

**“Análisis de la percepción de la calidad por los alumnos de la licenciatura en negocios internacionales de una escuela privada vs: una incorporada de estado de Jalisco”.**

Mtra. MARTHA FILOMENA MUÑOZ FAJARDO<sup>1</sup>

Mtro. JOSÉ DE JESÚS URZÚA LÓPEZ<sup>2</sup>

Mtra. ADRIANA ALCARÁZ MARÍN<sup>3</sup>

**RESUMEN**

Esta es una investigación que analiza “la percepción de la calidad por los alumnos de la licenciatura en Negocios Internacionales de una escuela privada vs: una incorporada del estado de Jalisco” el estudio de campo es el instrumento por el cual se obtuvo información, que comprende cuatro aspectos básicos que son: el aspecto académico, el administrativo, el de infraestructura y el de sistemas, a través de un análisis comparativo entre las universidades participantes, considerando a los alumnos que tienen ya cierto dominio y conocimiento del servicio académico que reciben en su institución.

El análisis de la información se hace con el propósito de identificar la calidad de las IES, medir e identificar sus fortalezas cuidando que no se desvirtúen, conocer las debilidades si las hubiera, para establecer medidas correctivas, que se conviertan en oportunidades de mejora, para ser más competitivas en el mercado educativo de los negocios internacionales.

**Palabras Clave:** calidad, percepción, evaluación, escuelas incorporadas.

**ABSTRACT**

This is a field research, which allows us to know the perception of the quality and the level of competitiveness that the students of international business career, notes in its private and incorporated into the U de G, universities by analyzing four basic aspects which are: academic, administrative, infrastructure and systems, dare a comparative between both universities.

The above in order to identify and reinforce the strengths and correct found improvement opportunities, to make more competitive institutions evaluated in international business education market.

---

<sup>1</sup> Profesora del CUCEA de la Universidad de Guadalajara, México.

<sup>2</sup> Profesor del CUCEA de la Universidad de Guadalajara, México

<sup>3</sup> Profesor del CUSUR de la Universidad de Guadalajara, México.

**Keywords:** quality, perception, evaluation, incorporated schools.

### **Introducción:**

El presente documento comprende un análisis detallado, basado en la aplicación del cuestionario elaborado para investigar sobre la percepción de la calidad que los alumnos de la carrera de Negocios Internacionales tienen, de las condiciones institucionales de sus escuelas, así como del programa académico que estudian. Caso escuelas privadas versus escuelas incorporadas en el Estado de Jalisco.

Este estudio está centrado en la opinión del alumno como fuentes de información, y es de vital importancia el cuestionarlo sobre los niveles de calidad que percibe en la institución en que estudia, diferenciando la calidad entre las escuelas privadas y las escuelas incorporadas a la Universidad de Guadalajara, tomando en cuenta cuatro aspectos básicos que son: el académico, el administrativo, el de infraestructura y el de sistemas de información, que una vez evaluado y comparado entre sí los resultados sirvan de referencia para establecer estrategias de mejora en las instituciones involucradas.

### **Marco teórico:**

El presente trabajo de investigación, considera al alumno como el elemento central de esta evaluación, a través de la aplicación de una encuesta que permita conocer el nivel de percepción de calidad que los alumnos identifican en el servicio educativo que reciben de las IES en cuestión.

Al ser cuestionado el alumno que aún está activo en la universidad, nos permite conocer de primera mano, la realidad que la institución vive, con respecto al nivel de calidad que espera recibir tanto del programa académico, como de la administración e instalaciones de la universidad, y basado en la experiencia personal y el contacto extra muros con los alumnos de ambos tipos de universidades, se asume con mayor derecho a exigir el alumno de escuelas privadas, en comparación con el alumno de escuelas incorporadas que subestima su derecho a exigir mejor nivel en la calidad académica, administrativa, etc. de su universidad, "... dado que las continuas exigencias del nuevo orden mundial con respecto a la producción y al trabajo, hacen que los sistemas educativos se vean altamente necesitados de nuevos paradigmas educativos que asuman tal reto social" (Royero, 2010).

Esta investigación surge de la necesidad de evaluar y conocer la calidad de los programas de Negocios Internacionales de todas las IES de Jalisco, a través de la propia percepción del alumno y en esta primer etapa, abordaremos solo las Universidades privadas y las incorporadas a la Universidad de Guadalajara, ya que en la actualidad las IES ofrecen programas cada vez

mejores, con el ánimo de competir en un mercado académico que atraiga a la mayor cantidad de los mejores alumnos, que les permita resaltar su nivel de calidad (CENEVAL, 2011).

Privadas vs: incorporadas:

La calidad como filosofía de vida de las organizaciones, se convierte también en un elemento de evaluación que determina el nivel de competitividad que se ocupa en el mercado profesional. Profundizando un poco más sobre la calidad de la educación, aun cuando los mismo parámetros son aplicados a una IES privada y a una incorporada, psicológicamente también afectan la calidad de las instituciones, pues un alumno que paga altas cuotas por una educación privada, también exige niveles de calidad superiores a la que exige un alumno de una Universidad Incorporada, otro factor es la antigüedad de las Universidades; la tradición y antigüedad de las escuelas privadas en comparación con la figura relativamente nueva de las Universidades Incorporadas, las cuales están en sus primeros años en proceso de integración, desarrollo y crecimiento, aun cuando esto no sea una salvedad para que la calidad sea parte de tarjeta de presentación, lo que sí es claro que inician actividades en condiciones muy improvisadas las cuales van incorporando espacios, material didáctico e instalaciones conforme la demanda de su servicio se a crecenta.

En Jalisco, la Universidad de Guadalajara, ha incorporado en distintos niveles académicos, a un número importante de instituciones, que solicitaron la incorporación con el Reconocimiento de Estudios con Validez Oficial (REVOE), ya que la propia U de G, no estaba ni está, en condiciones de ofrecer los suficientes espacios educativos para todos los alumnos demandantes, cuyo número cada ciclo crecía más, generando un problema social grave en la entidad; y el caso de la carrera de Negocios Internacionales no es la excepción, por tal motivo ha habido alrededor de 27 instituciones que imparten esta licenciatura.

### **¿Qué es la percepción o percepciones?**

El concepto percepción, viene del latín *perceptio* que significa “acción y efecto de percibir (recibir por los sentidos las imágenes, impresiones o sensaciones externas, que permiten comprender y conocer algo)”.

La percepción puede hacer referencia a un *conocimiento*, a una *idea* o a la *sensación* interior que resulta de una impresión material hecha a nuestros sentidos, para la psicología, la percepción es la función que permite al individuo recibir, elaborar o interpretar la información que le llega desde el entorno externo, a través de los sentidos.

Por lo tanto, la percepción de la calidad de la carrera de Negocios Internacionales, de las Escuelas Públicas y Privadas del Estado de Jalisco, por los alumnos que reciben información visual, auditiva, a través de impresiones y sensaciones que les permite conocer y hacerse de una imagen, formarse un criterio con respecto a las experiencias vividas y relacionadas con sus escuelas. Si hablamos de calidad en la educación, no hay que perder de vista que en ocasiones se llega a pensar que por tener grandes instalaciones se cree que la calidad está presente, cuando una universidad no es solo infraestructura, sino que también los programas educativos, la plantilla de profesores, los sistemas y la calidad del alumno también hacen de éstos, factores importantes para determinarlas cómo instituciones de calidad.

### **¿La educación pública y privada?**

La Constitución de 1917 establece en el artículo tercero, que la educación básica que el estado imparta será laica y pública, también establece que el Estado promoverá y atenderá todos los tipos de educación y modalidades educativas, en donde se contempla la educación superior, necesaria para el desarrollo del país, y en dicho nivel educativo se apoyará la investigación científica y tecnológica, y alentará el fortalecimiento y difusión de la cultura.

Por lo anteriormente expuesto, los particulares podrán impartir educación de todo tipo y modalidad, en el caso de las Instituciones de Educación Superior (IES), a las que se les otorgue autonomía, tendrán la facultad y responsabilidad de gobernarse a sí mismas; tanto públicas como privadas, cada una de ellas fija sus políticas de ingreso y promoción, y requisitos de ingreso y egreso de sus alumnos, su filosofía y los estándares de calidad con los cuales se compromete.

### **¿Qué es la calidad en la educación superior?**

Para medir la calidad es necesario evaluarla, corriendo el riesgo de encontrar aspectos que van desde bajo rendimiento académico, hasta ineficiencias administrativas colaterales que influyen en la calidad deseada de las instituciones.

“Los resultados de la evaluación institucional de la calidad de la educación superior revelan una baja productividad de la enseñanza universitaria, ya que mientras el número de alumnado que ingresa en el sistema universitario es elevado, las tasas de abandono y retraso son también considerables, siendo apenas el 26% el número de alumnado que finaliza los estudios en su duración oficial” Fernández, (2010),

El marco conceptual de esta investigación comprende los términos: calidad de la educación superior, percepción de la calidad, evaluación de la calidad de la educación superior.

Calidad y evaluación de la calidad son conceptos complejos y difíciles de precisar, más aún cuando se refieren a actividades humanas de alta repercusión en el desarrollo social y económico de los pueblos, como la educación superior (Florez-Peña, Rojas Cristancho, 2010).

La calidad generalmente es definida como un concepto complejo y relativo, social e históricamente determinado, que está relacionado con la evaluación de los procesos, objetos y situaciones reales a partir de estándares ideales.

Por su parte Rodríguez Mena, (2009) la define en función del campo educativo como: la calidad está asociada a conceptos como eficiencia, eficacia, pertinencia, equidad trabajo, competencia profesional, etc.

En la actualidad su relevancia radica en la calidad, y establece los factores de economía de mercado, que ha generado un inmenso desarrollo teórico y operativo -especialmente en el ámbito de la organización empresarial- para su búsqueda, conservación y medición. Buena parte de estos avances, relacionados con los indicadores y modelos de medición y aseguramiento, se han adaptado y aplicado en el sector educativo y en las instituciones universitarias

La mayoría de estos modelos se caracterizan por una concepción de la evaluación que va más allá de la medición de resultados terminales: ponen el énfasis en las condiciones que deben satisfacer los insumos y los procesos, para lograr resultados de calidad (Brunner, 1994), de esta manera hacen extensivos a todo el sistema el concepto y las exigencias de calidad. Otro rasgo común es el de considerar la calidad como un atributo permanente del sistema, por lo que una verdadera evaluación debe generar estrategias que permitan garantizar o asegurar la calidad de manera continua. Estos modelos son conocidos como Sistemas de Gestión Integral o Sistemas de Gestión de la Calidad, entre los que se destacan, por su aplicación en las organizaciones educativas, los modelos ISO 90002. (Kaizen, S.F.)

Por la complejidad y la naturaleza abstracta del término **calidad**, tiende a definirse no en sí mismo sino por sus manifestaciones operativas, y esto genera un extenso campo de estudio y evaluación vinculado con temas directamente relacionados, como los indicadores de calidad y de gestión de la calidad, entre otros.

Por todo lo anterior, este estudios sobre calidad determina que una vez admitida su presencia, se determinen características que la acompañan en el servicio educativo que brindan las IES, los factores propuestos, formulados y organizados de manera diversa, conservan una esencia en común, y en consecuencia es posible su clasificación en cuatro 1) de orden académico, 2) de tipo administrativo, 3) de orden técnico y 4) de infraestructura.

Con respecto al tema que nos ocupa, son factores asociados a la calidad, aquellos aspectos cuyo conocimiento o medición, permite determinar el nivel de calidad, que la totalidad del sistema u organización posee.

Para efectos de este estudio, se decidió indagar sobre los factores académicos, administrativos técnicos y de infraestructura que influyen en la calidad percibida de la carrera de Negocios Internacionales, asumiendo como indicador de la calidad las altas calificaciones asignadas por los alumnos a sus instituciones educativas, en función de los aspectos que tienen o deben tener según su percepción.

### **La evaluación de la calidad en la educación superior:**

Evaluar al sistema educativo de un país y sobre todo del nivel de Educación Superior, se considera de suma importancia, no sólo porque la educación tiene el propósito de formar al sujeto y desarrollar sus potencialidades, sino porque es la educación el motor que impulsa a la nación, es el elemento que permite el desarrollo socioeconómico y productivo y la hace estar en las condiciones competitivas para este mundo globalizado. (Vizcaíno, 2011)

La Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económico (OCDE, 1995), define la educación de calidad como la que "asegura a todos los jóvenes la adquisición de conocimientos, capacidades, destrezas y actitudes necesarias para equiparles para la vida adulta".

**Los Factores básicos de la calidad en la educación universitaria** (Marqués, 2008) son:

- **Las actitudes, concepción de la enseñanza y la actuación del profesorado:** considerar los principios pedagógicos, atención a los aprendizajes de los estudiantes y a su interés por la asignatura, establecimiento de estímulos para promover su participación, disponibilidad para orientarles, buena comunicación con ellos, evaluación adecuada.
- **La competencia del profesorado:** nivel y actualidad de sus conocimientos teóricos y prácticos, capacidad para su transmisión, dotes didácticas, formación continua.
- **El plan de estudios:** contenidos teóricos y prácticos, adecuación a los estudiantes y a las demandas sociales de los correspondientes perfiles profesionales, grado de optatividad.
- **Las infraestructuras y los materiales:** instalaciones, equipos, materiales didácticos.
- **La organización de la enseñanza:** planificación detallada, distribución de los estudiantes entre los grupos, adecuación de los horarios.
- **La evaluación de la calidad,** que permita aprender de los errores y seguir mejorando.

- **La transparencia informativa en la institución:** que facilitará la compartición del conocimiento y generará confianza.
- **La participación de todos los implicados:** liderazgo participativo, clima de trabajo favorable, desarrollo y crecimiento personal.

Una **escuela privada** es, aquella en la que el Estado no interviene más que en los aspectos normativos generales de la educación, y es el alumno quien participa con sus aportaciones en el sostenimiento económico de éstas; por su parte las **escuelas incorporadas**, son aquellas que dependen académica y normativamente de otra institución educativa con reconocimiento y validez oficial. En el caso de la Universidad de Guadalajara, otorga el Reconocimiento de Estudios con Validez Oficial (REVOE), a escuelas que se sujetan a una serie de requisitos y normas por un cierto periodo, después del cual se hacen revisiones y evaluaciones para prorrogar el reconocimiento.

#### **Objetivo:**

El propósito de este trabajo es, identificar las calificaciones que los alumnos de la licenciatura de Negocios Internacionales, otorgan a sus universidades y hacer un comparativo entre las incorporadas y las privadas de Jalisco, con el propósito de identificar el nivel de competitividad de estas universidades.

Asimismo, se pretende conocer al detalle la calificación que el alumno da al profesorado, material didáctico, facilidades tecnológicas, procesos internos, infraestructura, personal administrativo de intendencia, mantenimiento y servicios generales, proceso y modalidades de titulación, aplicación del conocimiento, tutorías, asesorías, extensión y vinculación de su centro de estudios.

#### **Metodología:**

El presente es un estudio analítico de carácter primario, con investigación de campo mediante la aplicación de encuestas a los alumnos de dos escuelas (incorporada y privada), de los sextos semestres en adelante, que pretende conocer y evaluar el nivel de calidad en la educación que perciben, dando un valor de cero (0) a diez (10) donde cero es un valor nulo o no existe el concepto evaluado. En esta ocasión no se dispuso de ningún ex alumno, ya que por políticas de seguridad de las escuelas mismas, sus teléfonos y correos electrónicos no se nos pueden entregar hasta que ellos mismos lo autoricen, lo cual se pretende lograr en la segunda etapa de este estudio.

Las delimitaciones consideradas son:

Que los participantes a evaluar fueran de una escuela privada y una escuela incorporada; Estudiante y egresados; Estudiantes de 6° semestre en adelante; Egresados de 0 a tres años y que sean practicantes de la profesión que estudiaron. Egresados que no hayan ejercido o ejerzan la profesión; Alumnos de 7° en adelante con al menos dos años de práctica profesional, No se integro al estudio a alumnos desertores o que hayan solicitado permiso para ausentarse de las actividades académicas por algún periodo.

## RESULTADOS:

En la presente investigación, se realizo un análisis detallado de la información que se obtuvo a través de la encuesta aplicada a los alumnos de sextos y séptimos semestres en adelante. En primer lugar abordaremos los resultados del Aspecto Académico, que de acuerdo con la **Tabla No. 1**, podemos observar a simple vista mejores resultados en la Universidad A (Privada), que en la Universidad B, (Incorporada), en particular temas como: material didáctico utilizado, las tutorías recibidas, los convenios de la institución con empresas, prácticas profesionales no relacionadas a la carrera, y la atención administrativa en áreas académicas, son los conceptos **responsabilidad de la institución** de más baja calificación, que podrían mejorarse y evitar restarle competitividad a las escuelas incorporadas.

*Tabla 1: Aspecto Académico*

Preguntas	UNIVERSIDAD	UNIVERSIDAD
	A	B
La aplicación de los conocimientos adquiridos en el plan de estudios	8.52	7.69
La calidad de la interacción con tus profesores	8.87	7.37
Los materiales educativos utilizados tanto por los profesores, institución y tuyos	8.22	7.09
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.	9.17	6.97
Tu nivel de gestión del conocimiento	8.65	7.8
El perfil y desempeño de los profesores de acuerdo a la materia que imparten o impartieron	8.26	7.29
Material didáctico de punta, actualizados, y que tu hayas utilizado, en soft ware, simuladores	6.65	5.06
Los convenios que tiene la institución y que tu hayas utilizado o	5.61	6.34



conozcas que son utilizados por el alumnado, con empresas para prácticas profesionales, visitas, campo de investigación		
En caso de haber llevado tutorías o conocer por terceras personas la calidad de las mismas	5	3.8
En cuanto a becas, su calidad, difusión, pertinencia, accesibilidad	9.39	2.94
Los convenios con universidades e instituciones extranjeras	7.65	1.4
Los programas de intercambio internacional de profesores, alumnos, investigadores, que han impactado en forma positiva a tu formación y por ende a la comunidad	6.83	1.71
En cuanto al conocimiento y cumplimiento de las normatividad institucional	8.39	7.54
En cuanto a la facilitación de la aplicación de los reglamentos institucionales	8.78	7.51
La facilidad y opciones que ofrece la institución para que te titules	8.13	6.26
La efectividad del comité de titulación	4.91	4.63
Las gestiones administrativas para tu titulación	5.52	4.66
La práctica profesional que realizaste de acuerdo con tu área de interés y profesionalización (no aplica si no lo ha hecho)	4.09	3.51
Tu desempeño actual en el área de tu carrera	5.13	4.83
Los conocimientos adquiridos en tu formación y su aplicabilidad en tu área laboral	6.87	6.34
¿Sabes si la institución atiende las necesidades como alumno?	Sí 82.61%	Sí 51.43%
	No 17.39%	No 48.57%
¿Cuánto años te has desempeñado en el área de tu competencia profesional?	1.43	0.28
Con los conocimientos que has adquirió en tu carrera, consideras que los mismos serán vigentes y válidos en un período promedio de cuantos años	4.83	4.69
Disciplina del alumnado	8.78	6.57

*Fuente: Elaboración propia con base en la encuesta aplicada.*

En el caso de aspectos que son **responsabilidad del alumno**, se observa con más bajas calificaciones aspectos como: el desempeño del alumno, el poco tiempo dedicado

profesionalmente a la carrera, aspectos que no corresponde en su totalidad mejorar a la escuela, ya que el alumno por si mismo debe mejorar y ser más profesional y competitivo.

La puntuación más alta en la Universidad A ha sido para el renglón de Becas, 9.39 en promedio, mientras que para la B fue la gestión del conocimiento, con 7.8. Es remarcable la diferencia que existe entre las puntuaciones de una y otra institución, siendo con dos puntos en promedio superior la universidad A que la B.

En segunda instancia abordaremos los temas relacionados con el aspecto administrativo de las universidades y su desempeño, que de acuerdo con la **Tabla No. 2**, podemos observar que las calificaciones mejoran en promedio, sin embargo en ambas la calificación más baja es la relacionada con el trámite relacionado con el servicio social, las prácticas profesionales y la titulación, hasta aquí la constante sigue siendo la Universidad Privada la mejor evaluada, sin embargo el personal administrativo de la Incorporada es el único punto en que es mejor evaluada, dejando muchos aspectos en los que se podrían establecer mejoras, sin que represente un alza en los costos de las escuelas, y si mejoren su calidad y competitividad. Al igual que en los comentarios de la Tabla 1, la diferencia entre la Universidad A y B, sigue siendo de al menos dos puntos.

**Tabla 2: Aspecto Administrativo**

Preguntas	UNIVERSIDA	UNIVERSIDA
	D A	D B
En cuanto al perfil del personal encargado del área administrativa tiene para ti una calificación de:	8.7	6.97
El proceso de los trámites de ingreso cuando los efectuaste, merecen para ti una calificación de:	9.3	8.06
Los trámites que regularmente realizas o realizaste durante tu estancia y reinscripción semestral, merecen una calificación de:	8.7	6.91
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:	4.96	3.66
Pertinencia	8.35	6.69
Suficiencia y claridad	8.83	6.71
La adecuación de los medios utilizados para dar a conocer la información	7.96	6.29

Frecuencia	8.17	6.74
La información se da en forma oportuna	8.17	6.34
En cuanto a la eficiencia del registro de tus calificaciones en tu kardex, veracidad de las mismas y facilidad para obtener estos datos, lo calificas con	8.43	5.31
Los servicios que tienen un costo, tales como: matrícula, exámenes, constancias, etc. Conllevan un proceso, sea electrónico o personal. ¿Qué calificación le otorgas	7.48	5.06
Califica el perfil del personal administrativo de la institución donde estudias o estudiaste si este es adecuado a las funciones que desempeña	8.65	6.14
En general la atención que recibes o recibiste de los mismos merece una calificación promedio de	8.7	7.03
¿Cuál sería tu calificación del personal administrativo, considerando del 0 al 10?	8.13	9.1

*Fuente: Elaboración propia con base en la encuesta aplicada.*

Con respecto a la evaluación de la infraestructura según la **Tabla No. 3:** las encuestas arrojan los resultados siguientes:

La Universidad Privada reprueba (cuando es menos a 5.99 puntos) 10 de 32 ítems evaluados, y la Incorporada 27 de 32, en este aspecto es muy notorio las muy bajas calificaciones obtenidas por ambas, sin embargo es mejor el nivel de la Privada, aquí en esta parte de la evaluación se detectaron dos ceros uno en áreas verdes de la Incorporada y el otro en elevadores en la Privada, sin embargo, aquí ex profeso se sabe que ninguna de las dos cuentan con elevador y algún alumno si le dio valor a la respuesta en la Escuela Incorporada, que aún cuando es muy bajo (0.2) altera el resultado de la evaluación. Igual sucedió con el ítem de Centros de apoyo, cajero ATM ambos le dan valor (Privada 1.09 e Incorporada 0.57), cuando tampoco cuentan con el servicio.

**Tabla 3: Aspectos de Infraestructura**

Preguntas	UNIVERSIDA	UNIVERSIDA
	D A	D B
La atención que recibes o recibiste de los mismos merece una calificación promedio de	7.96	5.87
Aulas	8.43	6.34
Auditorios	9.39	0.74
Laboratorios de computo	8.52	4.74
Laboratorios de idiomas	6.22	1.43
Biblioteca	6.57	6.23
Áreas verdes	8.96	0
Áreas deportivas	8.7	0.03
Cafeterías y restaurantes internos	4.91	0.17
Mobiliario en general	7.13	6.34
Estacionamiento	8.35	2.77
Elevadores	0	0.2
Servicio de Internet, intranet	6.39	5.23
Áreas recreativas	6.57	0.71
Iluminación	8.35	6.17
Sanitarios	8.48	4.54
Aseo y limpieza en general	8.96	6.34
Hidrantes	6.13	1.51
Centros de apoyo, cajero ATM	1.09	0.57
Sucursal bancaria	1.09	0.94
Papelerías, fotocopiado, empastado, etc	6.7	4.31
Lavado y servicios a automóviles	8.09	0.06
Vigilancia, seguridad	8.13	1.26
Servicios de telefonía	5.48	1.2
Telefonía operada automáticamente	4.39	0.29
Telefonía operada por operador humano	4.26	1.34
Confort de silencio adecuado en las zonas de clases	8.09	5.31
Ventilación	8.26	5.83
Zonas específicas para discapacitados temporales o personas	7.09	0.86

con capacidades diferentes		
Registros electrónicos de asistencia o ingreso a la institución	5	1.4
Cubículos para tutorías o asesorías	3.74	3.74
Servicios Auxiliares	2.57	2.63

*Fuente: Elaboración propia con base en la encuesta aplicada.*

El caso de la Universidad Incorporada en este aspecto es más grave por el número de ítems reprobados, aun cuando los aprobados más altos, apenas alcanzan el 6.34 de la calificación promedio.

Con respecto al Aspecto de Sistemas, según la **Tabla No. 4** permite observar una mejoría muy notable en la Universidad Privada, ya que aprueba todos los ítems (14 de 14), con un 7.71 de calificación promedio global, encontrándose con un área de oportunidad en los laboratorios de idiomas. En cambio la Universidad Incorporada aprueba solamente 3 de 14 ítems, con valores de 6.51, 6.34 y 6.23 de calificación, dando un promedio global de 4.85, muy por debajo de la calificación mínima aprobatoria.

**Tabla 4: Aspectos de Sistemas**

Preguntas	UNIVERSIDA	UNIVERSIDA
	D A	D B
Disponibilidad	8.17	6.51
Actualización	7.78	5.91
Equipamiento	7.48	5.49
Modernidad de los equipos	7.91	4.54
Aplicabilidad de los software en los procesos educativos	7.48	4.69
Aplicabilidad de los software en los procesos administrativos	7.78	4.66
En general sobre este apartado tu calificación es de	7.91	5.86
La atención que recibes o recibiste de los mismos merece una calificación promedio de	7.96	5.87
Aulas	8.43	6.34
Auditorios	9.39	0.74

Laboratorios de computo	8.52	4.74
Laboratorios de idiomas	6.22	1.43
Biblioteca	6.57	6.23
Servicio de Internet, intranet	6.39	5.23

*Fuente: Elaboración propia con base en la encuesta aplicada.*

### **CONCLUSIONES:**

Referente al Aspecto Académico (Tabla No. 1), que es la función sustantiva de las universidades, es el que presenta los valores más bajos, y donde habría que tener especial cuidado, al organizar las actividades normativas, académicas, de enseñanza aprendizaje, hay algunas actividades que podrían cuidarse mejor y que no tendrían costo, como el cuidar el perfil y desempeño del profesorado, efectividad en las áreas de titulación, programa de tutorías, conocimiento y cumplimiento de las normas, entre otras, y ya que este es el aspecto más importante, del cual habrá evidencias circulando en el mercado profesional, el cual también será un elemento a través del cual se pueda medir la calidad de las instituciones, pero ahora por el sector productivo y organismos de gobierno.

Conforme a los resultados arrojados por las encuestas, los principales conceptos en los cuales los resultados son más bajos, son los referentes a aquellas actividades del Factor Infraestructura (Tabla No 3), cuya implementación generaría inversiones y costos elevados que no siempre se está en condiciones de hacer, pues el nivel de cuotas cobradas varía mucho de la Privada a la Incorporada.

Habría que seguir cuidando los Aspectos Administrativos y de Sistemas (Tabla No. 2 y No. 4 respectivamente), ya que son los mejor calificados para evitar que caigan y por el contrario mejorar y fortalecer estos niveles en los cuales se hayan detectado fallas de origen, que pongan en peligro de seguir dañando y disminuyendo la percepción de calidad.

En resumen, aun hay mucho por hacer de nuestra parte, al incorporar a este estudio a otras instituciones educativas, como son las universidades públicas para conocer el nivel de calidad percibida por los alumnos de todas las Universidades del Estado que tienen la Carrera de Negocios Internacionales y ampliar el panorama en cuanto a la calidad, tanto de los programas como de las IES y hacer del conocimiento de los involucrados.

Si bien es cierto que la calidad y la competitividad son dos factores muy vinculados, no hay que perder de vista que en la medida que estos factores mejoren, se podrá competir en el mercado entre la población escolar que demanda los servicios académicos por los mejores alumnos, que a su vez contribuyan con las instituciones a ser más competitivas cuando se tiene la oportunidad de elegir a los alumnos de mejor calidad y no solo cuando se acepte al alumno que llega a solicitar el servicio educativo, sin ser sometido a un proceso de selección.

## REFERENCIAS

- Brunner, J. J. (1994). Educación superior en América Latina: Coordinación, financiamiento y evaluación. En *Evaluación Universitaria en el Mercosur*. Carlos Marquis (comp.). Buenos Aires: MCE.
- 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.
- Fernández, M. F. (2010). *Mejora de la calidad en la educación superior a través de la intervención psicopedagógica*. Revista española de pedagogía, 246, 209-222
- Flores-Peña, T., Rojas-Cristancho, J. M. (2010). Factores Asociados a la calidad en las facultades de derecho de alto rendimiento académico en Colombia. *Educación y Educadores*, 13(2),185-197.
- Grupo Kaizen, colaboración de Quezada M. G. *Calidad en la educación*. Recuperado de <http://www.grupokaizen.com/sig18.php>, Consultado en Mayo de 2011.
- Marqués Graells, P. (2008). *Calidad e innovación educativa en los centros*. UAB, (última revisión 29/08/08), consultado en julio de 2011. Recuperado de <http://www.peremarques.net>.
- OCDE. (2010) *Página electrónica: www.ocde.org*.
- Rodríguez Mena, M. La calidad de la educación. Un problema actual. *Centro de Investigaciones Psicológicas y Sociológicas*, Departamento de Creatividad. Biblioteca Virtual. 9 de octubre de 2009 Recuperado de : <http://bibliotecavirtual.clacso.org.ar/ar/libros/cuba/rodri.rtf>.
- Royero, J. (2010). *Contexto Mundial Sobre la Evaluación en las Instituciones de Educación Superior*. Recuperado el 22 de junio de 2010 de: <http://www.rieoei.org/deloslectores/334royero.pdf>
- Vizcaíno, A. J. (2011). Identificación de funciones y tareas profesionales en estudiantes de la licenciatura en Mercadotecnia del CUCEA-UDG. E-Book, La Administración y la Responsabilidad Social empresarial, en *Memorias de ACACIA*.

## ANEXOS

### Anexo No. 1. Encuesta Aplicada

---

Estimado estudiante o egresado:

Este cuestionario busca medir la percepción de la calidad de la institución incorporada a la Universidad de Guadalajara y que ofrece la Licenciatura en Mercadotecnia, Negocios Internacionales o Comercio Exterior y es totalmente confidencial.

#### ***CALIDAD INSTITUCIONAL***

Este cuestionario busca medir la calidad basada en el nivel de satisfacción percibido en instituciones públicas y privadas del Estado de Jalisco, que ofrecen la Licenciatura en Mercadotecnia así como la Licenciatura en Negocios Internacionales. Agradecemos tu colaboración cuya información es con fines de investigación.

Sexo: Masculino\_\_\_\_\_ Femenino\_\_\_\_\_

Si eres estudiante, señala el semestre que actualmente cursas:

6to. ( )

7mo. ( )

8vo. ( )

9no. ( )

10mo. ( )

Más de 10mo. Semestre ( )

Licenciatura a la que perteneces:

Mercadotecnia ( )

Negocios Internacionales ( )

Marca tu nivel:

Sólo Estudiante ( )

Estudiante que practica su carrera ( )

Egresado que ha practicado mínimo dos años dentro de su profesión ( )

Egresado que no practica su carrera ( )

¿Por qué elegiste la carrera? Elige 3 opciones más importantes para ti y enuméralas, siendo 3 la de mayor valor y 1 la de menor valor.

Vocación\_\_\_\_\_

Influencia de parientes\_\_\_\_\_

Influencia de amigos\_\_\_\_\_

Por la modalidad presencial\_\_\_\_\_



Se facilitaba el cursarla por su modalidad (semipresencial, a distancia, etc.) \_\_\_\_\_

Carga Horaria \_\_\_\_\_

Cuotas \_\_\_\_\_

Por ser una carrera que considero redituable \_\_\_\_\_

Plan de estudios \_\_\_\_\_

Reconocimiento de la Institución \_\_\_\_\_

Por tener práctica profesional \_\_\_\_\_

Otros. Especifica: \_\_\_\_\_

¿Por qué razón elegiste a la institución donde cursas o cursaste tus estudios? Elige tres opciones más importantes para ti y enuméralas, siendo 3 la de mayor valor y 1 la de menor valor.

Influencia de parientes \_\_\_\_\_

Influencia de amigos \_\_\_\_\_

Por la modalidad presencial \_\_\_\_\_

Se facilitaba el cursarla por su modalidad (semipresencial, a distancia, etc.) \_\_\_\_\_

Carga Horaria \_\_\_\_\_

Cuotas \_\_\_\_\_

Plan de estudios \_\_\_\_\_

Reconocimiento de la Institución \_\_\_\_\_

Por tener práctica profesional \_\_\_\_\_

Por estar acreditados sus programas \_\_\_\_\_

Por el nivel académico \_\_\_\_\_

Por ser una institución centrada en el alumno \_\_\_\_\_

Por el prestigio de los profesores \_\_\_\_\_

Por ser fácil. \_\_\_\_\_

Otros. Especifica: \_\_\_\_\_

### ***Permanencia***

En escala de 0 (calificación nula) a 10 (calificación máxima) o NA (donde no aplique), califica cada uno de los siguientes factores de permanencia en la Institución donde cursas o cursaste tus estudios.

La aplicación de los conocimientos adquiridos en el plan de estudios  
.....

La calidad de la interacción con tus profesores (respetuosa, acertada, eficaz, eficiente, etc.).....

Los materiales educativos utilizados tanto por los profesores, institución y tuyos (guías, material audio visual, base de datos, investigaciones, libros de texto, etc.).....

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

.....

Tu nivel de gestión del conocimiento (tus trabajos de investigación, de ampliación de temas, etc.).....

El perfil y desempeño de los profesores, de acuerdo con la o las materias que imparten.....

De acuerdo al material didáctico de punta, actualizados, y que tu hayas utilizado, en software, simuladores, CRMs, etc.

.....

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.

.....

En caso de haber llevado tutorías o conocer por terceras personas la calidad de las mismas.....

En cuanto a becas, su calidad, difusión, pertinencia, accesibilidad,.....

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

La institución facilitó o ha facilitado tu desarrollo profesional en forma integral.....

En cuanto al conocimiento y cumplimiento de la normatividad institucional.....

En cuanto a la facilitación de la aplicación de los reglamentos institucionales.....

La facilidad y opciones que ofrece la institución para que te titules.....

La efectividad del comité de titulación.....

Las gestiones administrativas para tu titulación.....

Las prácticas profesionales que realizaste son de acuerdo con tu área de interés y profesionalización.....

Tu desempeño actual en el área de tu carrera.....

Los conocimientos que obtienes u obtuviste en tu formación han sido adecuados.....

**Administración**

En escala de 0 (nula) a 10 (máxima) o NA (donde no aplique), califica cada uno de los siguientes factores administrativos en la Institución donde cursas o cursaste tus estudios.

*En cuanto al perfil del personal encargado del área administrativa tiene para ti una calificación de.....*

*En el concepto amplio de la definición de calidad, ¿Cuál sería tu calificación al personal administrativo? .....*

.....

*El proceso de trámites de ingreso cuando los efectuaste, merecen una calificación de.....*

*Los trámites que regularmente realizas o realizaste durante tu estancia y reinscripción semestral, merecen una calificación de.....*

*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.....*

*En los puntos referentes a la comunicación formal, información institucional, califica los siguientes apartados, en cuanto a su:*

*Pertinencia.....*

*Suficiencia y claridad.....*

*La adecuación de los medios utilizados para darla a conocer.....*

*Frecuencia.....*

*La información se da en forma oportuna.....*

*En cuanto a la eficiencia del registro de tus calificaciones en tu kardex, veracidad de las mismas y facilidad para obtener estos datos, lo calificas con.....*

*Los servicios que tienen un costo, tales como, matrícula, exámenes, constancias, etc. Conllevan un proceso, sea electrónico o personal, ¿Qué calificación le otorgas?.....*

*Califica el perfil del personal administrativo de la institución donde estudias o estudiaste si este es adecuado a las funciones que desempeña.....*

*En general la atención que recibes merece una calificación promedio de.....*

### **Tecnología**

En escala de 0 (calificación nula) a 10 (calificación máxima) o NA donde no aplique, califica los siguientes factores tecnológicos en la Institución donde cursas o cursaste tus estudios.

*En cuanto al perfil del personal del área de soporte técnico tiene para ti una calificación de.....*

*En el concepto amplio de la definición de calidad, ¿Cuál sería tu calificación al personal de soporte técnico? .....*

*En general la atención que recibes o recibiste de los mismos merece una calificación promedio de.....*

*Los recursos informáticos que son utilizados en tu institución tanto para fines educativos, como alumno, la impartición de clases y conferencias a distancia, administrativos y de control, califica los siguientes apartados:*

*Disponibilidad.....*

*Actualización.....*

*Equipamiento.....*

*Modernidad de los equipo.....*

*Aplicabilidad de los software en los procesos educativos.....*

*Aplicabilidad de los software en los procesos administrativos.....*

*En general sobre este apartado tu calificación es de.....*

*La atención que recibes o recibiste de los mismos merece una calificación promedio de.....*

*¿Qué sugerencia tienes para la mejora tecnológica en tu institución, si es que la hay? .....*

### **Infraestructura**

En escala de 0 (calificación nula) a 10 (calificación máxima) o NA donde no aplique, califica los factores de infraestructura en la Institución donde cursas o cursaste tus estudios.

Las instalaciones en general de tu campus, o institución califícalas en los siguientes apartados:

Aulas.....

Auditorios.....

Laboratorios de computo.....

Laboratorios de Idiomas.....

Laboratorios de prácticas profesionales.....

Biblioteca.....

Áreas verdes.....

Áreas deportivas.....

Cafeterías y restaurantes internos.....	
Mobiliario en general.....	
Sanitarios.....	
Aseo y limpieza en general.....	
Hidratantes.....	
Centros de apoyo, cajeros ATM.....	
Sucursal bancaria.....	
Papelerías–fotocopiado, empastado. Etc.....	
Lavado y servicios a automóviles.....	
Vigilancia, seguridad.....	
Estacionamiento.....	
Zonas específicas para discapacitados temporales o personas con capacidades diferentes.....	
Elevadores.....	
Registros electrónicos de asistencia o ingreso a la institución.....	
Servicio de Internet, intranet.....	
Telefonía interna.....	
Telefonía externa, llamadas que llegan.....	
Operadora automática.....	
Operadora humana.....	
Áreas recreativas.....	
Iluminación.....	
Ventilación.....	
Disciplina del alumnado.....	
Confort de silencio adecuado en las zonas de clases.....	
Cubículos para tutorías o asesorías.....	
Servicios auxiliares varios..... Especificar.....	
Otros..... Especificar.....	

---



---

*Fuente: Elaboración propia.*