Desarrollo, el Programa Nacional de Educación, que a partir del 2001 planteo como uno de sus objetivos estratégicos que la educación superior tendría que ser de buena calidad, premisa que se comparte y sigue vigente en la actualidad por la presente administración del ejecutivo federal. Fue a partir de entonces cuando la Secretaría de Educación Pública y específicamente la Subsecretaría de Educación Superior, generó como una acción estratégica, la formulación y elaboración de Programas Integrales de Fortalecimiento Institucional (PIFI) por parte de las IES públicas en el país. Dicha acción ha buscado que las instituciones universitarias desarrollen procesos de planeación estratégica, de

participación de la comunidad académica para definir el rumbo y sobre todo desarrollar diagnósticos situacionales como institución, para proyectar su desarrollo futuro.

Desde esta perspectiva de la política educativa, se pretende que las instituciones de educación superior tanto públicas como privadas mejoren la calidad de sus servicios y por ende el de sus programas educativos, que aseguren el logro de nuevos índices de productividad y desempeño, de ahí que la evaluación sea un ejercicio permanente para mejorar lo que se hace institucionalmente, dado que:

Estamos en un momento en que la creciente competitividad, las necesidades cambiantes de la sociedad y los retos del futuro, exigen una atención especial al funcionamiento del sistema de educación superior del que se subraya tanto su contribución al empleo de sus egresados, como la necesidad de mejorar su competitividad y excelencia a escala mundial. (Bardisa, 2005:2)

Con base en lo anterior, es necesario señalar que el sistema educativo mexicano, en el nivel superior, en la actualidad pretende ofrecer servicios educativos de calidad, cuyos procesos contribuyan a lograr la formación integral del sujeto, donde un aspecto importante en la formación de los sujetos es desarrollar las habilidades, capacidades y aptitudes del educando, con la finalidad de que se prepare no sólo para el mundo del trabajo y sea útil a la sociedad, sino con la intención de formarse para la vida y pueda así hacerle frente al entorno social que le rodea, por eso es importante la evaluación para responder a las siguientes cuestiones ¿Qué nivel de desempeño se tiene como institución educativa sea ésta pública como privada?, ¿Qué calidad se está ofreciendo en ambos tipos de instituciones? ¿Qué procesos se deben mejorar como sistema, para garantizar la calidad esperada?

METODOLOGÍA.

Se aplicaron al total de alumnos que cursa la carrera de licenciatura en Mercadotecnia de 6to., 7mo. y 8vo. Semestre de una Universidad incorporada a la Universidad de Guadalajara (Universidad A), 14 alumnos y al universo de alumnos, 17 en total, de 6to. y 8vo. Semestre de una Universidad Particular (Universidad B) durante el ciclo escolar 2011 en la Zona Metropolitana de Guadalajara. Total 31 alumnos.

Muestreo exploratorio, transversal por conveniencia no probabilístico.

Se aplico encuestas con 113 preguntas en su mayoría cerradas con respuesta múltiple y por escalas numéricas, de cero como valor mínimo a diez como máximo.

TABLA1. PERFIL DEL ALUMNO ENTREVISTADO

PERFIL DEL ALUMNO ENTREVISTADO	Opción	Universidad A	Universidad B
		Valor	Valor
Total de observaciones		14	17
Género	Femenino	6	12
	Masculino	8	5
Si eres estudiante, señala el semestre que actualmente cursas:	6to.	9	8
	7mo.	2	0
	8vo.	2	9
	9no.	1	0
Especifica el turno en el que asistes a las clases.	Matutino	7	
	Vespertino	0	17
	Nocturno	7	
Licenciatura a la que perteneces:	Mercadotecnia	14	17
Marca tu nivel:	Solo Estudiante	4	2
	Estudiante que trabaja en área distinta a su carrera	8	6
	Estudiante que trabaja y practica su carrera	2	9
¿Por qué elegiste esa carrera? Elige 3 opciones más importantes para ti.	Plan de estudios	1ro.	1ro.
	Vocación	2ndo.	2do.

CONTINUACION TABLA1. PERFIL DEL ALUMNO ENTREVISTADO

	Ser una carrera redituable	3ro.	3ro.
--	----------------------------	------	------

Fuente: Elaboración propia de los autores.

En relación al perfil del entrevistado se señala que los alumnos de la Universidad B(UB), 53% su práctica profesional está relacionada con la carrera, mientras que el de la Universidad A (UA) solo lo hace un 14% de los entrevistados, siendo en su mayoría alumnos que trabajan en áreas distintas a las de su carrera.

En lo relacionado a los motivos para la elección de la carrera en ambas instituciones se dieron los mismos resultados como se muestra a continuación en orden descendente:

1°. Plan de estudios.

2ndo.Ser una carrera redituable.

3°. Vocación.

Pero no fue así en la elección de la universidad, como se parecía en la tabla 2, mientras que los de UB señalaron nivel académico, ser una institución centrada en el alumno y reconocimiento de la institución los alumnos de la UA señalaron las cuotas, plan de estudios e influencia de parientes y carga horaria.

TABLA 2. VARIABLE ACADEMICA

VARIABLE ACADEMICA		Universidad A	Universidad B
¿Por qué razón elegiste la institución donde cursas o cursaste tus estudios? Elige 3 opciones más importantes para ti:	Por el nivel académico	0	1ro..
	Por ser una institución centrada en el alumno	0	2ndo.
	Reconocimiento de la Institución	0	3ro.
	Cuotas	1ro.	0

CONTINUACION TABLA 2. VARIABLE ACADEMICA

	Plan de estudios	2ndo.	0
	Carga horaria	3ro.	0
La aplicación de los conocimientos adquiridos en el plan de estudios	Promedio	6.93	8.29
La calidad de la interacción con tus profesores (respetuosa, acertada, eficaz, eficiente, etc.	Promedio	6.71	9.12
Los materiales educativos utilizados tanto por los profesores, institución y tuyos (guías, material audio visual, base de datos, investigaciones, libros de texto, etc.	Promedio	6.5	7.94
La presencia y calidad de la asesoría profesional por parte de los profesores o en su caso de los consultores empresariales ligados con la institución.	Promedio	6.5	8.82
Tu nivel de gestión del conocimiento (trabajos de investigación, ampliación de temas, etc.).	Promedio	6	8.76
El perfil y desempeño de los profesores de acuerdo a la materia que imparten o impartieron.	Promedio	6.07	8.29
El material didáctico de punta, actualizados, y que tu hayas utilizado, en software, simuladores, CRMs, etc.	Promedio	4.43	7.88
Los convenios que tiene la institución y que tu hayas utilizado o conozcas que son utilizados por el alumnado, con empresas para prácticas profesionales, visitas, campo de investigación, etc.	Promedio	6.21	7.82
En caso de haber llevado tutorías o conocer por terceras personas la calidad de las mismas.	Promedio	4.71	5.53
En cuanto a becas, su calidad, difusión, pertinencia, accesibilidad.	Promedio	3.71	9.41
Los convenios con universidades e instituciones extranjeras.	Promedio	2.36	8.82

Los programas de intercambio internacional de profesores, alumnos, investigadores, que han impactado en forma positiva a tu formación y por ende a la comunidad.	Promedio	1.07	8.06
--	----------	------	------

Fuente: Elaboración propia de los autores.

Las calificación más bajas dadas a la UA ha sido en el rubro relativo a los programas de intercambio de la institución, siguiendo los convenios que tiene con universidades e instituciones extranjeras y lo concerniente a becas, mientras que la UB lo tiene muy señalado en el área de tutoría, siguiendo por material educativo y último material didáctico de punta tecnológica. Es pertinente señalar que los valores arrojados, como promedio general de este apartado entre una y otra institución son de 5.1 puntos para la UA, mientras que para la UB son de 8.23 puntos, dando una diferencia significativa de 3.13 puntos entre ambas.

La percepción del alumno de la validez del conocimiento adquirido a lo largo de sus estudios de licenciatura fue de 6.93 comparada en la UA y con la UB de solo 8.29..

La más alta de las calificaciones en promedio, en los aspectos puramente académicos, para la UB ha sido en la calidad de la interacción con los profesores (promedio de 9.12) y para la UA ha sido en la aplicación de los conocimientos adquiridos (promedio de 6.93), es importante señalar que en esta respuesta sobresale la percepción del alumno en la calificación dado que la mayoría de ellos no practica la profesión.

TABLA 3. VARIABLE ADMINISTRATIVA

VARIABLE ADMINISTRATIVA		Universidad A	Universidad B
En cuanto al perfil del personal encargado del área administrativa tiene para ti una calificación de:	Promedio	7.21	8.29
El proceso de los trámites de ingreso cuando los efectuaste, merecen para ti una calificación de:	Promedio	7.71	9.06

CONTINUACION TABLA 3. VARIABLE ADMINISTRATIVA

Los trámites que regularmente realizas o realizaste durante tu estancia y reinscripción semestral, merecen una calificación de:	Promedio	6.36	9.12
En el caso de ser egresado o en proceso de egresar, los trámites que realizaste tales como servicio social, prácticas profesionales, pago de derechos de titulación, exámenes profesionales o similares, etc. Hasta obtener tu título , lo calificas con:	Promedio	1.29	3.53
Pertinencia.	Promedio	6.36	8.76
Suficiencia y claridad.	Promedio	6.71	8.82
La adecuación de los medios utilizados para dar a conocer la información.	Promedio	6.57	8.29
Frecuencia.	Promedio	6.43	8.41
La información se da en forma oportuna.	Promedio	7.21	8.53
En cuanto a la eficiencia del registro de tus calificaciones en tu expediente, veracidad de las mismas y facilidad para obtener estos datos, lo calificas con:	Promedio	5.71	8.06
Los servicios que tienen un costo, tales como: matrícula, exámenes, constancias, etc. Conllevan un proceso, sea electrónico o personal. ¿Qué calificación le otorgas?	Promedio	5.79	8.18
Califica el perfil del personal administrativo de la institución donde estudias o estudiaste si este es adecuado a las funciones que desempeña.	Promedio	6.71	8.59
En general la atención que recibes o recibiste de los mismos merece una calificación promedio de:	Promedio	7	8.82
En el concepto amplio de la definición de calidad.	Promedio	7.14	8.71

Fuente: Elaboración propia de los autores.

En Normatividad y Procesos Institucionales relacionados con la actividad administrativa, los trámites de titulación son para ambas áreas de oportunidad, dada la baja puntuación que sacaron en este apartado, aunque la facilidad de titulación esta manifestada como tal con alta calificación en la UB no lo es el proceso.

Los procesos de nuevo ingreso dan la puntuación más alta que obtiene la UA con 7.71 puntos en promedio, mientras que para la UB también han sido los procesos, pero estos son los cotidianos que el alumno debe de realizar cada ciclo, con 9.12 puntos en promedio.

El puntaje global que obtiene la UA en este apartado es de 6.3 y para la UB ha sido de 8.22, reduciendo en este apartado la brecha de puntuación entre ambas, a 1.93 puntos.

TABLA 4. VARIABLE TECNOLÓGICA

VARIABLE TECNOLÓGICA		Universidad A	Universidad B
En cuanto al perfil del personal encargado del área de soporte técnico tiene para ti una calificación de:	Promedio	6.07	7.76
En el concepto amplio de la definición de calidad, ¿Cuál sería tu calificación al personal de soporte técnico?	Promedio	6.21	7.65
Disponibilidad.	Promedio	6.07	7.65
Actualización.	Promedio	5.71	7.71
Equipamiento.	Promedio	5.43	7.24
Modernidad de los equipos.	Promedio	5.29	7.35
Aplicabilidad de los software en los procesos educativos.	Promedio	5.29	7.12
Aplicabilidad de los software en los procesos administrativos.	Promedio	5.43	7.18
En general sobre este apartado tu calificación es de:	Promedio	5.71	7.65
La atención que recibes o recibiste de los mismos merece una calificación promedio de:	Promedio	6.29	7.82

Fuente: Elaboración propia de los autores.

En la variable relacionada con la Tecnología, la UA tiene una calificación general promedio de 5.75 puntos, mientras que la UB tiene 7.53, ambas mantienen un patrón de comportamiento de puntuación similar a los anteriores bloques calificados, aunque si bien es la más baja para la UB, no llega a ser la diferencia de un punto (0.69).

En ambas universidades coinciden en la falta de software aplicados a los procesos educativos como área de oportunidad y la nota más alta es otorgada, por el grupo de alumnos de las dos instituciones, es a la atención que reciben por parte de los encargados de el área de tecnologías para el aprendizaje.

TABLA 5. VARIABLE INSTALACIONES

VARIABLE INSTALACIONES		Universidad A	Universidad B
Aulas	Promedio	5.86	7.41
Auditorios	Promedio	1.14	8.12
Laboratorios de computo	Promedio	4.86	7.71
Laboratorios de idiomas	Promedio	1.64	5.35
Laboratorios de prácticas profesionales	Promedio	2	6.06
Biblioteca	Promedio	4.93	7.24
Áreas verdes	Promedio	0.43	8.47
Áreas deportivas	Promedio	0.43	8
Cafeterías y restaurantes internos	Promedio	0.93	4.29
Mobiliario en general	Promedio	5.07	6.59
Estacionamiento	Promedio	1.86	8.29
Elevadores	Promedio	0	0.47
Servicio de Internet, intranet	Promedio	5.07	5.59
Áreas recreativas	Promedio	0	6.76
Iluminación	Promedio	6.79	7.18
Sanitarios	Promedio	4.57	8.29
Aseo y limpieza en general	Promedio	5.5	8.82
Hidratantes	Promedio	3.14	6.88
Centros de apoyo, cajero ATM	Promedio	0.43	0.29
Sucursal bancaria	Promedio	2.64	0
Papelerías, fotocopiado, empastado, etc.	Promedio	4.79	7.47

CONTINUACION TABLA 5. VARIABLE INSTALACIONES

Lavado y servicios a automóviles	Promedio	0	7.18
Vigilancia, seguridad	Promedio	0.79	7.53
Servicios de telefonía	Promedio	0.14	5.41
Telefonía operada automáticamente	Promedio	0	3.47
Telefonía operada por operador humano	Promedio	0.21	4.29
Disciplina del alumnado	Promedio	7	8.24
Confort de silencio adecuado en las zonas de clases	Promedio	3.79	7.59
Ventilación	Promedio	6	8.59
Zonas específicas para discapacitados temporales o personas con capacidades diferentes	Promedio	1.07	5.94

CONTINUACION TABLA 5. VARIABLE INSTALACIONES

Registros electrónicos de asistencia o ingreso a la institución	Promedio	0.93	5
Cubículos para tutorías o asesorías	Promedio	3.5	6.47
Servicios Auxiliares	Promedio	0.64	3.12
Personal de intendencia.	Promedio	5.93	8.29
Personal de mantenimiento	Promedio	5.21	8.41
Personal de vigilancia	Promedio	0.64	7.88
En el concepto amplio de la definición de calidad, ¿Cuál sería tu calificación al personal antes señalado?	Promedio	5.93	7.88
Personal de Mantenimiento	Promedio	5.21	8.06
Personal de vigilancia	Promedio	0.64	7.88
La atención que recibes o recibiste de los mismos merece una calificación promedio de:	Promedio	5.79	8.47

Fuente: Elaboración propia de los autores.

Por último en lo relacionado a las instalaciones, hay una diferencia significativa entre la UB y la UA, la calificación es casi nula en la UA en los apartados de áreas verdes, deportivas, cafeterías y restaurantes internos, elevadores, áreas recreativas para la UA, mientras que la UB obtuvo 5.59 puntos.

En lo relacionado con las instalaciones del auditorio, laboratorio de idiomas, de prácticas profesionales, estacionamiento, iluminación el promedio obtenido por UB es de 6 puntos en la UA queda de tan solo 1.5 puntos.

Todas las instalaciones y personal relacionados a las actividades de servicios de telefonía, vigilancia y seguridad y registro electrónico de asistencia no llegan a un punto en la UA, mientras que la UB tiene un promedio cercano a los 5 puntos en estos apartados.

También existe una marcada diferencia entre ambas instituciones de 3.60 puntos en lo relacionado a sanitarios, aseo y limpieza en general e hidratantes, donde la UA fue calificada con 4.40 puntos la UB lo ha sido con 7.99.

En promedios finales globales de ambas universidades se observa como el área de menor puntuación por igual, a la UA le corresponden 2.82 puntos, mientras que a la UB 6.32 puntos, siendo por tanto el área de mayor oportunidad para las mismas.

CONCLUSION

La calificación más alta otorgada por el alumnado de cada institución es dada a la UB, aunque si bien tiene áreas de oportunidad, como lo señalado en los procesos de titulación, mejoras tecnológicas y aspectos relacionados con las instalaciones, que al igual que UA es donde se obtienen las calificaciones más bajas.

Contrastado con la UA, esta muestra, dadas las notas otorgadas por sus alumnos, que todas las áreas calificadas, académica, administrativa, tecnológica e instalaciones en general, son sujetas a una mejora sustantiva, especialmente el último apartado aquí señalado, las instalaciones. Se señala la preferencia de la misma por el nivel de cuotas que maneja, en primer lugar.

Aunque si bien la UA es la incorporada a la Universidad de Guadalajara, esta no hace seguimiento no sanciona las observaciones relacionadas con las instalaciones para continuar o eliminar lo referente a la incorporación.

SUGERENCIAS.

La implementación de programas de actualización para los egresados, en modalidad presencial, semipresencial y a distancia.

Mejora de equipos y programas educativos -software-.

Mejora en instalaciones.

Mejora de sus programas de tutorías.

Vigilar y evaluar el desempeño e instalaciones de las universidades incorporadas a la U de G, para continuar o eliminar las incorporaciones, según sea el caso.

REFERENCIAS

Asociación Nacional de Universidades e Instituciones de Educación Superior. (2006). *Consolidación y avance de la Educación Superior en México, elementos de diagnóstico y propuestas*. México, D.F.: ANUIES.

Bardisa, R. T. (2005). La evaluación de la calidad de la UNED en el marco de la convergencia europea. *Congreso sobre Calidad y Acreditación Internacional en Educación Superior a Distancia*. Loja, Ecuador: Universidad Técnica Particular de Loja.

Devison, E. F. (1964). *Measuring the Contribution of Education (and theresidual) to economic growth*. EUA: OCDE.

Hayes, B. E. (1999). Cómo medir la satisfacción del cliente. *Diseño de ncuestas, uso y métodos de análisis estadístico*. México, D.F.: Oxford.

Hernández, R., Fernández, C., Baptista, P.(4) .(2006). *Metodología de la investigación*. México, D.F.: Mc Graw Hill.

Karabel, J. y Halsey, H. (1976). La investigación educativa: una revisión e interpretación, En: Karabel y Halsey (comp.): *Poder e Ideología en Educación*. New York: Oxford University.

Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económicos. (2005). *EDUCACION PARA ADULTOS Mas allá de la retórica*. México, D.F.: Fondo de Cultura Económica.

Pancorvo, J. (2003). Calidad en salud. Calidad del servicio. *Revista Gerencia en Salud* . 2(5).

Programa de políticas y gestión universitaria-CINDA (Centro Interuniversitario de Desarrollo). (1993). *Acreditación universitaria en América Latina: antecedentes y experiencias*. México, D.F.:ANUIES, OUI Colección Biblioteca de la Educación Superior.

Reynaga, S. (2003). Perspectivas cualitativas de investigación en el ámbito educativo La etnografía y la historia de vida en Tras las vetas de la investigación cualitativa. *Perspectivas y acercamientos desde la práctica*. Tlaquepaque Jalisco México.: ITESO.

Rodríguez, G., Gil, J., y García, E. (2ª) (1999). *Metodología de la investigación cualitativa*. Málaga: Aljibe.

Rubio, O. J. (2006). *La política educativa y la Educación Superior en México 1995-2006. Un balance*. México, Distrito Federal: Fondo de Cultura Econ