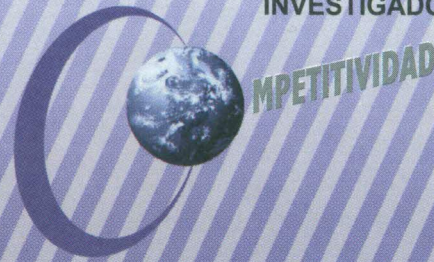


RED INTERNACIONAL DE  
INVESTIGADORES EN



La Red Internacional de Investigadores en Competitividad

otorga la presente

CONSTANCIA A:

**Vizcaíno Antonio de Jesús**

Por su exposición de la ponencia:

La competitividad de las IES públicas que ofertan la licenciatura en Negocios Internacionales en el Estado de Jalisco.

en el **IV Congreso anual 2010**

*“La Competitividad como factor de éxito”*

Puerto Vallarta, Jalisco 25 y 26 de noviembre de 2010

  
**Dr. José Sánchez Gutiérrez**  
Presidente



"El saber de mis hijos  
hará mi grandeza"



INTERNATIONAL  
SOCIETY FOR  
COMPETITIVENESS



**La competitividad de las IES públicas que ofertan la licenciatura en Negocios  
Internacionales en el Estado de Jalisco.**

DR. ANTONIO DE JESÚS VIZCAÍNO<sup>1</sup>

MTRO. JOSÉ DE JESÚS URZÚA LÓPEZ<sup>1</sup>

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

**Resumen**

El presente trabajo resalta la importancia que tiene tanto para la Universidad de Guadalajara, como para otras instituciones públicas de nivel superior que ofrecen la Licenciatura en Negocios Internacionales, el realizar un estudio que mida la competitividad en función de la calidad que estudiantes y egresados otorgan a la institución en la que se formaron, en función de su vinculación con el sector productivo y a los requerimientos que el mercado laboral demanda para su desempeño, producto de su experiencia académica.

Plantea un modelo de evaluación para obtener de los principales actores del proceso de aprendizaje, su cualificación, cuyos insumos informativos contribuyan a la toma de decisiones académicas, para que las IES ofrezcan proyectos educativos de calidad.

No hay mejor opinión que la del propio usuario a quien le otorgamos un servicio educativo como es el caso.

**Palabras clave:** Competitividad, evaluación, calidad, percepción, estudiantes y egresados.

**Abstract**

This work highlights the importance of both the University of Guadalajara, and for other senior public institutions that offer a degree in International Business, conducting a study to measure competitiveness in terms of quality students and graduates give graduate profile, depending on their linkage with the productive sector and the requirements that the labor market demand for performance, the product of their academic experience.

It poses an evaluation model to obtain from the principals actors of the learning process, its qualification, whose inputs informative contribute to the academic decision making, so that the IES offer quality educational projects.

There is no better view than the user themselves who will give an educational service as is the case

---

<sup>1</sup> Departamento de Mercadotecnia y Negocios Internacionales CUCEA-UDG

**Key Words:** Competitiveness, evaluation, quality, perception, students and graduates.

## **Introducción.**

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 a fin de conocer el impacto de su acción y al mismo tiempo evaluar la calidad de los programas y las instituciones, aunado a la identificación de nuevas demandas formativas en cada una de las prácticas profesionales, todo ello con la finalidad de responder a las necesidades sociales y a servicios educativos con mayor calidad educativa.

El objetivo del presente trabajo es resaltar la importancia que tiene tanto para la propia Universidad de Guadalajara, como para el resto de instituciones públicas de nivel superior que ofrecen la Licenciatura en Negocios Internacionales al interior del estado de Jalisco, el realizar un estudio que mida la competitividad en función de la calidad que tanto estudiantes como egresados otorgan a la institución en la que se formaron así como a las características del perfil de egreso, en función de su vinculación con el sector productivo y a los requerimientos que el mercado laboral demanda para su desempeño.

En este primer acercamiento se presentan resultados iniciales con relación a la temática cuyo universo al momento lo constituyeron 43 estudiantes de la Licenciatura en Negocios Internacionales del Centro Universitario de Ciencias Económico Administrativas, en el que se pueda precisar qué calidad otorgan los sujetos que conformaron esta muestra, al programa e institución, así mismo se exponen los argumentos teóricos, expectativas y beneficios que el estudio arrojará, tanto para los proyectos curriculares de esta licenciatura, como para la toma de decisiones en materia de calidad educativa.

## **Desarrollo**

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 A partir de dicha política, se han realizado procesos de revisión interna en las universidades públicas para conocer su realidad institucional, sus recursos,

sus alcances y planear su futuro y producto de ello se han certificado sus programas académicos, se ha instrumentado toda una estrategia política para garantizar que la formación que se oferta es de calidad y que por ende se encuentra a la vanguardia de los requerimientos de una sociedad cada vez más demandante. Prueba de lo anterior lo refleja la Universidad de Guadalajara, quien busca mantener en forma constante sus indicadores de excelencia y rendir cuentas de sus logros institucionales, cuyo resultado asegura que:

Sigue destacando en el cumplimiento de sus responsabilidades; en los últimos tres años aumentó la matrícula en más de 3 mil estudiantes; en todo el país es la universidad que cuenta con más profesores con perfil deseable PROMEP (1,826); es la primera fuera del Distrito Federal con más profesores en el Sistema Nacional de Investigadores y el de Creadores de Arte (629); tiene 55 cuerpos académicos consolidados, lo que la hace ocupar el segundo sitio; es la segunda en cuanto al número de posgrados de calidad reconocidos por el CONACYT (cuenta con 77); ocupa el segundo lugar nacional por lo que respecta al número de programas educativos de pregrado reconocidos como nivel 1 por los Comités Interinstitucionales para la Evaluación de la Educación Superior (107). Además, es primer lugar en el Índice de Transparencia y Acceso a la Información de las Universidades Públicas. (Consejo General Universitario, 2010).

Desde el Programa Nacional de Educación 2001-2006, se contempló como objetivo estratégico que la educación superior tendría que ser de buena calidad, premisa que sigue vigente en la actual administración del ejecutivo federal, ya que algunos de los objetivos que plantea el Programa Nacional de Educación 2007-2012, mantienen dicha pretensión, al interpretar que a través de la formación educativa se logre mejorar la calidad de vida de los ciudadanos, contar como país con una economía competitiva al ofrecer servicios de calidad en los que la preparación universitaria a través de las instituciones contribuirán a tal propósito y garantizar además una educación en igualdad de oportunidades, donde las universidades juegan un papel fundamental en razón a que:

La principal riqueza de un país son sus hombres y sus mujeres. Las naciones que han logrado el verdadero mejoramiento de las condiciones de vida de su población se distinguen por haber puesto especial atención en la provisión de una educación de calidad, relevante tanto para la vida como para el desempeño en el mundo

productivo.

Es por eso que hoy, en un mundo cada vez más competitivo, todos los actores sociales, incluidos el gobierno, los maestros y los padres de familia coinciden en que el conocimiento se ha transformado en el factor más importante para incrementar la competitividad del país. Por ello, uno de los objetivos fundamentales de este Plan Nacional de Desarrollo es fortalecer las capacidades de los mexicanos mediante la provisión de una educación suficiente y de calidad. Se trata de concentrar los esfuerzos nacionales en el logro de una profunda transformación educativa mediante la cual los mexicanos de hoy tomen en sus manos el destino de la nación y consigan para las generaciones futuras la realización de un México que alcanza lo que se propone. (Plan Nacional de Desarrollo, 2007)

Si bien los programas educativos enfocados a la formación de Negocios Internacionales, son el área de interés fundamental en la presente estudio, no están ajenos a contribuir en cuanto a su calidad, a dichos objetivos nacionales y qué mejor evaluar su competitividad y calidad desde la percepción de los principales usuarios y beneficiarios directos, que son los propios estudiantes y egresados, cuyos insumos informativos contribuyan a tener estudios acerca de la evaluación interna del servicio educativo que están ofreciendo las instituciones, dado que dicha licenciatura por lo menos al interior de la Universidad de Guadalajara, la ofrecen el Centro Universitario de Ciencias Económico Administrativas (CUCEA) y dos centros universitarios regionales en Jalisco, la Ciénega y el Sur, aunado a que cada vez se demanda a la educación superior servicios educativos de calidad, cuyos procesos contribuyan a lograr la formación integral del sujeto, 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.

La política educativa enfocada a que las instituciones de educación superior públicas mejoraran la calidad de sus servicios y por ende el de sus programas educativos, que aseguraran el logro de nuevos índices de productividad y desempeño, propició que la Universidad de Guadalajara asumiera la necesidad de cambiar y ser mejor, y fue a partir de 1994 cuando modificó su estructura académica en una organización departamental desde la cual se genera el conocimiento, se vincula con la realidad social producto de la investigación y se difunde la ciencia y la cultura. La reorganización de la Universidad, ha sido con la finalidad de responder a las necesidades formativas

y contribuir al desarrollo social, productivo y económico de las regiones del Estado, de ahí que se ofrezca la misma formación en el caso de la Licenciatura en Negocios Internacionales tanto en la Zona Metropolitana de Guadalajara, como en dos centros universitarios regionales, dadas las características propia de crecimiento y desarrollo de las regiones.

Las tendencias mundiales en cuestión laboral y profesional perfilan una 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, socialmente útil y válida, que les permita acceder con márgenes amplios de probabilidad a las oportunidades de empleo.

Al interior del CUCEA, existe un estudio elaborado por Arechavala y Díaz (2006), que se constituye en el antecedente previo a la presente propuesta, cuyo trabajo se enfocó a dar cuenta de indicadores estadísticos de los egresados y el mercado de trabajo de las carreras que se ofertan en dicho centro temático, así como las tendencias, requerimientos y necesidades del mercado de trabajo en la Zona Metropolitana de Guadalajara, además del análisis a egresados y empleadores de este centro universitario desde una metodología cuantitativa, sin embargo ante estos resultados, es fundamental y necesario escuchar la propia opinión de los sujetos que son la razón de ser de los programas e instituciones educativas, los estudiantes y egresados a quienes nos debemos, servimos y son la razón de ser de una institución educativa, quien mejor para decirnos ¿Qué, cómo y de qué manera les otorgamos un servicio académico y cuál es el calificativo de calidad que otorgan?.

Lo anterior, plantea la necesidad institucional de enfocarse en una evaluación del servicio educativo de manera interna, con relación a los programas formativos y las instituciones, a fin de conocer la visión del estudiante y del egresado, a través de la cual se pueda reflexionar en lo que se hace académicamente y la manera como se hace, logrando así una evaluación y autoevaluación de su preparación profesional y del servicio educativo que la institución le ofreció, cuyas directrices pueden guiar las acciones evaluativas en busca de medir la calidad educativa de las instituciones de educación superior que ofertan la Licenciatura en Negocios Internacionales, en la que se pueda indagar:

¿Qué competitividad otorgan los estudiantes y egresados a los programas formativos de Licenciatura en Negocios Internacionales, de las instituciones públicas del Estado de Jalisco, respecto a su calidad, en el aspecto académico, administrativo, técnico y de infraestructura?

¿Qué calidad otorgan a los programas formativos de Negocios Internacionales?

Este tipo de evaluaciones vienen a complementar lo realizado de manera externa por los Comités Interinstitucionales de Evaluación de la Educación Superior, o por los organismos acreditadores, quienes han realizado ya una evaluación externa al interior de la universidad y en particular a los programas educativos de la Licenciatura en Negocios Internacionales, dado que se pone de manifiesto la importancia, que a la luz de estas tendencias adquiere el identificar las perspectivas competitivas que reconocen los estudiantes y egresados de dicha licenciatura, siendo además un mecanismo para evaluar internamente las ventajas competitivas de las instituciones formativas de nivel superior públicas y vincular de esta forma la preparación académica con los requerimientos laborales que el mercado de trabajo manifiesta, aunado a 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)

La calidad en la educación superior y la evaluación educativa al interior de los programas de estudio, siguen siendo retos importantes en las instituciones educativas, aunado el hecho de que aun prevalece la necesidad de definir políticas para el desarrollo de procesos de evaluación de la calidad, de evaluar las estrategias implementadas al interior de dichas instituciones, por lo que volver la mirada a los sujetos fundamentales del quehacer educativo, es prioritario y trascendental. Si las instituciones de educación superior atienden la importancia de realizar estudios para evaluar la calidad de sus programas y los servicios educativos que ofrecen, se contribuye con acciones concretas a “que las IES cumplan con responsabilidad, calidad y eficiencia sus tareas académicas y sociales, el país estará en mejores condiciones para encaminarse hacia una economía más competitiva, una sociedad justa y equilibrada, y consolidar con ello un sistema político democrático” (ANUIES, 2006).

Pinto de Spencer plantea que la evaluación es “un medio para producir retroalimentación, para enjuiciar el sistema y la organización curricular, y para diagnosticar una situación con el fin de corregir, ajustar, reformar, desarrollar, fortalecer y crear objetivos”. (Pinto de Spencer, 1986, citado por Padula, 2005), desde esta concepción la evaluación pretende una retroalimentación educativa, producto de las apreciaciones que tiene el estudiante y egresado, al enjuiciar desde su experiencia la operatividad, el sistema y la organización curricular. Desde esta perspectiva, el uso del concepto evaluación, remite a plantear la evaluación educativa como un “proceso de reflexión que permite explicar y valorar los resultados de las acciones realizadas. Permite reconocer los errores y aciertos de nuestra práctica, a fin de corregirlas en el futuro” (Pérez, 1998).

Hay que precisar que “en la última década la evaluación de la educación superior como un medio para mejorar y asegurar su calidad ha logrado superar inercias y obstáculos diversos, y ha venido perfeccionándose y logrando un avance muy significativo” (Rubio, 2006). Pero aún falta en la actualidad que la evaluación educativa logre posicionarse como un ejercicio permanente en las instituciones y tienda a ser un proceso orientado a la toma de decisiones y a la acción, donde se busque con ello determinar la pertinencia, la eficacia y el impacto del uso de recursos, actividades y resultados, en función de objetivos pre-establecidos por las mismas instituciones educativas.

Los programas de educación superior no han estado ajenos a incursionar en modelos de calidad para definir su excelencia, se han sometido a procesos de evaluación y en la actualidad existen organismos internacionales y nacionales, que están certificando, bajo criterios específicos, la calidad de los mismos, sin embargo les hemos preguntado a nuestros estudiantes ¿Cuál es la calidad que ellos perciben? ¿Qué es lo que determina que una institución, un programa, un servicio educativo sea de buena o mala calidad?

El significado de calidad implica la cualificación, atributo, premisa que un sujeto otorga a un programa, acción o servicio, cuyo nivel de descripción e interpretación va a depender de la experiencia, vivencia o contacto que haya tenido con el hecho o la acción para reconocer su percepción y aceptarla como tal. Considerar en la evaluación de la calidad de un programa de educación superior, las categorías académico, administrativo, técnico e infraestructura que tuvieron que ver con su formación profesional, desde la propia visión de los alumnos y egresados, es un modelo que permite diagnosticar la calidad otorgada a la institución, a su personal, a los procesos académicos y administrativos, en función de lo que le significó al estudiante su proceso formativo, y quien mejor que él, para definir el rumbo de la mejora continua.



Los estudios enfocados a estudiantes y egresados para identificar la calidad que otorgan a la institución y a su formación académica, constituyen una estrategia táctica que permite a la luz de la situación profesional e institucional, determinar los parámetros de calidad que los propios usuarios de un servicio educativo pueden determinar. Son una estrategia evaluativa que permite conocer estados diagnósticos respecto al ámbito institucional, desarrollo profesional de los estudiantes y egresados de una carrera; además, éstos posibilitan detectar el grado de satisfacción existente entre la formación recibida y la realidad del mundo de trabajo y desarrollo profesional, es decir, sus resultados aportan información significativa para la toma de decisiones a nivel curricular, aún cuando éstas deben considerar los resultados de otro tipo de trabajos como los estudios de mercado, opinión de especialistas, opinión de empleadores y análisis riguroso de los planes de estudio.

¿Cómo evaluar la calidad de una institución y un programa de educación superior, desde la perspectiva del estudiante y egresado, con la finalidad de reconocer su calidad y pertinencia académica?

Para responder a este cuestionamiento es importante enfocar el análisis y aportación teórica hacia aquellos aspectos de interés curricular e institucional, en función de ciertas variables que permitan evaluar la calidad educativa de los programas de estudio de Negocios Internacionales, en razón a que “la amalgama de todas las dimensiones posibles describe el producto o servicio completo” (Hayes,1999), a fin de obtener información cuantitativa en forma directa de la cualificación respecto a la competitividad y calidad educativa que perciben los actores principales en el aprendizaje.

Desde el punto de vista descriptivo, hay que precisar que la propuesta metodológica para este tipo de estudios de opinión y percepción de la calidad y que responden a un enfoque de evaluación interna, se debe perfilar hacia “ la comprensión y la interpretación desde los sujetos y su proceso de significación en contextos educativos concretos, con sus creencias, intenciones y motivaciones” (Reynaga,2003), por lo que este tipo de modelos evaluativos, permiten dar cuenta de aquellos elementos que se presentan con mayor énfasis con relación a la calidad del programa educativo en que se formaron, surgiendo de la propia percepción de los sujetos estudiados, a fin de describir el fenómeno tal cual se obtenga de la realidad.

A nivel interpretativo, “ésta perspectiva de investigación es eminentemente interpretativa y trata de penetrar en el mundo personal de los sujetos, busca la objetivación en el ámbito de los significados” (Reynaga, 2003). Por lo que el método, permitirá interpretar los aspectos que requieren ser considerados por las autoridades académicas para garantizar la calidad de los proyectos educativos.

Finalmente desde el punto de vista transversal, es fundamental hacer un corte en el tiempo, considerando los estudiantes y egresados de quienes interese recuperar su opinión, sujetos que se constituyen en el fenómeno social a estudiar.

Las dimensiones constituidas en aspectos básicos de la evaluación, así como las variables e indicadores a considerar en un estudio interno respecto del programa y la institución, podrán estar estructuradas bajo el siguiente esquema:

**Tabla 1** Aspectos, variables e indicadores para evaluar la calidad educativa de un programa y el servicio institucional.

<b>Aspectos</b>	<b>Variables</b>	<b>Indicadores</b>
Académico	Elección	Vocación Modalidad educativa Carga horaria Número de créditos Plan de estudios Programas de asignaturas Perfiles de ingreso y egreso de estudiantes Certificación de calidad
	Permanencia	Aprendizaje de estudiantes Proceso educativo (interacciones, utilización de materiales, asesoría, participación de estudiantes) Materiales educativos Perfiles de profesores Desempeño académico de profesores Convenios Servicio Social Visitas a empresas

		Prácticas profesionales Tutorías Becas Movilidad de Internacionalización Desarrollo profesional
	Eficiencia terminal	Normatividad universitaria Modalidades de titulación Comité de titulación Gestiones administrativas para la titulación.
	Ubicación profesional	Práctica profesional o empleo acorde a la formación. Área de trabajo Tiempo o antigüedad Identificación con las actividades. Opciones de desarrollo Necesidades concretas
Administrativo	Personal	Perfil del personal Atención Calidad en el servicio
	Procesos	Atención Calidad en el servicio Trámites de ingreso, permanencia y egreso Información Registro y control de estudios Costos Venta de servicios
Técnico	Personal	Perfil de personal Atención Calidad en el servicio
	Recursos	Recursos informativos Plataformas Equipamiento para procesos educativos Servicios

Infraestructura	Instalaciones	Aulas Auditorios Laboratorios de cómputo Laboratorios de idiomas Laboratorios de práctica Biblioteca Áreas verdes Áreas deportivas Restaurantes Mobiliario Aseo y limpieza Sanitarios
	Personal	Perfil de personal Atención Calidad en el servicio

El anterior esquema, pone de manifiesto la importancia que estas tendencias adquieren al tratar de identificar las perspectivas competitivas que reconocen los estudiantes y egresados a la licenciatura, como un mecanismo para evaluar internamente las ventajas competitivas de las instituciones formativas. Se reconoce que la velocidad de la innovación tecnológica, las nuevas relaciones comerciales y sociales, el entorno económico mundial y las diversas necesidades sociales que enfrentan las diferentes sociedades, han modificado las estructuras productivas, sociales y políticas de los países, de ahí que se exige a las instituciones educativas 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.

La evaluación educativa se constituye en el instrumento viable para alcanzar los objetivos institucionales, siempre y cuando exista el compromiso real de replantear la evaluación como un proceso favorecedor a la identificación clara de los resultados, de medir cuantitativa y cualitativamente sobre determinados indicadores los procesos implementados y donde la evaluación retroalimente al propio sistema y sea una cultura que impacte a las instituciones educativas del nivel superior. De ahí la importancia de esta propuesta porque al evaluar los programas formativos en función de los estudiantes y egresados, se conocerá el estado de la calidad de los mismos.

Desarrollar un proceso de evaluación educativa desde esta perspectiva, se constituye en un elemento de trascendencia que aportará a la educación universitaria una nueva forma de concebir la evaluación, así mismo, será la pauta para propiciar una nueva cultura evaluativa al interior de las instituciones, cuyos resultados que se obtengan permitan involucrar a todos los sujetos que intervienen en la institución para mejorar el hecho educativo.

### **Resultados iniciales del estudio en estudiantes del CUCEA-UDG**

Al haber realizado un estudio exploratorio, en una muestra al azar de 43 estudiantes de la Licenciatura en Negocios Internacionales del CUCEA como parte de la etapa inicial del estudio, se encontró lo siguiente:

**Tabla 2.-** Género en estudiantes de Negocios Internacionales

Sexo	
Masculino	Femenino
12	31

Fuente.- Encuesta a estudiantes de la Lic. Negocios Internacionales CUCEA-UDG Sep-Oct.2010

Es de destacar el género femenino en la profesión de negocios internacionales, siendo la mujer quien está teniendo una mayor preparación universitaria y dónde su participación en la sociedad está siendo con más proyección. Esto demuestra que tanto en la formación universitaria como en las actividades económicas, está conquistando espacios de intervención y cada vez se reconoce socialmente su participación en el mundo del trabajo.

**Tabla 3.-** Nivel de práctica profesional

Práctica profesional	
Sólo estudiante	Estudiante que práctica la carrera
34	9

Fuente.- Encuesta a estudiantes de la Lic. Negocios Internacionales CUCEA-UDG Sep-Oct.2010

Si bien el 21 % de los estudiantes están desempeñándose laboralmente ya en cuestiones vinculadas a su actividad profesional o están insertos en acciones propias de su formación, es conveniente revisar el programa de prácticas profesionales ya que el 79 % refiere sólo estar enfocado a los estudios, esto significa que desde el proceso formativo el estudiante deberá tener mayor vinculación

con el campo profesional a fin de que adquiriera las habilidades suficientes para su desempeño e insertarse con las competencias suficientes al mercado de trabajo.

**Tabla 4.-** Semestre que cursa en la Licenciatura

Semestre que cursa					
6	7	8	9	10	+ 10mo.
8	28	6	1		

Fuente.- Encuesta a estudiantes de la Lic. Negocios Internacionales CUCEA-UDG Sep-Oct.2010

Los estudiantes encuestados pertenecen en su gran mayoría al 7º semestre de la licenciatura, seguido de los de 6º y 8º., sólo 1 estudiante refirió estar en el 9º semestre, por lo que la percepción que puedan tener del plan de estudios, de su formación académica y de la calidad de los aspectos evaluados es significativa en razón del tiempo, permanencia y relación que han tenido ya con la institución, el personal y los procesos académicos y administrativos.

En el estudio se planteó un cuestionamiento que es fundamental hacerlo con la población estudiantil a fin de identificar los motivos por los que eligieron determinada licenciatura, en este sentido los estudiantes de Negocios Internacionales refieren lo siguiente:

**Tabla 5.-** Motivo de selección

¿Por qué razón elegiste esta licenciatura?		
	Frecuencia	Porcentajes
Vocación	27	62.79%
Influencia parientes	5	11.62%
Influencia amigos	2	4.65%
Modalidad presencial	4	9.30%
Modalidad semipresencial	1	2.32%
Carga horaria	0	0.0%
Cuotas	2	4.65%
Carrera redituable	30	69.76%
Plan de estudios	23	53.48%
Reconocimiento institucional	7	16.27%
Práctica profesional	4	9.30%
Otros	2	4.65%

Fuente.- Encuesta a estudiantes de la Lic. Negocios Internacionales CUCEA-UDG Sep-Oct.2010

Las tres razones más importantes por las que eligieron la Licenciatura en Negocios son en primer lugar el hecho de que sea una profesión redituable económicamente expresado en un 69.76% de los encuestados, seguido de vocación por el ejercicio profesional (62.79%) y en tercer lugar por el plan de estudios (53.48%). Estos resultados serán interesantes contrastarlos con quienes estén ejerciendo como egresados para saber si efectivamente tiene correlación los motivos elegidos con la realidad profesional.

Otro aspecto que fue evaluado es el motivo por el que eligieron a la Universidad de Guadalajara para cursar la Licenciatura en Negocios. Los resultados arrojaron que los estudiantes seleccionaron entre las tres razones más importantes a esta institución, por el reconocimiento institucional (55.81%), por el nivel académico (53.48) y por el plan de estudios (51.16%), tal como lo muestra la siguiente tabla de resultados.

**Tabla 6.-** Motivos de selección institucional

	Frecuencias	Porcentajes
Influencia parientes	4	9.30%
Influencia amigos	5	11.62%
Modalidad presencial	1	2.32%
Modalidad semipresencial	1	2.32%
Carga horaria	0	0.0%
Cuotas	10	23.25%
Plan de estudios	22	51.16%
Reconocimiento institucional	24	55.81%
Prácticas profesionales	3	6.97%
Programas acreditados	7	16.27%
Nivel académico	23	53.48%
Institución centrada en el alumno	3	6.97%
Prestigio de profesores	4	9.30%
Ser fácil	1	2.32%
Otros	6	13.95%

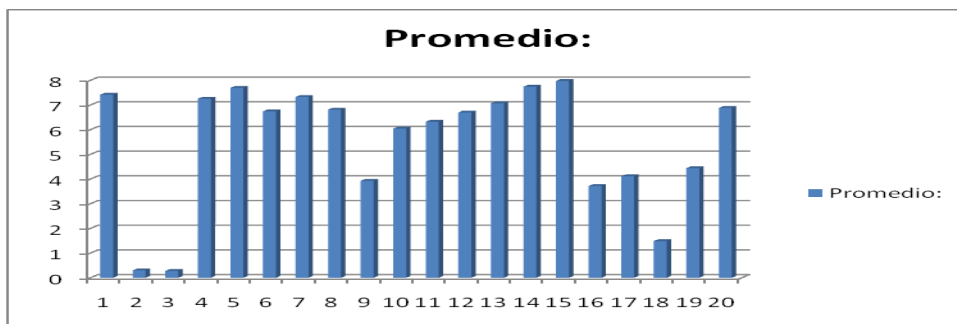
Fuente.- Encuesta a estudiantes de la Lic. Negocios Internacionales CUCEA-UDG Sep-Oct.2010

Una variable fundamental en el estudio en cuestión y que se evaluó, es en lo referente a la permanencia institucional, tratando de identificar qué factores o indicadores determinan que el estudiante permanezca en la institución y se esté formando académicamente. La siguiente gráfica

muestra los factores que fueron calificados por los estudiantes, con un puntaje mayor a 7, de la escala de 0 a 10 que se consideró.

Resalta en primer lugar la facilidad de opciones que la universidad ofrece para que el estudiante obtenga su titulación, la aplicación de reglamentos institucionales, seguido del nivel de gestión del conocimiento relativo a trabajos de investigación, profundidad en el conocimiento, la aplicación del conocimiento que adquiere en las asignaturas que conforman el plan de estudios, el material didáctico que utilizan los profesores incluidos aquí software, simuladores, etc., la presencia y calidad de asesoría profesional que otorgan los profesores y finalmente el cumplimiento de la normatividad institucional. Llama la atención que los estudiantes no le den importancia a la calidad de la interacción que puedan tener con sus profesores, ni al material educativo y recursos informativos disponibles institucionalmente, así como al hecho de realizar prácticas profesionales, cuando son factores fundamentales dentro del proceso de aprendizaje, de la apropiación del conocimiento y de la vinculación con el campo de acción profesional.

**Gráfico 1.-** Factores de permanencia institucional



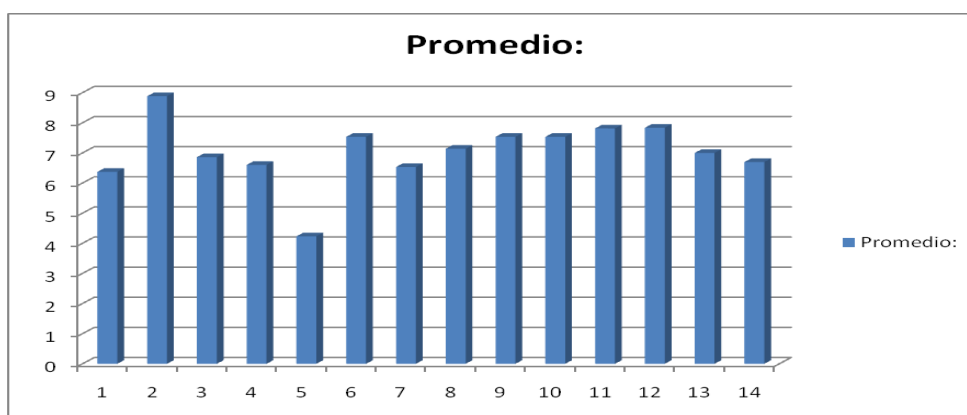
Fuente.- Encuesta a estudiantes de la Lic. Negocios Internacionales CUCEA-UDG Sep-Oct.2010

Entre los factores que determinan preferentemente la permanencia institucional de los estudiantes, resalta en una escala de 0 a 10 , siendo de 7 puntos en adelante los más altos, en primer lugar como ya se refirió la facilidad y opciones que la institución ofrece para titularse, la aplicación de reglamentos institucionales, el tercer lugar el nivel de gestión de conocimientos tales como trabajos de investigación, ampliación de temas y contenidos temáticos de los cursos, la aplicación de conocimientos así como el material didáctico de punta y actualizado tales como software, simuladores, entre otros, sin embargo los aspectos calificados con deficiente puntaje resaltan los materiales educativos que tienen que ver con bases de datos, información del CERI, material audiovisual, guías, seguido de la calidad de la interacción con los profesores y finalmente la práctica profesional que realizan. Se interpreta que quizá haga falta implementar estrategias institucionales para que los recursos informativos que se ofrecen institucionalmente tengan mayor impacto, uso y aplicabilidad, evaluar el servicio como tal, además es probable que el sistema de



créditos poco propicie las relaciones afectivas maestro-alumno, importando más el conocimiento que una interacción más estrecha en el aula, aunado a que confluyen estudiantes de diversas carreras a la vez y no se logre establecer lazos más estrechos entre los participantes, al igual habría que evaluar los esfuerzos y programa de prácticas para garantizar mayor vinculación de los estudiantes con el sector productivo, económico y social de la entidad.

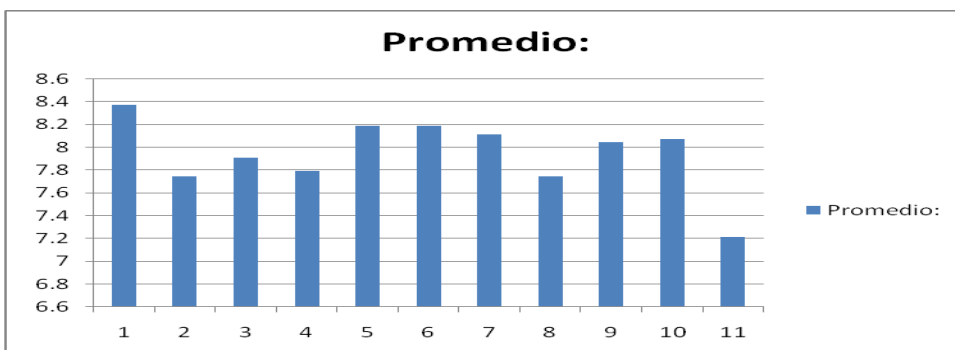
Gráfico 2.- Evaluación del aspecto administrativo



Fuente.- Encuesta a estudiantes de la Lic. Negocios Internacionales CUCEA-UDG Sep-Oct.2010

En cuanto al aspecto administrativo los tres indicadores con mayor calificación resaltan el puntaje que otorgan al personal responsable de las funciones administrativas en la institución considerando el aspecto amplio de calidad, le otorgan los estudiantes una calificación de 8.88, seguido de los trámites administrativos (matrícula, exámenes, constancias), que conllevan un proceso electrónico o personal con una calificación de 7.83 puntos y siendo en tercer lugar la eficiencia del registro de calificaciones en kárdex, veracidad de los mismos y facilidad para obtener los datos desde el sistema banner. Los tres aspectos con menor calificación es en cuanto a trámites para egresar y la titulación, servicio social y prácticas profesionales, seguido de los trámites de reinscripción semestral y finalmente el perfil del personal encargado del área administrativa que tiene un puntaje de 6.37 puntos. Lo anterior significa que si bien en general hay una excelente calificación, se debe fomentar una cultura de servicio en el personal administrativo para garantizar mayor calidad, eficiencia, efectividad y una actitud más positiva por parte de ellos en apoyo a los estudiantes.

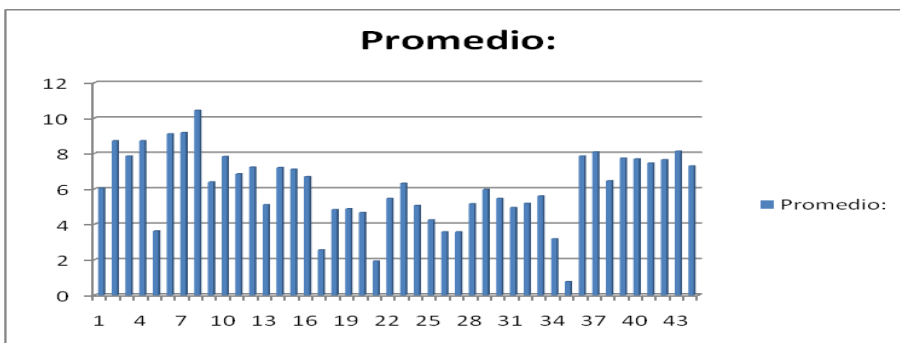
**Gráfico 3.-** Evaluación del aspecto tecnológico



Fuente.- Encuesta a estudiantes de la Lic. Negocios Internacionales CUCEA-UDG Sep-Oct.2010

En este rubro, hay que resaltar que todos los indicadores presentan una calificación arriba de 7 puntos, aspecto que forma general evalúan los estudiantes de mayor calidad a nivel institucional. Entre los 3 criterios más importantes por ellos evaluados son el perfil del personal encargado del área de soporte técnico a quienes les otorgan 8.37 puntos, seguido de la actualización de los recursos informativos que son utilizados institucionalmente para fines educativos, docencia, aspectos administrativos y de control y finalmente el equipamiento del que se dispone a nivel institucional en el CUCEA.

**Gráfico 4.-** Evaluación del aspecto de infraestructura



Finalmente en cuanto al aspecto de infraestructura de que dispone el CUCEA, los estudiantes consideran que los aspectos con mayor puntaje son las áreas deportivas, las áreas verdes, la biblioteca, los auditorios y los laboratorios, sin embargo, hay que poner atención en cuanto a servicios auxiliares, la falta de elevadores, así como la necesidad de contar con un espacio para el lavado y servicio a automóviles, que fueron los aspectos con calificaciones de 0 a 2 puntos máximo.

## **Conclusiones:**

La evaluación educativa desde un enfoque interno, puede ser recuperada desde la experiencia académica de los estudiantes y egresados de una institución, mismos que pueden calificar la calidad de su formación y el servicio educativo que obtuvieron.

Las universidades públicas han realizado procesos de evaluación interna y externa, sin embargo poco se han interesado en identificar la percepción que tienen sus estudiantes y egresados, como usuarios de un servicio educativo.

Las instituciones de educación superior y sus programas educativos, juegan un papel fundamental para el logro de objetivos nacionales, ya que la formación universitaria mejora la calidad de vida de los ciudadanos y si los servicios educativos que recibió fueron de calidad, contribuirán a lograr una economía competitiva como país.

Los estudiantes y egresados de la Licenciatura en Negocios Internacionales de instituciones públicas, deben poseer una formación sólida, útil y válida, para acceder a más y mejores oportunidades laborales, aspectos que pueden ser evaluados para garantizar una calidad educativa.

El modelo evaluativo que se propone desde un enfoque descriptivo e interpretativo, plantea la posibilidad de identificar las perspectivas competitivas que reconocen los estudiantes y egresados tanto de la institución educativa como del proyecto curricular en que se formaron.

¿Qué es lo que determina que una institución, un programa, un servicio educativo sea de buena o mala calidad? Los propios usuarios y beneficiarios de un servicio educativo: estudiantes y egresados.

Con relación a los resultados del estudio que arrojó la evaluación realizada por los estudiantes se concluye que:

La mujer está teniendo una mayor presencia en cuanto a formación universitaria y campo laboral.

El plan de estudios de la Licenciatura en Negocios deberá tener mayor vinculación con el campo profesional

Los estudiantes eligen esta formación universitaria preferentemente por el valor económico que les puede retribuir en lo personal y profesional.

Eligen la Universidad de Guadalajara y el Centro Universitario por el nivel académico en general y por el plan de estudios.

Los factores de permanencia institucional que mayormente reconocen los estudiantes son la facilidad y opciones de titulación, la aplicación de reglamentos institucionales, la gestión y aplicación del conocimiento así como el material didáctico utilizado en sus cursos.

Los estudiantes reconocen y califican con un excelente puntaje al personal encargado de esta función en la institución, seguido de los trámites administrativos y el sistema banner para el registro y control de calificaciones.

La parte tecnológica evalúan con un alto puntaje el perfil del personal encargado del soporte técnico, la actualización de recursos informativos así como el equipamiento.

En infraestructura reconocen preferentemente las áreas deportivas, áreas verdes, biblioteca, auditorios y laboratorios de que dispone el centro universitario.

## **Referencias**

Arechavala, Ricardo. y Díaz, C. (2006). *Mercado de trabajo de los egresados del Centro Universitario de Ciencias Económico Administrativas ¿Qué opina la sociedad de ellos*. México. Universidad de Guadalajara.

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. En: *Congreso sobre Calidad y Acreditación Internacional en Educación Superior a Distancia*. Loja, Ecuador: Universidad Técnica Particular de Loja.

Gobierno de los Estados Unidos Mexicanos Presidencia de la República. (2007). Plan Nacional de Desarrollo 2007-2012. En: *Transformación educativa*. Recuperado de <http://pnd.calderon.presidencia.gob.mx/igualdad-de-oportunidades/transformacion-educativa.html>

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

Padula, P.J. E. (2005). Control de calidad y educación a distancia. Relaciones y revelaciones. *Revista Iberoamericana de Educación*. 35(6), 6.

Pérez, S. G. (1998). *Elaboración de proyectos sociales. Casos prácticos*. Madrid, España: Narcea.

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.

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