



RED INTERNACIONAL DE
INVESTIGADORES EN



La Red Internacional de Investigadores en Competitividad

otorga la presente

CONSTANCIA A:

ANTONIO DE JESÚS VIZCAÍNO

Por su exposición de la ponencia:

La titulación como estrategia de facultación académica
para formación de capacidades competitivas

III Congreso anual 2009

“La Competitividad como Estrategia en Época de Crisis”

Puerto Vallarta, Jalisco 26 y 27 de noviembre de 2009



Dr. José Sánchez Gutiérrez
Presidente

Dr. Joel Bonales Valencia
Secretario

**LA TITULACIÓN COMO ESTRATEGIA DE FACULTACIÓN ACADÉMICA PARA LA
FORMACIÓN DE CAPACIDADES COMPETITIVAS**

ÁREA DEL CONOCIMIENTO.- EDUCACIÓN Y COMPETITIVIDAD

**TEMÁTICA.-ESTRATEGIAS DE FACULTACIÓN ACADEMICA PARA LA FORMACIÓN
DE CAPACIDADES COMPETITIVAS**

**TÍTULO DE LA PONENCIA.- *LA TITULACIÓN COMO ESTRATEGIA DE FACULTACIÓN
ACADÉMICA PARA LA FORMACIÓN DE CAPACIDADES COMPETITIVAS***

AUTORES:

MTRO. ANTONIO DE JESÚS VIZCAÍNO

UNIVERSIDAD DE GUADALAJARA

CENTRO UNIVERSITARIO DE CIENCIAS ECONÓMICO ADMINISTRATIVAS

División de Gestión Empresarial / Departamento de Mercadotecnia y Negocios Internacionales

Dom Periférico Norte No. 799 Esq. Av José Parres Arias, Módulo G-306 Los Belenes. CP. 45100

Zapopan, Jalisco, México. Tel/Fax (33) 37 70 33 43 y 37 70 33 00 Ext. 5557

asesorvizcaino@yahoo.com.mx

MTRO. JOSÉ DE JESÚS URZUA LÓPEZ

UNIVERSIDAD DE GUADALAJARA

CENTRO UNIVERSITARIO DE CIENCIAS ECONÓMICO ADMINISTRATIVAS

División de Gestión Empresarial / Departamento de Mercadotecnia y Negocios Internacionales

Dom Periférico Norte No. 799 Esq. Av José Parres Arias, Módulo G-306 Los Belenes. CP. 45100

Zapopan, Jalisco, México. Tel/Fax (33) 37 70 33 43 y 37 70 33 00 Ext. 5557

jurzua@cucea.udg.mx

DRA. MARÍA DE JESÚS OROZCO VALERIO

UNIVERSIDAD DE GUADALAJARA

CENTRO UNIVERSITARIO DE CIENCIAS DE LA SALUD

División de Disciplinas para el desarrollo promoción y preservación de la salud / Departamento de
Salud Pública

Dom. Sierra Mojada No. 950 Edificio N Col. Independencia, Guadalajara, Jalisco. CP 44340

Tel (33) 36 17 99 34 y 10 58 52 00 Ext 3767

asesoravalerio@yahoo.com.mx

Dirección para correspondencia. asesorvizcaino@yahoo.com.mx

Resumen

El objetivo central de este trabajo es proponer la titulación como una estrategia de evaluación educativa que permita retroalimentar el proyecto curricular y tomar las decisiones pertinentes que mantengan la calidad deseada en la formación de capacidades competitivas de los estudiantes.

La metodología consiste en identificar la calidad de la educación de un programa educativo en relación al perfil de egreso, considerando la dimensión ideal, las expectativas (lo que plantea el proyecto curricular) y la real, la percepción (lo que los propios estudiantes formados opinan al respecto), estableciendo diversos estados diagnósticos respecto a los conocimientos, habilidades, aptitudes y actitudes, que se pretenden desarrollar y se obtuvieron desde la percepción del estudiante formado.

Los resultados que se esperan son evaluar la calidad de la educación superior y contribuir al desarrollo y mejoramiento de los programas educativos que ofrecen las Instituciones de Educación Superior.

Palabras clave: Evaluación educativa, educación superior, calidad, modelo de evaluación.

Abstract

It is proposed, as a central objective, in this paper the graduation as a strategy to evaluate educational process and it will feed back the curricular project and decision that might be taken and it will allow to reach the quality expected in the competitive capabilities of the students.

The methodology has consisted in identify the education quality in an educational program related with the graduate profile, based on the ideal dimension, expectative (which are placed on the curricular project) and the reality, the perception (what the students opine about), establishing different diagnostics state about knowledge, abilities, aptitudes and attitudes, that are pretended to be developed and the ones that were obtained from the student perception point of view.

The results that will be evaluated are the superior education quality that will allow to contribute of a better development of the educational programs that are offered by the Higher Educational Institutions. Keywords: Educational assessment, university, quality evaluation model.

Introducción

La educación juega un papel fundamental para impulsar el desarrollo y progreso de las naciones, donde a través de la formación educativa lo que se pretende es formar sujetos productivos, competitivos y sobre todo que se posean los estándares que le permitan hacer frente a los retos que plantea el propio fenómeno de la comercialización mundial, es por ello que cada nación establece sus prioridades sociales, políticas y económicas sobre las cuales impulsar el desarrollo social y por ende el mejoramiento de la calidad de vida de sus ciudadanos.

Invertir en educación y evaluar los procesos y resultados educativos, es una tarea que debe ser impulsada fuertemente por el Estado como por las instituciones y ser una cultura que trascienda tanto en las organizaciones como en la población, en este sentido las instituciones de educación superior en México, han innovando sus proyectos curriculares, al ofrecer programas de calidad que inciden productivamente y dan respuesta a las necesidades de formación y demandas sociales. Nuestro país está reconociendo que sólo a través de la educación es como podremos mejorar nuestras condiciones sociales al lograr una mejor preparación en los ciudadanos y a través de ello alcanzar mejores niveles de progreso económico, social y personal.

La Universidad de Guadalajara comprendió las nuevas exigencias y ha mantenido desde 1994 un modelo académico y administrativo en red, con la finalidad de atender la demanda educativa de la entidad y propiciar el desarrollo social y productivo de las regiones del Estado. Incorporó entre sus esquemas de organización y funcionamiento, las directrices que planteó la propia Secretaría de Educación a través de la Asociación Nacional de Universidades e Institutos de Educación Superior (ANUIES), al impulsar la innovación de sus proyectos curriculares y certificar la mayor parte de sus programas educativos en los diversos centros universitarios temáticos y regionales.

El contar en la actualidad con las certificaciones de programas de calidad ha sido un proceso, producto del esfuerzo institucional, académico y administrativo por obtener tal reconocimiento, pero no basta tal logro si éste no se supervisa y se sigue manteniendo, es decir, sino se siguen mejorando los procesos para asegurar que los programas curriculares son vigentes y actualizados, es por ello que la titulación, se propone como una estrategia de evaluación educativa que permite retroalimentar el proyecto curricular y tomar las decisiones pertinentes que mantengan la calidad deseada en la formación de capacidades competitivas de los estudiantes.

Identificar la calidad de la educación de un programa educativo en relación al perfil de egreso, considerando la dimensión ideal, las expectativas (lo que plantea el proyecto curricular) y la real, la percepción (lo que los propios estudiantes formados opinan al respecto), permite establecer diversos

estados diagnósticos con relación a los conocimientos, habilidades, aptitudes y actitudes, que se pretenden desarrollar y se obtuvieron, aspectos que se pueden constituir en criterios de desempeño y posibilitar la toma de decisiones académicas para el aseguramiento de la calidad del programa en materia formativa.

Es así como el presente planteamiento se convierte en una propuesta para evaluar la calidad de la educación superior de un programa educativo, una opción metodológica que posibilita instrumentar mecanismos de evaluación educativa desde el examen de titulación, una estrategia de evaluación que pueda ser un referente para que se contribuya al desarrollo y al mejoramiento de los programas educativos que ofrecen las Instituciones de Educación Superior.

Desarrollo

Para adentrarnos en la propuesta, es importante conocer algunos antecedentes previos de instituciones que han considerado retomar la opinión de los usuarios de un servicio, como la base fundamental a través de la cual se pueda conocer la calidad que ofrecemos.

El concepto de evaluación de la calidad de la educación es un término que poco a poco se ha introducido en el ámbito universitario, “el término “calidad” o “calidad de los servicios” era más propio – aunque no de forma exclusiva- del sector empresarial productivo, mientras que no era habitual encontrarlo aplicado a la Administración pública y poco o nada al sistema universitario” (Bardisa, 2005:3).

Es decir, el concepto calidad ha trascendido a diferentes contextos tanto del mundo empresarial que es donde surge su aplicabilidad, como en el sector servicios, en el que tanto la iniciativa privada como las instituciones públicas han hecho uso de metodologías para mejorar la atención y satisfacción de los clientes, resaltando las iniciativas y programas que las universidades están haciendo al respecto, así encontramos por ejemplo que la Facultad de Medicina de la Universidad Autónoma de México, en su plan de estudios contempla un programa de evaluación y actualización curricular, para lo cual ha establecido un sistema de evaluación en tres niveles. En el primer nivel, ubica la evaluación del proceso, que contribuye al aseguramiento de la calidad de la enseñanza, el segundo nivel corresponde a la evaluación de los programas académicos en cuyo nivel se enfoca a la validez interna del currículo y en el tercer nivel efectúa la investigación evaluativa, donde identifica aciertos, deficiencias y causas que las determinan.

Otro ejemplo lo encontramos en el sector salud, en razón a que algunos trabajos refieren de qué manera han aplicado la calidad en el servicio. En este sentido, Pancorvo refirió que:

En servicios es bien conocida la premisa que la satisfacción del cliente es el resultado de comparar las expectativas que éste tenía antes de la transacción con la percepción que finalmente tiene del servicio recibido. Si la percepción supera largamente a la expectativa, pues se logra mayor satisfacción. Por lo tanto, hablar de calidad en servicios es hablar de satisfacción de expectativas: una no se da sin la otra. (Pancorvo, 2003:1)

En el año 2003, en Monterrey Nuevo León, México, el Instituto Mexicano del Seguro Social (IMSS), convocó al VII Foro Delegacional de Investigación en Salud del IMSS, destacando en una ponencia presentada que “la calidad en el servicio nos lleva a satisfacer necesidades y expectativas del usuario por lo que el Instituto ha tomado creciente interés por considerar la satisfacción como un parámetro de evaluación” (Vargas, Vega, Villanueva, Zacarías, & Zárate, 2003:1).

Para el 2004 en Andalucía, España, se realizó un estudio en la Escuela Andaluza de Salud Pública con usuarias del Programa de Salud Materno Infantil, utilizando variables propuestas por el modelo SERVQUAL. Como resultado del estudio y traslapando que también en el campo de la educación se debe realizar este tipo de investigaciones, es que: “actualmente y desde corrientes cercanas al marketing, surgen propuestas de control de calidad de los servicios a partir de la opinión de los usuarios que los utilizan” (Piqueras, 2004:1).

En Mayo de 2008, el gobierno federal, presentó el proyecto Alianza por la Calidad de la Educación, el cual se desprende del Plan Nacional de Desarrollo 2006-2012 que contempla la estrategia “Vivir Mejor”, marcando así el inicio de una nueva etapa política en materia educativa en el país. Si bien el proyecto está enfocado básicamente a la educación elemental, éste puede tener relación con la propuesta que nos ocupa, ya que el último de los ejes tiene que ver con la evaluación como una estrategia que abonará al mejoramiento de las políticas en educación y en este sentido efectuar un estudio con alumnos formados en el nivel superior de educación se constituye en un mecanismo que abona al aseguramiento de la calidad de un programa curricular en cuanto a la formación de cuadros profesionales.

De manera más específica, Ma. de la Luz Vargas y Natacha Rivera, (2006) en su estudio “El examen de titulación en odontología como indicador de calidad profesional en la Universidad Michoacana de San Nicolás de Hidalgo, México” plantean que dentro de la formación en odontología, el examen final de titulación es asumido como un instrumento de evaluación de calidad y tiene entre algunas finalidades, ser un mecanismo para aportar a las instituciones información que les permita definir acciones para mejorarla e informar al sustentante acerca del nivel de formación alcanzado. Se destaca que “los exámenes generales de evaluación de la calidad profesional desempeñan funciones esencialmente constructivas y educativas” (Vargas & Rivera, 2006:3). El universo de trabajo estuvo constituido por 20 alumnos del último año de la carrera, los

cuales se encontraban realizando su servicio social, 20 alumnos egresados, 132 profesores de los que seleccionaron una muestra aleatoria de 30 académicos y una entrevista a cuatro expertos de reconocido prestigio (Vargas & Rivera, 2006:3-4).

Entre los hallazgos de los 20 alumnos encuestados del último año de formación se encontró que el: (60 %) no conocen una normatividad para evaluarlos a todos bajo el mismo criterio y consideran que los tribunales examinadores hacen preguntas sin regirse por algún lineamiento. Las preguntas giran únicamente en torno a la materia que el profesor imparte. Las respuestas obtenidas coinciden con el criterio de los egresados titulados estudiados al señalar que cada tribunal examinador lo realiza según su propio criterio. (Vargas & Rivera, 2006:4)

En cuanto a los 20 egresados refirieron que el:

70 % de los encuestados, hacen referencia a que la falta de reglamentación favorece la desorganización y que el tribunal examinador pregunte lo primero que se les ocurre, además de que existe parcialidad porque algunos exámenes son muy breves y otros no y cada tribunal realiza el examen según su propio criterio. (Vargas & Rivera, 2006:5)

Finalmente por parte de los 30 profesores encuestados expresaron:

(63 %), a que no es posible evaluar en dos o tres horas ni conocimientos ni habilidades, consideran que para ello es necesario implementar nuevos parámetros que les den una visión más amplia o integral, además argumentaron que el docente improvisa las preguntas sin encausar a ningún objetivo y que al no estar reglamentado cada examen depende del gusto de cada tribunal examinador lo que propicia favoritismos marcados y tendenciosos. 93 %, consideran que es responsabilidad de la institución proporcionar al estudiante y tribunal examinador los elementos necesarios para que se realicen los exámenes en forma organizada. Se pone de manifiesto que, las personas involucradas con el acto de examen piensan que es una necesidad contar con indicadores de carácter metodológico para que este importante momento evaluativo se realice con la objetividad y científicidad requeridas. (Vargas & Rivera, 2006:5-6)

Con las referencias anteriores podemos señalar que cada vez más existe el interés y la necesidad institucional por obtener información que mejore la calidad de los servicios y por ende la actividad educativa, lo importante será aprovechar los insumos que se generen en materia de investigación educativa a fin de mantener la calidad y por ende la excelencia académica de la Universidad y sus programas educativos.

A pesar de los procesos de transformación académica que han tenido las universidades del país, es muy probable que aun nos encontremos en la actualidad con instituciones educativas en las cuales la planeación estratégica, la participación colectiva y la definición de metas no estén plenamente consolidados, mucho menos la evaluación sea considerada un ejercicio permanente para mejorar lo que hacemos, por lo que hay que precisar que:

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

De todos es sabido que en la formación de los sujetos es primordial 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 que lo que adquiere en las aulas, lo forme para la vida y pueda así hacerle frente al entorno social que le rodea, pero a la vez es importante evaluar qué nivel de desempeño se tiene como institución educativa, qué calidad se está ofreciendo y qué procesos se deben mejorar como sistema, para garantizar la calidad esperada. Si pretendemos evaluar la calidad de un programa educativo, hay que precisar en este sentido que “la calidad la define y valora, en concreto, el usuario del servicio” (Pancorvo, 2003:1), que en caso de la educación es el propio estudiante.

Lo anterior nos lleva a plantear las siguientes reflexiones:

¿Qué habilidades, conocimientos, aptitudes y actitudes obtuvieron los estudiantes durante su formación?

¿Qué calidad formativa se perciben así mismos como estudiantes?

¿Qué calidad educativa otorgan al programa en que se formaron?

¿Que aspectos de mejora son identificados por los estudiantes en su examen profesional, que contribuyan a la formación de capacidades competitivas?

El planteamiento fundamental de la propuesta consiste en aprovechar el examen de titulación para evaluar a los sustentantes con un criterio común, es decir, que el tribunal examinador se rija con el lineamiento de evaluar el perfil de egreso, partiendo de las expectativas (lo formulado en el plan curricular) y lo que realmente percibe el estudiante que obtuvo en su proceso formativo (opinión de su satisfacción), misma que se recupera como nota de campo y se le aplica un tratamiento cualitativo.

Este proceso evaluativo tiene la ventaja de evitar tener diversos criterios acerca de la conducción del examen, hacer planteamientos por ocurrencia e improvisados y sólo referidos a la tesis en particular y ser además un espacio para la evaluación curricular, al evaluar de manera directa los

conocimientos, habilidades, aptitudes y actitudes que el alumno logró, obteniendo parámetros para medir los alcances, impacto y resultados de las capacidades formativas obtenidas. No olvidemos que es el último momento en que tenemos al estudiante frente a nosotros y el examen de titulación puede ser un espacio evaluativo que se maneje con mayor objetividad, claridad y científicidad con vistas a realizar investigación y evaluación educativa, por lo que la evaluación es la estrategia idónea para conocer qué tanto se ha logrado, hasta dónde hemos asumido el modelo y sobre todo cómo lo perciben los propios alumnos a quienes formamos.

El modelo de evaluación comprende una dimensión ideal y una dimensión real, las cuales son esenciales para delimitar tanto la directriz como el objeto educativo a evaluar.

Por dimensiones se comprende las direcciones sobre las cuales se enfocará el trabajo investigativo, constituyéndose en la parte importante y trascendente del estudio en cuestión, obteniendo desde la perspectiva de los estudiantes, los alcances o impacto que ha tenido el programa en relación al perfil de egreso y posterior a ello desarrollar los análisis para obtener la evaluación y contrastación de las variables contempladas.

Dentro de la dimensión ideal se retoman las categorías propuestas por el perfil de egreso del programa educativo, mismas que pueden ser recuperadas y evaluadas durante el examen profesional, partiendo de la experiencia vivida por los estudiantes durante su proceso formativo, dado que interesa conocer “el significado de las experiencias y valores humanos, el punto de vista interno e individual” (Hernández, Fernández-Collado, & Baptista, 2006:530). , como estudiante formado. La dimensión real es considerada como aquel insumo, dato, opinión o punto de vista que se recupera directamente del estudiante al momento de presentar su examen profesional, en donde a través de una evaluación y una autoevaluación del proceso formativo, se obtiene la información de manera directa.

Lo que se busca con el estudio es básicamente indagar el punto de vista del alumno, para con ello contrastar las categorías a las que debe responder el programa de estudios, como parte de la evaluación educativa y de la calidad de un programa, en razón a que los logros de un programa “se alcanzan en la medida que los estudiantes demuestran el conocimiento, las destrezas y las competencias que el programa busca desarrollar en los estudiantes” (Padilla, 2005:9).

Es importante que durante el cuestionamiento que realice el jurado al sustentante, procure plantear interrogantes claras, objetivas, precisas y sobre todo lo más objetivas posibles para evitar determinados sesgos que la metodología propuesta puede llegar a establecer, como por ejemplo: la ausencia de claridad del estudiante provocada por el estrés mismo del acontecimiento personal que está viviendo, la intencionalidad de manifestar sólo elementos positivos que no lo puedan perjudicar en el último momento de su vida escolar, el peso específico que implica el cariño y apego que sus

maestros le producen y que puede sesgar la crítica hacia su desempeño áulico en relación al desarrollo de elementos y capacidades competitivas; por otro lado la intencionalidad con la cual los docentes establezcan sus cuestionamientos hacia el estudiante, la claridad y objetividad al expresar sus ideas los maestros, los elementos de afinidad o animadversión que se pudieron haber suscitado desde el trabajo áulico entre docentes y alumnos y que todavía se logren permear en este proceso final, entre otros más. De ahí que quien elabore las notas de campo y transcriba la información obtenida del examen realizado, recupere lo significativo de lo expresado por el estudiante y evite la serie de sesgos a los que nos podemos enfrentar, para no restarle la científicidad y objetividad que la evaluación requiere.

De las categorías del perfil de egreso, que en este caso son los conocimientos, habilidades, aptitudes y actitudes, se puede efectuar la contrastación entre la dimensión ideal y la real, surgiendo así la evaluación de la formación de capacidades competitivas que pretendemos lograr y obtuvieron los alumnos. El proceso evaluativo requiere de un método cualitativo y cuantitativo para el análisis de la información. El método cualitativo permite recuperar la opinión del estudiante y a través del análisis de contenido que se realiza a las notas de campo registradas en el examen profesional, posibilita agrupar por categorías del perfil de egreso, las aportaciones y expresiones que externó el alumno. La evaluación también se apoya del método cuantitativo, ya que éste ayuda a cuantificar el dato para poder medir el número de veces en que dicho comentario se repite, estableciendo con ello las frecuencias y porcentajes y con base en ello, medir la calidad que ellos otorgan al programa y a la formación de capacidades competitivas que obtuvieron.

Considerando lo anterior, es como se retoman las categorías y variables que contemple el perfil de egreso que se espera que el egresado posea a través de los contenidos y experiencias que se desarrollen en el plan de estudios del programa educativo, contrastando así entre la parte ideal y la real las habilidades, conocimientos generales, aptitudes y actitudes:

Por habilidades se comprende la “disposición que muestra el individuo para realizar tareas o resolver problemas en áreas de actividad determinadas, basándose en una adecuada percepción de los estímulos externos y en una respuesta activa que redunde en una actuación eficaz” (Santillana, 2003:713). Por lo que al egresar de un programa educativo se poseen las habilidades como parte de un “sistema de acciones necesarias para resolver una tarea determinada, lo que significa que el estudiante ya las asimiló y es capaz de aplicarlas para resolver un problema” (Grupo Internacional de Libreros, 2003:959).

La palabra conocimiento en el campo de la pedagogía es “el saber como el conjunto de saberes que constituyen el curriculum de cada una de las ciencias” (Santillana, 2003:309).

Cuando hablamos de aptitudes estamos haciendo referencia a esa “capacidad, disposición para el buen desempeño de una actividad” (Santillana, 2003: 126), es decir, a esa “habilidad para ejercer cierta tarea” (Santillana, 2003:126).

Por último comprenderemos por actitud “la unidad significativa que estructura un sistema de valoración y connota el grado de disposición de un sujeto (grupo, época, sociedad y civilización) en relación con objetos individuales (realidad social y mundo humano) existentes en su universo psicológico” (Flores, 1999:31). Son predisposiciones aprendidas para actuar de un modo favorable o desfavorable ante un objeto, persona/grupos o situación. (Gil, 1997:25).

A continuación se presenta una tabla que muestra las dimensiones y categorías que podemos someter a evaluación

Tabla 1.Dimensiones y categorías de evaluación

DIMENSIÓN IDEAL	CATEGORIAS	DIMENSIÓN REAL
	HABILIDADES	
	CONOCIMIENTOS	
	APTITUDES	
	ACTITUDES	

Fuente: Elaboración propia.

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, que favorezca 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 permee a cada una de las instituciones educativas del nivel superior.

La evaluación, debe ser una acción institucional que rebase “la mera medida del trabajo escolar; porque ahora la evaluación aspira a determinar, con la objetividad que le sea posible, hasta qué punto se realizan con éxito las tareas del ámbito educativo” (Padula, 2005:6). En este sentido “la necesidad de desarrollar una cultura de la evaluación es inseparable de la noción de calidad” (Halimi, 1998:1), y además hay que añadir que “de acuerdo a resultados de estudios de la Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económico (OCDE), la capacidad de tomar decisiones a nivel escuela es uno de los factores que influyen de manera positiva en el desempeño escolar de los estudiantes” (González, 2005:5)

En la actualidad se demanda a la educación superior, que sea de calidad, que mejore sus procesos y que se transforme para que responda a las necesidades sociales del entorno local, nacional e internacional, desde un modelo centrado en el estudiante, donde se procure ofrecer una atención más individualizada, una mayor capacidad de respuesta del servicio educativo que se está ofreciendo, constituyéndose esto en una exigencia competitiva.

Es fundamental que toda organización y sobre todo en el ámbito educativo esté dispuesta a “acoger satisfactoriamente las expectativas del usuario. Expectativas que se sustentan en sus necesidades personales, en sus experiencias pasadas con este servicio” (Pancorvo, 2003:2), con la intención de efectuar una evaluación diagnóstica que permita identificar diversos aspectos de manera integral y se obtenga información educativa que genere la toma de decisiones en forma colegiada, para el mejoramiento de la educación superior.

Desarrollar un proceso de evaluación educativa a través del propio examen profesional, 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.

Conclusiones

Es fundamental conocer la opinión de los usuarios de un servicio educativo, como la base fundamental a través de la cual se pueda conocer la calidad que ofrecemos.

El concepto de evaluación de la calidad de la educación es un término que poco a poco se ha introducido en el ámbito universitario, sobre todo desde la perspectiva de conocer a través de ésta la facultación académica para la formación de capacidades competitivas en los alumnos.

Rescatar la percepción de alumnos formados en el nivel superior de educación se constituye en un mecanismo que abona al aseguramiento de la calidad de un programa curricular y por ende a la formación de cuadros profesionales.

Cada vez más existe el interés y la necesidad institucional por obtener información que mejore la calidad de los servicios y por ende la actividad y competitividad educativa, lo importante será aprovechar los insumos que se generen en materia de investigación educativa a fin de mantener la calidad y la competitividad, así como la excelencia académica de la Universidad y sus programas educativos.

Evaluar desde la visión del alumno que egresa qué nivel de desempeño se tiene como institución educativa, qué calidad se está ofreciendo y qué procesos se deben mejorar como sistema, son aspectos que pueden ayudar a garantizar la calidad y competitividad esperada por sus cuadros que egresan.

Aprovechar el examen de titulación para evaluar a los sustentantes con un criterio común, *evaluar el perfil de egreso*, es partir de las expectativas (lo formulado en el plan curricular) y lo que realmente percibe el estudiante que obtuvo en su proceso formativo (opinión de su satisfacción), cuyos resultados son fundamentales para conocer como se establece la formación de capacidades competitivas.

Desarrollar un proceso de evaluación educativa a través del propio examen profesional, se constituye en un elemento de trascendencia que aportará a la educación universitaria es una nueva forma de concebir la evaluación para mejorar el hecho educativo y focalizar la formación de capacidades competitivas en los estudiantes.

Referencias bibliográficas y documentales

Bardisa, R. (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.

Facultad de Medicina UNAM. (s.f.). *Plan de estudios*. Recuperado el 21 de Octubre de 2008, de Plan de evaluación y actualización curricular: <http://www.facmed.unam.mx/plan/evalua.html>

Gil, C. R. (1997). *Filosofía de la educación hoy*. Madrid, España: Dykinson.

González, R. V. (30 de Noviembre de 2005). Cantidad en escuelas de calidad. *Coment@rios breves El informador* .

Grupo Internacional de Libreros. (2003). *Diccionario de las Ciencias de la Educación*. Puebla, Puebla, México.: Grupo Internacional de Libreros.

Halimi, S. (1998). *Informe final de la Conferencia Mundial sobre la Educación Superior. La educación superior en el siglo XXI Visión y Acción*. París: UNESCO.

Hernández Sampieri, R., Fernández-Collado, C., & Baptista Lucio, P. (2006). *Metodología de la Investigación*. (4ª. Edición). Mexico, D.F.: Mc Graw Hill.

Padilla, I. V. (2005). Educación a Distancia: Ofrecimientos con Calidad y Eficacia. *Revista Hermes Cuaderno del Profesor Bitácora sobre educación y TVIC* . 10.

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

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

Piqueras, M. C. (2004). Calidad, opinión, satisfacción, clientes..., muchos conceptos para una pregunta: ¿Están orientados los servicios de planificación familiar a las usuarias que los utilizan? *Revista Gerencia en Salud* . 3(20).

Santillana. (2003). *Diccionario de las Ciencias de la Educación*. México, D.F.: Santillana.

García, J., & Zárate, L. (2003). Satisfacción del usuario por la atención recibida por el técnico en el Departamento de Rehabilitación Cardiovascular. *Revista Salud Pública y Nutrición* . Edición Especial.2.

Vargas Purecko, M. d., & Rivera Michelena, N. (2006). El examen de titulación en odontología como indicador de calidad profesional en la Universidad Michoacana de San Nicolás de Hidalgo, México. *Educación Médica Superior* . 20 (3). Recuperado el 27 de Marzo de 2007 de http://www.bvs.sld.cu/revistas/ems/vol20_03_06/ems07306.htm.