



Las opiniones y los contenidos de los trabajos publicados son responsabilidad de los autores, por tanto, no necesariamente coinciden con los de la Red Internacional de Investigadores en Competitividad.



Esta obra por la Red Internacional de Investigadores en Competitividad se encuentra bajo una Licencia Creative Commons Atribución-NoComercial-SinDerivadas 3.0 Unported. Basada en una obra en riico.net.

Percepción de la calidad de las escuelas incorporadas a la Universidad de Guadalajara: el caso de las carreras de mercadotecnia y negocios internacionales.

MTRA. MARTHA FILOMENA MUÑOZ FAJARDO¹

MTRO. JOSÉ DE JESÚS URZÚA LÓPEZ²

MTRA. ADRIANA ALCARÁZ MARÍN³

Resumen

Como parte de las disposiciones de la Secretaría de Educación Pública (SEP) en México, se han establecido en los últimos años, una serie de herramientas y mecanismos de revisión a las Instituciones de Educación Superior (IES), para medir su nivel de eficiencia, calidad, e impacto educativo, las cuales se han ido abordando para establecer un instrumento de medición y percepción de la calidad de las instituciones incorporadas a la Universidad de Guadalajara, en los casos concretos de las carreras de Mercadotecnia y Negocios Internacionales, que no son las únicas ni las primeras, pero que en esta ocasión, son el caso de estudio.

Palabras Clave: Percepción, Calidad, escuelas incorporadas, habilidades, perspectivas, demanda profesional, mercado laboral, graduados.

Abstract

As part of the provisions of the Public Education Bureau (SEP) in Mexico, have established in recent years, a number of tools and review mechanisms to Higher Education Institutions (IES) to measure their level of efficiency, quality and impact of education, which have been addressed to establish a measuring instrument and perception of quality of institutions incorporated in the University of Guadalajara, where specific races of Marketing and International Business, Which are not only nor the first, but on this occasion are the case study.

Keywords: Perception, Quality, incorporation school, abilities, perspectives, professional requirements, labor market, graduates.

Introducción:

El sector educativo en el mundo pasa por un proceso de revisiones y evaluaciones en todo sentido, y México no es la excepción, ya que además ha transitado no solo por una serie de crisis económicas, sino también; políticas, académicas, de valores, etc. Por tal motivo se han establecido una serie de

¹ Profesora del CUCEA de la Universidad de Guadalajara, México.

² Profesor del CUCEA de la Universidad de Guadalajara, México.

³ Profesor del CUCEA de la Universidad de Guadalajara, México.

instancias académicas, que pretenden medir el desempeño de las instituciones educativas públicas y privadas de todos los niveles, y de las escuelas incorporadas a éstas, las cuales no escapan a las revisiones, y que si bien son los propios sistemas educativos y las instituciones a las que están incorporadas, las que se encargan de revisar y evaluar su desempeño.

A través de este documento, pretendemos resaltar la importancia que tiene realizar estudios sobre la percepción de la calidad a las instituciones y sus programas, que en este caso son las escuelas incorporadas a la U de G, desde la visión de los estudiantes y egresados, ya que es el servicio educativo el que se debe estar evaluando constantemente para medir la eficiencia y eficacia de las escuelas. Aunado a que estas también deben estar sujetas a evaluación por los organismos públicos que evalúan las IES.

El presente documento comprende un análisis detallado, sobre las percepciones que tiene la sociedad y los egresados sobre la calidad académica de las escuelas incorporadas a la Universidad de Guadalajara, en los casos de las carreras de Mercadotecnia y Negocios Internacionales.

Escuchar

Leer fonéticamente

Diccionario - [Ver diccionario detallado](#)

La CONAEVA (Comisión Nacional de Evaluación de la Educación Superior), surge durante el sexenio salinista (1988-1994), la cual dio inicio de forma coordinada y sistemática a los procesos de evaluación a las IES. Posteriormente se ha diversificado y de originalmente iniciar en el sistema de educación superior, posteriormente se incorporó al ámbito institucional, a los programas educativos, posgrados, investigadores, profesores, alumnos, instalaciones. Cada criterio de evaluación ha avanzado con diferentes alcances, y su impacto en la práctica cotidiana en las universidades

Los Comités Interinstitucionales para la Evaluación de la Educación Superior (CIEES), fueron creados en 1991, para realizar evaluaciones diagnosticas de las instituciones de educación superior, mediante el mecanismo de comités de pares académicos, lo que significa un apoyo mutuo entre las universidades.

El decreto presidencial que crea en el 2003, el Instituto Nacional de Evaluación de la Educación (INEE), permite la consolidación de los mecanismos de evaluación y su generalización a la totalidad del sistema educativo mexicano.

El Centro Nacional de Evaluación para la Educación Superior (CENEVAL), se creó en 1993 como asociación civil para impulsar la calidad de la educación superior, es un organismo no lucrativo que objetivo principal es aplicar el Examen Nacional de Ingreso a la Educación Media Superior (EXANI I), el Examen Nacional de Ingreso a la Educación Superior (EXANI II), el Examen Nacional de Ingreso al Posgrado (EXANI III), y el Examen General de Egreso de Licenciatura (EGEL).

Además de todos estos organismos públicos y privados se crearon también algunos programas de gobierno para evaluar y apoyar al profesorado destacado, como son el Programa Nacional de Superación del Personal Académico (SUPERA) creado en 1994, el programa de Mejoramiento al profesorado de las instituciones de Educación Superior (PROMEP) que inicio operaciones en 1996, los Programas de Desarrollo Educativo del Ejecutivo Federal y la propuesta del programa La Educación Superior en el Siglo XXI. Líneas estratégicas de desarrollo. ANUIES, (1999).

Sin embargo a las instituciones privadas e incorporadas a la Universidad de Guadalajara, solo se sujetan a evaluaciones por organismos privados como es el caso de las certificaciones de ISO 9000, que de ser evaluadas por los organismos públicos, elevarían su calidad y abonarían a trabajos como este.

Importancia y trascendencia de este estudio.

En el Estado de Jalisco han surgido en los últimos 30 años, un número importante de escuelas incorporadas a la Universidad de Guadalajara, las cuales con el paso del tiempo si bien han contribuido con un objetivo social, su actuar ha sido muy limitado, ya que solo se han dedicado exclusivamente a la docencia, olvidándose de otras acciones sustantivas de la educación superior. Dicho actuar incluyen condiciones de docencia no adecuadas, las que van en detrimento de la calidad educativa de sus egresados y por consecuencia de la imagen y prestigio de la U de G, que avala los estudios a través del registro otorgado.

Este trabajo pretende demostrar que la educación superior en las escuelas incorporadas a la Universidad de Guadalajara, tienen una calidad que puede y debe mejorar, en aras de poder igualarse a la de la propia universidad.

Entre las instituciones mexicanas oficiales más destacadas, dedicadas a evaluar los diferentes criterios de la educación superior, se encuentran las siguientes y que independientemente de que sean privadas incorporadas, también se deberían sujetar a las disposiciones de éstas:

- La Comisión Nacional de Evaluación de la Educación Superior (CONAEVA),
- Los Comités Interinstitucionales para la Evaluación de la Educación Superior (CIEES),
- El Instituto Nacional del Evaluación de la Educación (INEE),
- El Centro Nacional de Evaluación (CENEVAL),
- Coordinadora Nacional para el Aseguramiento de la Calidad en la Educación (CNACE),
- Etc.

La calidad en el campo de la educación superior.

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

Los Factores básicos de la calidad en la educación universitaria (Marqués, 2002) 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.

Existen algunos otros factores que no han sido considerados y que también tienen un gran impacto en la calidad de las escuelas incorporadas, y que para efectos de este trabajo se deberían tomar en cuenta y son los siguientes:

- Infraestructura adicional.
- Sistemas de comunicación eficientes.
- Servicios adicionales.
- Costos del servicio educativo.
- Ética, valores y filosofía propias de la institución.

¿Qué es la percepción o percepciones?

Las experiencias sensoriales que son interpretadas y que adquieren significado real para las situaciones culturales e ideológicas específicas de una región del mundo o inclusive dentro de un mismo país da origen a la percepción (Vargas, 1994); las percepciones en realidad no nos proporcionan nuestros conceptos, sino que nuestras percepciones nos son dadas de acuerdo a nuestras maneras intrínsecas e innatas de percibir el mundo (Oviedo, 2004), es decir que puede hacer referencia a un *conocimiento*, a una *idea* o a la *sensación* interior que resulta de una impresión material hecha a nuestros sentidos, no es de extrañarnos entonces que para la psicología la capacidad perceptiva 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, en el caso que nos ocupa, la percepción de la calidad de las carreras de Mercadotecnia y Negocios Internacionales, de las Escuelas Incorporadas a la Universidad de Guadalajara, los públicos de éstas, reciben información visual, auditiva, a través de impresiones y sensaciones que le permite conocer y hacerse de una imagen, formarse un criterio con respecto a las experiencias vividas y relacionadas con las escuelas.

De acuerdo a los *Factores básicos de la calidad en la educación superior*, se han detectado algunas circunstancias, que a simple vista han sido consideradas algunas fallas que de ser subsanadas podrían convertirse en una ventaja competitiva que les genere una nueva imagen de carreras y escuelas de calidad que les posicione en un mercado académico competido, que además responde a una demanda social, laboral y profesional.

Con base en la experiencia podemos darnos cuenta que la percepción a pesar de ser un atributo muy subjetivo da la pauta para conocer el calificativo que ellos mismos otorgan.

A partir de la experiencia con instituciones incorporadas a la Universidad, se han detectado como principales circunstancias que demeritan la calidad las siguientes:

Por lo tanto a partir de estos factores se debe conocer más a la institución, el servicio educativo que ofrece y la calidad que ofrece

De acuerdo con Marqués (2002) los factores con mayor necesidad de mejorar se encuentran los siguientes:

La competencia del profesorado:

Nivel y actualidad de sus conocimientos teóricos y prácticos, capacidad para su transmisión, dotes didácticas, no siempre hay cursos de formación continua.

Las infraestructuras y los materiales:

Instalaciones no adecuadas para la docencia, equipos tecnológicos insuficientes, materiales didácticos (falta de bibliotecas adecuadas).

La organización de la enseñanza:

No hay una planificación detallada, ya que se improvisa mucho en la contratación de personal docente, grupos muy grandes, que no responden a las normas académicas, y horarios recortados (horas clase de 40 ó 50 minutos), turnos nocturnos de escasas tres y media horas, distribución de estudiantes en los grupos poco homogéneos, de tal forma que hay juntos alumnos de mucha y poca edad, de mucha y poca experiencia reunidos,

La evaluación de la calidad:

Evaluar la calidad que permita aprender de los errores y seguir mejorando.

La transparencia informativa en la institución:

Existen casos en los que se oculta información con respecto a si están o no los registros vigentes ante la U de G, de que sucederá si el registro no se conserva, las mismas autoridades de éstas escuelas que han renunciado a la incorporación, desconocen cuál es el trámite para que los estudios de los alumnos tengan validez oficial; tampoco existe un proceso de selección de los alumnos aceptados, y en algunos casos tampoco se puede sustentar el nivel académico de la planta docente, lo que genera desconfianza en los públicos de las escuelas.

Infraestructura adicional.

Servicios de copiado, estacionamiento, comedor o cafetería, cajeros automáticos bancarios, elevadores o rampas.

Sistemas de comunicación eficientes.

Sistemas al alcance de los alumnos como: laboratorios de informática, internet, servidor, etc.

Servicios adicionales.

Becas crédito, intercambio académico, prácticas profesionales, bolsa de trabajo, seguimiento de egresados, asesoría al público interesado (particulares, empresas e instancias de gobierno).

Ética, valores y filosofía propios de la institución.

Además de los principios filosóficos y éticos de la U de G.

Apoyo a la planta docente

Programas de apoyo a la planta docente para mejorar su nivel académico disciplinar-pedagógico.

Cabe señalar que la calidad y el prestigio van de la mano y que ambas cualidades son definitivas para considerar a una institución de educación competitiva, no solo desde el punto de vista económico, sino también social y cultural, que además contribuyen con una sociedad más responsable

Es importante hacer un estudio exploratorio de carácter secundario, con investigación de campo mediante la aplicación de encuestas a los egresados de las carreras de Mercadotecnia y Negocios

Internacionales de la U de G, como a los de las escuelas incorporadas a la propia Universidad, de tipo transversal y la muestra se determine por el método de conveniencia.

La recolección y tratamiento de los datos se realizará con la intención de que nos permita conocer la cantidad, capacidad y calidad de las instalaciones académicas de cada institución, así como el tamaño de los grupos que se atienden, de la planta docente etcétera, a través de la aplicación del cuestionario siguiente:

Conclusiones

En esta prueba piloto, se aplicó el método exploratorio por conveniencia, a una muestra de 88 alumnos de las carreras de Mercadotecnia y Negocios Internacionales, arrojó los resultados siguientes:

Con base en la encuesta piloto aplicada a una muestra de 88 estudiantes de las carreras de Mercadotecnia y Negocios Internacionales, se pueden establecer los siguientes resultados:

A. Con respecto a la carrera de Mercadotecnia, de los 45 alumnos encuestados un 44% son hombres, y 56% son mujeres, de los alumnos de semestres avanzados que participaron son; 22% de sexto semestre, 44% de séptimo, 22% de octavo, y 10% de más de 8 semestres cursados.

Se encontró que del total de la muestra el 91% son estudiantes sin practicar su carrera, mientras que el 9% estudia y tiene un promedio de 2 años de experiencia en la carrera.

Los 3 motivos principales por los cuales eligieron la carrera de Mercadotecnia, la encuesta arrojó el siguiente resultado:

- Por ser una carrera redituable (32 veces)
- Por vocación (29 veces)
- Por el Plan de estudios (24 veces)

A la pregunta de los 3 motivos principales por el cual se eligió la institución de estudios, se encontró los resultados siguientes:

- 1° (30 veces) Por el Reconocimiento de la institución
- 2° (25 veces) Por el nivel académico
- 3° (18 veces) Por las cuotas

A la calificación en una lista de 20 factores por los cuales se permanece en la institución, la encuesta dio como resultado los siguientes:

- 7.622% El nivel de gestión del conocimiento (trabajos de investigación, de ampliación de temas, etc.)
- 7.6% La aplicación de los conocimientos adquiridos en el plan de estudios.
- 7.51% Los materiales educativos utilizados tanto por los profesores, institución y guías material audiovisual

El mayor valor otorgado a la administración en la institución que cursan la carrera, la encuesta arrojó los siguientes datos:

- Los tramites que regularmente se realizan durante la estancia y la reinscripción semestral.
- La adecuación del personal administrativo al perfil de atención.
- El proceso de trámites de ingreso.

En la evaluación de la tecnología, la prueba dio como resultado los siguientes:

- Modernidad de los equipos
- El perfil del personal encargado de soporte técnico
- Aplicabilidad de los softwares en los procesos educativos.

Por último con respecto a la infraestructura, los resultados indican que:

- Los sistemas de ventilación.
- Aéreas silenciadas adecuadas en las zonas de clase.
- Iluminación

B. De la carrera de Negocios Internacionales, de los 43 alumnos encuestados un 44% son hombres, y 56% son mujeres, de los alumnos de semestres avanzados que participaron son; 22% de sexto semestre, 44% de séptimo, 22% de octavo, y 10% de más de 8 semestres cursados.

Se encontró que del total de la muestra el 91% son estudiantes sin practicar su carrera, mientras que el 9% estudia y tiene un promedio de 2 años de experiencia en el área de negocios.

Los 3 motivos principales por los cuales eligieron la carrera de Mercadotecnia, la encuesta arrojó el siguiente resultado:

- Por ser una carrera redituable (32 veces)
- Por vocación (29 veces)

- Por el Plan de estudios (24 veces)

De los 3 motivos principales por el cual se eligió la institución, se encontró los datos siguientes:

1° (30 veces) Por el Reconocimiento de la institución

2° (25 veces) Por el nivel académico

3° (18 veces) Por las cuotas

A la calificación en una lista de 20 factores de permanencia en la institución, la encuesta dio como resultado los siguientes:

- 7.622% El nivel de gestión del conocimiento (trabajos de investigación, de ampliación de temas, etc.)
- 7.6% La aplicación de los conocimientos adquiridos en el plan de estudios.
- 7.51% Los materiales educativos utilizados tanto por los profesores, institución y guías material audiovisual

El mayor valor otorgado a la administración de la institución, la encuesta arrojó los siguientes datos:

- Calidad del personal administrativo.
- Los costos de los servicios y el pago electrónico de estos.
- Los tipos y niveles de comunicación, así como su pertinencia.
- La adecuación de los medios de comunicación para dar a conocer la información relacionada.

En la evaluación de la tecnología, la encuesta dio como resultado los siguientes:

- El personal encargado del área de soporte técnico, fue el valor mejor evaluado
- Actualización y equipamiento de los recursos informáticos utilizados
- Modernidad de los equipos

Por último con respecto a la infraestructura, los resultados indican que:

- Las áreas deportivas
- Aéreas verdes
- Biblioteca

Una vez que los resultados por separado de las carreras se han establecido, en conjunto ambas carreras reflejan datos interesantes, como los siguientes:

- 63. 63% de la población son mujeres, las cuales se incorporarán al ámbito profesional, en un corto plazo.
- Es notorio la falta de prácticas profesionales en ambas aéreas, pero más grave en Negocios, en donde se deberá poner atención a las prácticas profesionales.
- Hay un 0.68 de la encuesta que cursan mas de los 8 semestres que debe durar la carrera, es decir traen algún un tipo de rezago o reprobación.
- Los motivos por los cuales las carreras son elegidas, es por el nivel de ingresos que les generará en el futuro.
- El motivo por el cual eligieron la escuela, es por el reconocimiento a la institución, y de ahí la importancia de conservar el prestigio alcanzado.
- Con respecto a lo administrativo, tecnológico y la infraestructura, se encontró que los sistemas de información y para la gestión administrativa, han tenido mucha aceptación, así como las instalaciones y las condiciones, desde las más sencillas como la iluminación y ventilación, hasta las áreas deportivas y verdes, hasta la biblioteca.

Referencias

Díaz, (1996). Dos miradas sobre la educación superior: Banco Mundial y la UNESCO, *Momento Económico*. 1(83).

Hernández, Y. *Políticas Estatales en Materia de Evaluación*. Citado en: Fresán et. al. Tres décadas de políticas del Estado en la Educación Superior: ANUIES, 1.

ANUIES (2010). Aportes de la ANUIES a la educación superior. Recuperada en septiembre de 2010 de: www.anuies.mx: www.ceneval.edu.mx

CENEVAL (2002). Página electrónica, consultada en septiembre, 2010.

CIEES, (2002). Página electrónica: www.ciees.edu.mx, consultada en septiembre, 2010.

Marqués, P. (2002). Calidad e innovación educativa en los centros. UAB, recuperada en septiembre, 2010 de: www.peremarques.net/calida2.htm.

OCDE. (1995). Página electrónica: recuperada en septiembre, 2010 de: www.ocde.org.

Oviedo, G. (2004). La definición del concepto de percepción en psicología con base en la teoría de Gestalt, *Revista de Estudios Sociológicos*, 8(18), 89 – 96.

Schmelkes, S., (2006). *La evaluación de los centros escolares*. CINVESTAV-IPN, recuperado julio 2010 de: <http://www.nce.mec.es/cumbre/dl-03.html>.

Vargas, L.M. (1994). Sobre el concepto de percepción, *Universidad Autónoma Metropolitana Iztapalapa*, 4(8), 47 – 53.

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 a la materia que impartían o 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.....

.....

La práctica profesional que realizaste de acuerdo con tu área de interés y profesionalización..... (No aplica si no lo ha hecho).....

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

Los conocimientos que obtienes o 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 los trámites de ingreso cuando los efectuaste, merecen para ti 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 o recibiste de los mismos 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 encargado 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.

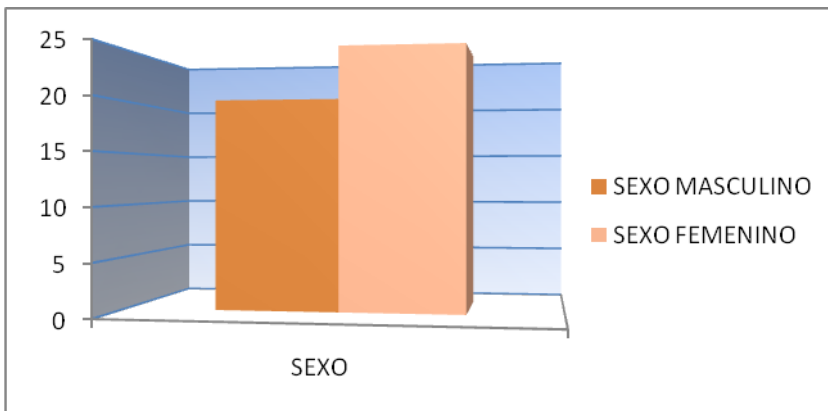
Las instalaciones en general de tu campus, o institución califícalas en los siguientes apartados:

- 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.....
- Anexo No. 2.

Estadísticas de arrojadas por la encuesta

LICENCITURA	
MERCADOTECNIDA	
45	

SEXO	
MASCULINO	FEMENINO
20	25

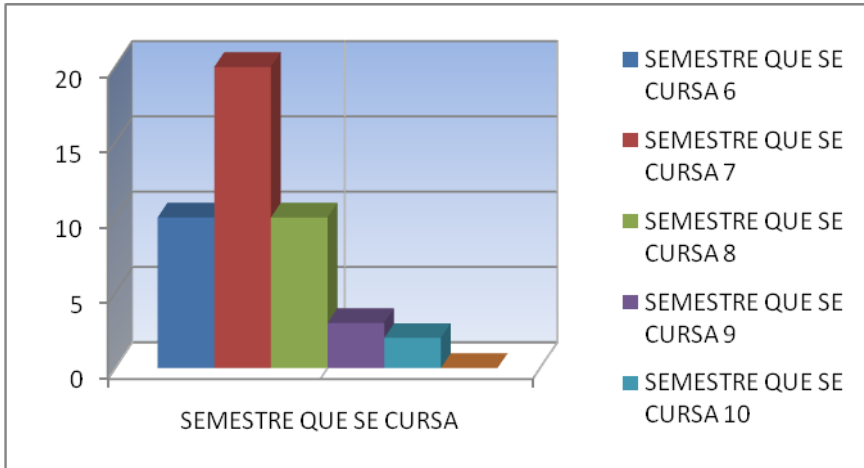


NIVEL EN EL QUE SE PARTICIPA			
Solo Estudiante	Estudiante. Practicante Carrera	Egresado practica, Mínimo 2 años	Egresado no practicante
41	3	0	1



SEMESTRE QUE SE CURSA

6	7	8	9	10	+ 10mo. Semestre
10	20	10	3	2	0

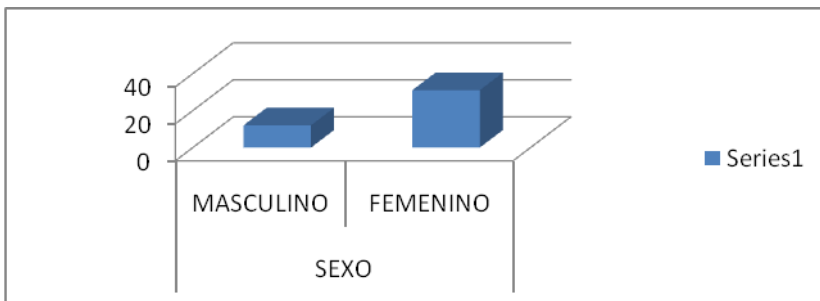


Anexo No. 3

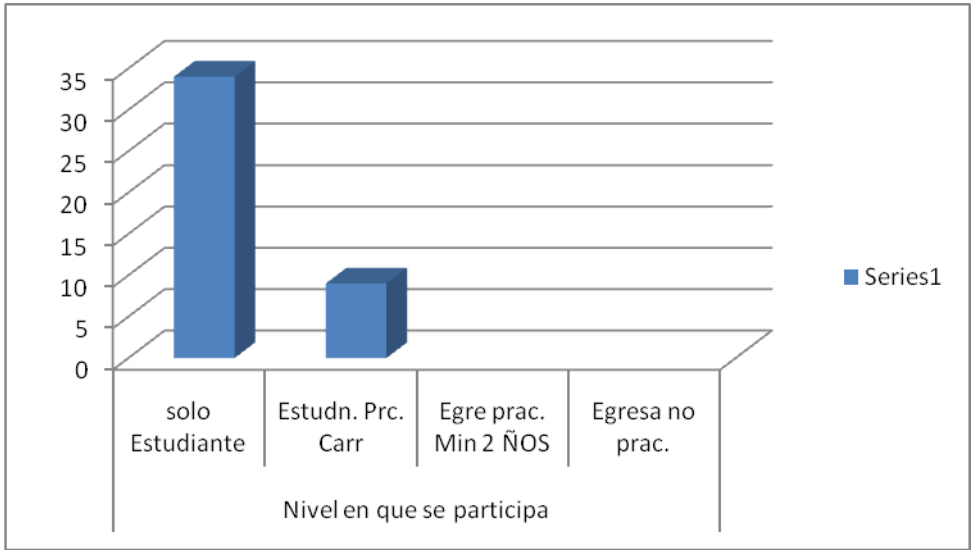
RESULTADOS DE LA ENCUESTA DE NEGOCIOS INTERNACIONALES

LICENCITURA	
NEGOCIOS INTERNACIONALES	
43	

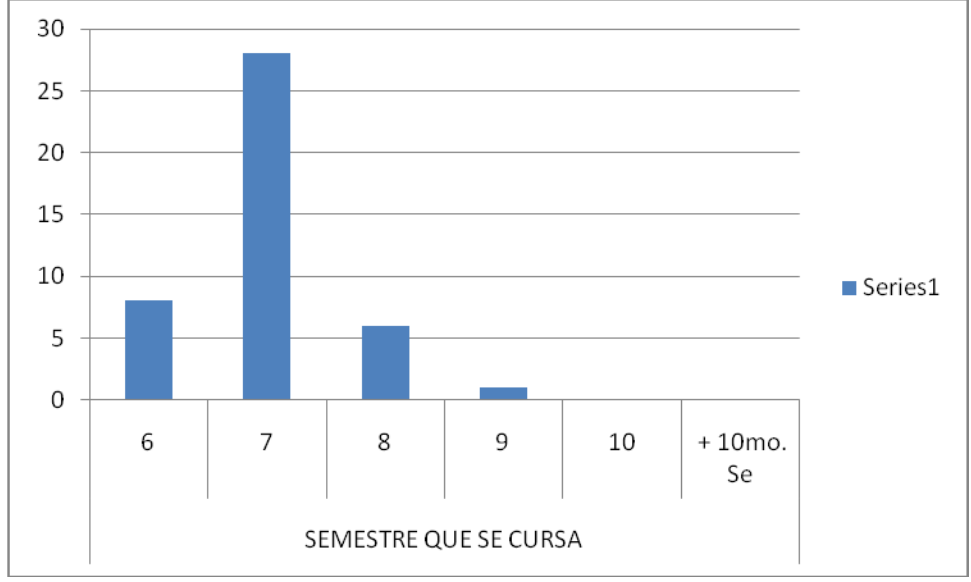
SEXO	
MASCULINO	FEMENINO
12	31



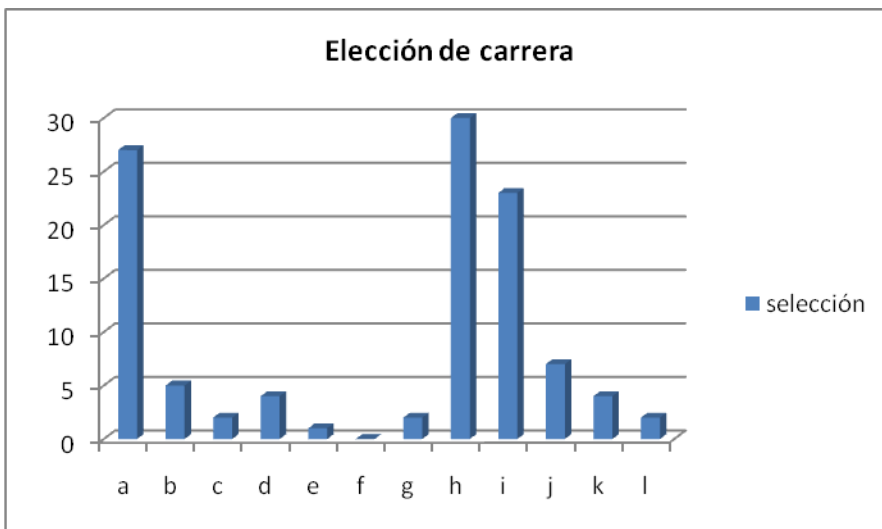
NIVEL EN EL QUE SE PARTICIPA			
Solo Estudiante	Estudiante.	Egresado practica, Mínimo 2años	Egresado no practicante
34	9	0	0



SEMESTRE QUE SE CURSA					
6	7	8	9	10	+ 10mo. Semestre
10	20	10	3	2	0

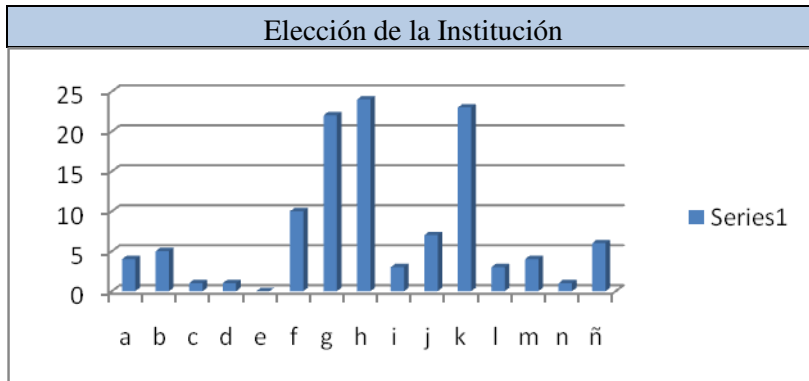


¿Por qué razón elegiste esa carrera?				
	selección	Calificación 3	Calificación 2	Calificación 1
a	27	13	6	8
b	5	3	1	1
c	2			2
d	4		2	2
e	1		1	
f	0			
g	2			2
h	30	11	12	7
i	23	5	11	7
j	7	1	3	3
k	4		2	2
l	2	1	1	



¿Por qué razón elegiste la Institución donde cursas o cursaste tus estudios?				
	Selección	Calificación 3	Calificación 2	Calificación 1
a	4	3	1	
b	5	2	2	1
c	1			1
d	1			1
e	0			
f	10	4	1	5
g	22	8	4	10
h	24	9	8	7
i	3			3
j	7	1	3	3
k	23	4	10	9
l	3		2	1

m	4	1	2	1
n	1	1		
ñ	6		6	



PERMANENCIA																					
En escala de 0 (nula) a 10 (máxima) O NA (no aplica), los factores de permanencia en la institución en la que estudias																					
	A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	L	M	N	Ñ	O	P	Q	R	S	
0									1	1						2	1				
1				1		1			1			1	1								
2	1							1		1							2				
3				1			1		1					1							
4	1			2	1		1	1		1											
5	3			1	2	3	1	3	3	3	1	5	1	1			1	1		2	
6	4	1	2	2	3	5	4	3	5	0	7	3	5	6	1	4	3		5	2	
7	9	1		1	0	5	9	9	7	6	7	7	8	7	6	3	5	8	2	4	0
8	1			1	1	1	1	1				1		1						1	
	6			4	7	1	5	0	6	9	9	3	9	5	9	7	6	2	6	6	
9				1									1		1						
	7			9	2	7	4	5		2	6	6	3	5	6	5	4	1	5	4	
10															1						
	2			2	2	3	6	8	3	4	5	3	3	2	0						
NA							2	1	3	2	4	7	3	3	2	2	1	1	2	1	2

