

IX SIMPOSIO INTERNACIONAL EDUCACIÓN Y CULTURA EN IBEROAMÉRICA

UNIVERSIDAD DE CIENCIAS PEDAGÓGICAS
"JUAN MARINELLO VIDAURRETA
" MATANZAS, CUBA

Del 20 al 24 de marzo, 2012

ISBN: 978- 959-18-0774- 8



Órgano Editor
EDUCACIÓN CUBANA

IX SIMPOSIO INTERNACIONAL SOBRE EDUCACIÓN Y CULTURA EN IBEROAMÉRICA

Análisis multidimensional de los resultados evaluatorios por parte de los alumnos de la licenciatura en Mercadotecnia a una Institución de Enseñanza Superior Pública.

Mtro. José de Jesús Urzúa López

jurzua@cucea.udg.mx

Dr. Antonio de Jesús Vizcaíno

asesorvizcaino@yahoo.com.mx

Mtra. Martha Filomena Muñoz Fajardo

mfajardo@cucea.udg.mx

INTRODUCCIÓN

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.¹

¹ Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económicos. (2005). *EDUCACION PARA ADULTOS Mas allá de la retórica*. México, D.F.: Fondo de Cultura Económica.

La globalización redefinió las relaciones entre los países, ha modificado los esquemas culturales y sociales y sólo a través de la educación es como se puede mejorar las condiciones sociales. Invertir en educación y sobre todo evaluar la percepción de los estudiantes de educación superior, valorar los resultados e impacto formativo, los procesos educativos, sus alcances deben constituirse en un criterio que permita obtener, la garantía de que la formación que se recibe es de excelencia y ante todo de calidad.²

Es por ello que las Instituciones de Educación Superior (IES), 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.³

DESARROLLO

Las directrices que planteó la propia Secretaría de Educación a través de la Asociación Nacional de Universidades e Institutos de Educación Superior (ANUIES)⁴, han impulsado la innovación de los proyectos curriculares y se han

² Devison, Edward F. (1964). *Measuring the Contribution of Education (and the residual) to economic growth*. EUA. OCDE.

³ 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.

⁴ 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.

certificado en muchas instituciones la Licenciatura en Mercadotecnia que es un símbolo de calidad.⁵

Lograr la certificación como programa de calidad es un proceso que se realiza producto del esfuerzo institucional, académico, tecnológico y administrativo por obtener tal reconocimiento.⁶

El presente proyecto de investigación, busca identificar la competitividad a través de la calidad percibida por el alumno de la licenciatura de mercadotecnia a fin de establecer diversos diagnósticos respecto a lo académico, administrativo, técnico e infraestructura de que disponen las instituciones formativas.

Este estudio se convierte en una opción metodológica⁷ 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.

Metodología:

⁵ Rubio, O. J. (2006). *La política educativa y la Educación Superior en México 1995-2006. Un balance*. México, Distrito Federal: Fondo de Cultura Económica.

⁶ 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.

⁷ Reynaga, Obregón Sonia. (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. Ed. ITESO.

Se realizó una investigación estadística de tipo descriptivo,⁸ basada en una muestra de 213 alumnos, que cursan entre el 6º y 9º semestre de la Licenciatura en Mercadotecnia del Centro Universitario de Ciencias Económico Administrativas de la Universidad de Guadalajara, con una confianza del 95% y un error del 5%, se aplicó un cuestionario auto administrado, con un muestreo estratificado probabilístico al azar.⁹

TABLA 1. PERFIL DEL ALUMNO ENTREVISTADO

PERFIL DEL ALUMNO ENTREVISTADO	Opción	Valores
Total de observaciones		213
Género	Femenino	112
	Masculino	101
Si eres estudiante, señala el semestre que actualmente cursas:	6to.	89
	7mo.	52
	8vo.	43
	9no.	15
Especifica el turno en el que asistes a las clases.	Matutino	167
	Vespertino	27
	Nocturno	17
Marca tu nivel:	Solo Estudiante	112
	Estudiante que trabaja en área distinta a su	73

⁸ Rodríguez, Gómez Gregorio. Gil, Flores Javier y García, Jiménez Eduardo. (1999). *Metodología de la investigación cualitativa*. Málaga. Ed. Aljibe, (2a edición).

⁹ Hernández, Sampieri Roberto, Fernández, Collado Carlos, Baptista, Lucio Pilar. (2006). *Metodología de la investigación*. México, D.F. Mc Graw Hill. Cuarta edición.

	carrera	
	Estudiante que trabaja y practica su carrera	28
¿Por qué elegiste esa carrera? Elige 3 opciones más importantes para ti.	Plan de estudios	138
	Vocación	150
	Ser una carrera redituable	153

Fuente: Elaboración propia con base en el estudio de campo.

De los resultados aquí presentados se resalta que la muestra ha sido proporcional por género, 52.58% mujeres y 47.42% hombres. De la muestra tan solo trabajan en algo relacionado con su carrera el 13.15%, trabaja en otras áreas empresariales el 34.27% hecho que puede desvirtuar la objetividad de la respuesta de la validación de los conocimientos adquiridos durante el proceso formativo.

La elección de la carrera obedece, según lo manifestado por los alumnos por el hecho de que se percibe como redituable en primer lugar, luego por vocación, aunque si bien no hay diferencia significativa entre ambas y por último el plan de estudios.

TABLA 2. VARIABLE ACADÉMICA

VARIABLE ACADEMICA	Opción	Valor y Promedios
¿Por qué razón elegiste la institución donde cursas o cursaste tus estudios? Elige 3 opciones más importantes para ti:	Por el nivel académico	124
	Por ser una	

	institución centrada en el alumno	26
	Reconocimiento de la Institución	164
	Cuotas	82
	Plan de estudios	85
	Carga horaria	16
Aplicación de conocimientos adquiridos en el plan de estudios		7.72
La calidad de la interacción con tus profesores (respetuosa, acertada, eficaz, eficiente, etc.)		7.9
Materiales educativos utilizados por los profesores institución y tuyos (guías, material audio visual, base de datos, investigaciones, libros de texto, etc.		8.45
La presencia y calidad de asesoría profesional de los profesores o consultores empresariales ligados con la institución.		7.47
Tu nivel de gestión del conocimiento (trabajos de investigación, ampliación de temas, etc.).		7.88
El perfil y desempeño de los profesores de acuerdo a la materia que imparten o impartieron.		7.73
El material didáctico de punta, actualizados, y que tu hayas utilizado, en software, simuladores, CRM, etc.		8
Convenios que tiene la institución y que hayas utilizado o conozcas que son utilizados por el alumnado, con empresas para prácticas profesionales, visitas, campo de investigación, etc.		7.38

En caso de haber llevado tutorías o conocer por terceras personas la calidad de las mismas.		5.34
Becas, su calidad, difusión, pertinencia, accesibilidad.		6.3
Convenios con universidades e instituciones extranjeras.		6.98
Programas de intercambio internacional de profesores y alumnos, que han impactado en forma positiva tu formación y por ende a la comunidad.		6.34

Fuente: Elaboración propia con base en el estudio de campo.

La elección de la institución obedece en primer término al reconocimiento y prestigio de la misma, y en segundo lugar al nivel académico y en tercer término por el plan de estudios al igual que por nivel de las cuotas de cobro, entre ambas no representan diferencia significativa alguna. El promedio general de la Variable Académica es de 7.29 puntos.

Las áreas de oportunidad que se han detectado en este apartado, han sido las de tutorías, dando como resultado un puntaje en este apartado de 5.34 y el rubro de internacionalización de la institución y del apoyo a través de becas a los alumnos, dan un promedio de 6.53 puntos.

TABLA 3. VARIABLE ADMINISTRATIVA

VARIABLE ADMINISTRATIVA	Promedio
En cuanto al perfil del personal encargado del área administrativa tiene para ti una calificación de:	6.66

El proceso de los trámites de ingreso cuando los efectuaste, merecen para ti una calificación de:	7.5
Los trámites que regularmente realizas o realizaste durante tu estancia y reinscripción semestral, merecen la calificación de:	7.41
Si eres egresado o en proceso de serlo, los trámites que realizas como servicio social, prácticas profesionales, pago de derechos de titulación, examen profesional o similares, etc. hasta obtener tu título, lo calificas con:	2.98
Pertinencia.	7.17
Suficiencia y claridad.	7.11
Adecuación de los medios utilizados para dar a conocer la información.	7.04
Frecuencia.	7.05
La información se da en forma oportuna.	6.92
En cuanto a la eficiencia del registro de tus calificaciones en expediente, veracidad de las mismas y facilidad para obtener estos datos, lo calificas con:	7.96
Los servicios que tienen un costo, tales como: matrícula, exámenes, constancias, etc. Conllevan un proceso, electrónico o personal. ¿Qué calificación le otorgas?	7.81
Califica el perfil del personal administrativo de la institución donde estudias o estudiaste, si es adecuado a sus funciones:	7
En general la atención que recibes o recibiste de los mismos merece una calificación promedio de:	7.14
En el concepto amplio de la definición de calidad.	7.25

Fuente: Elaboración propia con base en el estudio de campo.

Como promedio general de este apartado, que señala Herzberg (2004)¹⁰ como parte de los factores higiénicos de la motivación, es de 6.93 puntos, teniendo áreas de mejora sustantiva en lo relacionado a los procesos de titulación, de tan solo 2.98 puntos, esta información es de interés cruzarla con eficiencia terminal de esta y otras instituciones para confirmar la hipótesis de que es un factor importante que dificulta la obtención del grado.

La máxima calificación en la variable administrativa es lo relacionado con la facilidad y veracidad de los registros de los alumnos, según señalan de 7.96 puntos.

TABLA 4. VARIABLE TECNOLÓGICA

VARIABLE TECNOLÓGICA	Promedios
En cuanto al perfil del personal encargado del área de soporte técnico tiene para ti una calificación de:	8.06
En el concepto amplio de la definición de calidad, ¿Cuál sería tu calificación al personal de soporte técnico?	8.05
Disponibilidad.	7.97
Actualización.	8.16
Equipamiento.	8.59
Modernidad de los equipos.	8.73
Aplicabilidad del software en los procesos educativos.	8.28
Aplicabilidad del software en los procesos administrativos.	8.21
En general sobre este apartado tu calificación es de:	8.48
La atención que recibes o recibiste de los mismos merece una calificación promedio de:	8.34

Fuente: Elaboración propia con base en el estudio de campo.

¹⁰ Robbins, Stephen. (2004) Comportamiento Organizacional. 10ma. Edición. México. D. F. Pearson-Prentice Hall.

En lo relacionado con la variable de tecnología, es donde esta Institución recibe el valor más alto, teniendo en promedio general 8.29, la menor de las calificaciones ha sido en el rubro referente a disponibilidad de equipo con 7.97 y el más alto en la modernidad de los mismos con 8.73.

TABLA 5. VARIABLE INSTALACIONES

VARIABLE INSTALACIONES	Promedios
Aulas	8.53
Auditorios	9.22
Laboratorios de computo	8.83
Laboratorios de idiomas	8.62
Laboratorios de prácticas profesionales	4.54
Biblioteca	9.39
Áreas verdes	9.5
Áreas deportivas	8.4
Cafeterías y restaurantes internos	7.8
Mobiliario en general	8.17
Estacionamiento	7.55
Elevadores	1.91
Servicio de Internet, intranet	6.93
Áreas recreativas	7.32
Iluminación	8.53
Sanitarios	6.83
Aseo y limpieza en general	7.69
Hidratantes	6.12
Centros de apoyo, cajero ATM	7.24
Sucursal bancaria	7.53
Papelerías, fotocopiado, empastado, etc.	6.91

Lavado y servicios a automóviles	2.64
Vigilancia, seguridad	7.47
Servicios de telefonía	5.69
Telefonía operada automáticamente	4.26
Telefonía operada por operador humano	4.25
Disciplina del alumnado	7.88
Confort de silencio adecuado en las zonas de clases	7.1
Ventilación	7.25
Zonas específicas para discapacitados temporales o personas con capacidades diferentes	7.17
Registros electrónicos de asistencia o ingreso a la institución	5.62
Cubículos para tutorías o asesorías	6.24
Servicios Auxiliares	4.99
Personal de intendencia.	8.02
Personal de mantenimiento	7.95
Personal de vigilancia	7.57
En el concepto amplio de la definición de calidad, ¿Cuál sería tu calificación al personal antes señalado?	7.65
Personal de Mantenimiento	7.77
Personal de vigilancia	7.49
La atención que recibes o recibiste de los mismos merece una calificación promedio de:	7.83

Fuente: Elaboración propia con base en el estudio de campo.

La Variable Instalaciones, obtiene un promedio general de 7.09 puntos. Sus áreas de oportunidad están en: servicio de elevadores, lavado de automóviles, telefonía en general, laboratorio de prácticas profesionales y servicios auxiliares, todos ellos tiene una calificación menor de 5 puntos. Sus fortalezas están en áreas

verdes, Biblioteca Auditorios, Laboratorios de Cómputo e Idiomas, Iluminación y Mobiliario.

CONCLUSIONES:

En ésta investigación se generó un diagnóstico general de la calificación que otorga el alumnado a las diferentes variables estudiadas, que precisa cruce de variables y correlación de las mismas. En orden descendente de los promedios generales por variables se tiene: Tecnología con 8.29, Académica 7.29, Instalaciones 7.06 y Administrativa 6.93 puntos respectivamente. Las áreas de oportunidad están centradas en los procesos de titulación y tutorías y su correlación con la efectividad terminal es importante, la internacionalización correlacionada con idiomas y el seguimiento que se haga del egresado para conocer su desempeño laboral y la aplicación del conocimiento adquirido queda como un estudio sugerido y en lo referente a la disponibilidad de equipo se debe realizar un estudio de la demanda para detectar su pertinencia, dado que el valor reflejado en este estudio es 7.97 puntos. Por último los ítems con más baja calificación en el apartado de instalaciones que son de fácil solución y con una inversión baja, que permita un mejor desempeño, por ser de impacto directo en el alumnado.