



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.

**“FACTORES QUE INTERVIENEN EN EL CUMPLIMIENTO DE LAS EXPECTATIVAS
Y NIVEL DE SATISFACCIÓN DE LOS ALUMNOS DE POSGRADO”**

Caso: La Maestría en Administración de Negocios adscrita al CUCEA de la U de G

Áreas del conocimiento: **Educación y competitividad**
Autores: Dr. Humberto Palos Delgadillo
Omar Karim Hernández Romo
Meztli Quintana Meza

Centro Universitario de Ciencias Económico Administrativas de la Universidad de Guadalajara.

TEL. Trab. 01 (3) 37703300 Ext. 5302 a la 5305

E-MAIL: humpalos@ucea.udg.mx.

E-MAIL: omarkarim@ucea.udg.mx

E-MAIL: meztli@ucea.udg.mx

Periférico Norte No. 799 Núcleo Los Belenes

Edificio. “N-204” Apartado Postal 2738

C.P. 45100 Zapopan, Jalisco, México

RESUMEN

En febrero del 2009, la revista “*Expansión*” publicó su ranking de las mejores Maestrías en Administración de Negocios (MBA) de México, ubicando a la Maestría del Centro Universitario de Ciencias Económicas Administrativas de la Universidad de Guadalajara en el número 16 a nivel nacional, lo cual es un buen posicionamiento ya que existen en la localidad varias universidades que ofertan este tipo de posgrado, por lo cual, existe alta competencia educativa.

En este sentido, la problemática surge de conocer las deficiencias que puede tener el programa para convertirlas en áreas de oportunidad. Es decir, se identificaron los factores relevantes que tienen prioridad en el cumplimiento de las expectativas y nivel de satisfacción de los alumnos y egresados del posgrado en cuestión.

El estudio fue exploratorio y descriptivo. Se conoció lo que selecciona un profesionista para elegir Maestría y en qué universidad estudiarla, buscando siempre la mejor calidad e imagen educativa.

Palabras claves; Factores relevantes, alto desempeño académico, excelente infraestructura, posgrado de calidad.

ABSTRACT

On February 2009, the magazine “*Expansión*” published its own best MBA ranking, positioning nationally CUCEA of the University of Guadalajara at the 16th place which it’s a good position considering that several universities offer the same kind of post grade in the local area, which it means that a high educational competitiveness exists.

In that way, the problematic comes out from the consciousness of the deficiencies that the academic program could have to turn them into opportunity fields. It means that the relevant factors that have priority in the accomplishment of the expectations were indentified as well as the student and ex student’s satisfaction level of the post grade related.

It was a descriptive and explorative survey. It came out the main factors that influence the professional decision in choosing the MBA and the university, always searching the best academic image and quality.

Keywords: Relevant factors, high academic performance, excellent infrastructure, quality post grade.

1. INTRODUCCIÓN

Recientemente, y en relación con el tema de la mejora continua como eficacia interna de los sistemas de las Instituciones de Educación Superior (IES) se presenta la calidad como un aspecto de excelencia, lo que implica el cumplimiento de expectativas y nivel de satisfacción de sus estudiantes. En el caso del posgrado, el concepto de calidad debe entenderse como un aspecto transformador que agrega valor al participante y que lo enriquece al proporcionarle competencias propias para su ejercicio profesional de alto nivel.

En este sentido, en el presente trabajo, aborda la situación de la Maestría en Administración del Centro Universitario de Ciencias Económico Administrativas de la Universidad de Guadalajara bajo el enfoque del estudio de caso, para enfatizar la importancia de conocer los factores que influyen en la formación y desarrollo profesional de su alumnado y su percepción hacia el programa.

2. MARCO TEÓRICO

La universidad, en términos educativos, es una institución formativa, que aprecia el conjunto de cualidades que el individuo posee, las posibilidades para la realización de la persona y del bien común. Al respecto Raúl Padilla López (2007) cita *“La universidad se ofrece como espacio abierto que se propone contribuir de manera sustancial a la formación de la persona; espacio de libertad y respeto donde la persona se forma y se transforma, es un espacio para desarrollar competencias que habiliten a la persona para ser, hacer, estar y crear”*. Y agrega, *“la universidad posee una visión del valor e importancia del conocimiento como capital simbólico al servicio de los agrupamientos humanos, considera que el conocimiento debe ser patrimonio de la humanidad, y que el interés de los colectivos tiene que estar por encima del de individuos o corporaciones, y no debe ser rebajado a mera mercancía.*

En la legislación mexicana, dentro del artículo tercero constitucional, en lo que se refiere a la definición de la educación superior, éste señala que: *“El tipo educativo superior es el que se imparte después del bachillerato o de su equivalente. Comprende la educación normal, la tecnológica y la universitaria, e incluye carreras profesionales cortas y estudios encaminados a obtener los grados de licenciatura, maestría y doctorado, así como cursos de actualización y especialización”* (Rangel, A. 1983).

Hablando del posgrado, el Consejo Mexicano de Estudios de Posgrados (COMPEPO), este organismo se conforma con el propósito de fortalecer y elevar la calidad de los estudios de nivel posgrado nacional del país, a fin de lograr con éxito los retos actuales y responder en forma conjunta a las necesidades sociales del país

Por otro lado, el Consejo Nacional de Ciencia y Tecnología (CONACYT), fue creado por disposición del H. Congreso de la Unión el 29 de diciembre de 1970, como un organismo público

descentralizado de la Administración Pública Federal, integrante del Sector Educativo, con personalidad jurídica y patrimonio propio. Sus atribuciones y responsabilidades señalan son la de establecer las políticas nacionales en materia de ciencia y tecnología, y para el logro de este fin, el consejo cuenta entre sus programas sustantivos con el Programa Nacional de Posgrados de Calidad (PNPC), el cual es administrado de manera conjunta entre la Secretaría de Educación Pública a través de la Subsecretaría de Educación Superior y el CONACyT. El programa establece como misión la de “fomentar la mejora continua y el aseguramiento de la calidad del posgrado nacional, que dé sustento al incremento de las capacidades científicas, tecnológicas, sociales, humanísticas, y de innovación del país”¹ - Igualmente tiene el propósito de reconocer la capacidad formadora de los programas de posgrado orientados a la investigación, o a la práctica profesional, que cumplen con los estándares de pertinencia y calidad para desarrollar las competencias de los recursos humanos que requiere nuestra sociedad.

En este sentido, Estrada (2008) señala que la aplicación de los conocimientos es un esfuerzo continuo de largo plazo, la capacidad de aprendizaje, es quizá la única ventaja para lograr competitividad sostenida. Desde un enfoque filosófico el proceso de enseñanza, es una problemática compleja. Sin duda el factor educación en el sector productivo es complejo por las múltiples líneas y objetivos particulares de las instituciones, sin embargo dentro de la complejidad existe hoy por hoy un fortalecimiento en investigaciones que permiten mejorar la confianza entre las organizaciones, alumnos de posgrado e investigadores. Es decir, la educación es el medio fundamental para adquirir, transmitir y acrecentar la cultura; es un proceso permanente que contribuye al desarrollo del individuo y a la transformación de la sociedad, y es factor determinante para la adquisición de conocimientos para formar al hombre de manera que tenga sentido de solidaridad social.

Aimée Figueroa (2003) puntualiza la importancia de la imagen institucional del posgrado en el Centro Universitario de Ciencias Económico Administrativas (CUCEA) de la Universidad de Guadalajara (UdG) y menciona; “*en cuanto a la imagen institucional educativa, se por la identidad institucional, que es específicamente un fenómeno de la conciencia; es un conjunto de atributos asumidos como propios por la institución. Este conjunto de atributos es el discurso de la identidad que se desarrolla dentro de la organización, es una analogía a la identidad personal en el individuo. La identidad institucional debe pensarse como un proceso de identificación. Así, los “proyectos institucionales” constituyen fragmentos del discurso de identidad de la institución*”.

Al respecto, la comunicación institucional está constituida por el conjunto de mensajes emitidos, consciente o inconscientemente, voluntaria o involuntariamente, toda entidad social, con tan solo

¹ <http://www.conacyt.mx/>

existir y ser perceptible, despierta sobre su entorno un volumen determinado de comunicados. Chavez Norberto (2003) señala; *“En todo acto de comunicación –cualquiera que sea su contenido referencial explícito- existe una capa de comunicación identificadora, o sea alusiva a la identidad del emisor [...] La identidad es, tanto para el receptor como para el emisor, un mensaje predominante connotado; solo un volumen mínimo de mensajes de la institución aluden de modo específico y directo a su identidad.”*- Entonces, la imagen institucional del posgrado en el CUCEA es el registro público de los atributos que identifican a la Universidad de Guadalajara, Es la interpretación que la sociedad o cada uno de sus grupos y sectores, tienen o construyen de modo intencional o espontáneo para identificar a una de las mejores universidades del occidente del país.

3. CONTEXTO DEL ESTUDIO

Recientemente la revista *“Expansión”* (Febrero de 2009) publicó su ranking de los mejores posgrados en negocios (MBA) de México, ubicando a la Maestría en Administración de Negocios adscrita en el Centro Universitario de Ciencias Económicas de la Universidad de Guadalajara, en el número 16 a nivel nacional, lo cual es un importante posicionamiento. Sin embargo es de llamar la atención que a nivel local la ubica en el quinto lugar por debajo de la Universidad Panamericana, del Instituto Tecnológico de Monterrey campus Guadalajara, el Instituto Tecnológico de Occidente, y la Universidad Autónoma de Guadalajara, todas ubicadas en la zona metropolitana de Guadalajara. A este respecto, se deben de identificar cuales son los aspectos que intervienen en la excelencia del posgrado y con ello conocer aquellos que puntualmente influyen en la satisfacción de los maestrantes para que estos últimos sean fieles propagandistas de la buena calidad de su programa y contribuyan a la imagen del mismo, situación que representa una mejora continua para todo programa académico.

Problemática

Conocer las deficiencias para convertirlas en áreas de oportunidad, debe llevar a identificar cuáles son los factores que tienen prioridad en el cumplimiento de las expectativas y el nivel de satisfacción de los alumnos y egresados del posgrado, situación que es relevante en la Maestría en Administración de Negocios adscrita al Centro Universitario de Ciencias Económico Administrativas de la Universidad de Guadalajara.

Preguntas de investigación

¿Cuáles son los factores que intervienen en el cumplimiento de las expectativas y nivel de satisfacción de los alumnos y egresados de posgrado?

¿Cuál es el grado de cumplimiento y satisfacción de los alumnos y egresados de la Maestría en Administración de Negocios adscrita al CUCEA de la UdG.

Objetivos de la investigación

- ◆ Identificar los factores que intervienen en el cumplimiento de las expectativas y nivel de satisfacción de los alumnos de posgrado, seleccionándose para ello la Maestría en Administración de Negocios adscrita al Centro Universitario de Ciencias Económico Administrativas de la Universidad de Guadalajara.
- ◆ Evaluar el grado de cumplimiento y satisfacción de los alumnos y egresados de la Maestría en Administración de Negocios adscrita al CUCEA de la UdG.

Hipótesis de trabajo

los factores que intervienen en el cumplimiento de las expectativas y nivel de satisfacción de los alumnos y egresados de la Maestría en Administración de Negocios del Centro Universitario de Ciencias Económico Administrativas *impactan positivamente* en la selección y recomendación del programa.

Tipo de investigación

Esta fue exploratoria y descriptiva. De la primera se contextualiza el marco de referencia plasmado en este trabajo. De la segunda, se realiza el trabajo de campo con el fin de identificar el punto de vista de todos y cada uno de los actores que se consideraron correlacionados en la problemática ya señalada. A este respecto el estudio fue realizado durante el calendario escolar 2009-A periodo que comprendió los meses de febrero a julio del 2009, incluyendo la aplicación de cuestionarios y entrevistas (Trabajo de Campo). La población estuvo conformada por profesores y alumnos vigentes en ese ciclo escolar y egresados de la Maestría desde junio del 2006 a julio del 2009 (se tomó de junio del 2006 por ser esta la fecha de la última modificación del programa). Se aplicaron 79 cuestionarios para alumnos con 19 reactivos, 62 para egresados con 26 preguntas, y 24 para profesores con 16 reactivos, por cuestiones limitantes de respuesta, se modificaron a 41 cuestionarios aplicados en alumnos, 29 a egresados, y 11 a los profesores, los demás que conformaban el tamaño de la muestra se desecharon por no validar la información solicitada.

Recolección de datos

De las técnicas utilizadas en este trabajo, se obtuvo información de los diferentes actores que como ya se mencionó fueron parte importante en la recolección de información. A este respecto, se presentan los siguientes resultados.

Del cuestionario aplicado a los alumnos

Este instrumento aplicado a los alumnos, se les preguntaba cual era su objetivo al estudiar una Maestría en Administración de Negocios. Al respecto, las respuestas señalaron varios objetivos entre los que destacan; lograr una mayor posición laboral y desarrollo profesional; dar un enfoque administrativo a otras profesiones como por ejemplo Ingenierías; tener un negocio propio y tener las

herramientas necesarias para desarrollarlo; mejor preparación para tener un mejor ingreso económico; actualización y obtener un grado académico que les pudiera permitir incorporarse al cuerpo docente de la Universidad de Guadalajara; tener un panorama más amplio sobre los negocios; superación personal; y porque el trabajo lo requiere. Posteriormente se les cuestionó si en lo que llevan de posgrado han cumplido su perspectiva de inicio, y esto es lo que respondieron:

Tabla No. 1: Pregunta, ¿En lo que lleva estudiando este posgrado, ha cumplido su perspectiva de inicio?

Respuestas	Porcentaje
En acuerdo	66%
Totalmente en acuerdo	17%
Ni en acuerdo o desacuerdo	10%
En desacuerdo	7%
Totalmente desacuerdo	0%
No contestó	0%
Total	100%

Fuente: Elaboración propia.

El 83% de los encuestados están de acuerdo y totalmente de acuerdo que han cumplido sus objetivos durante el tiempo que llevan de Maestría, ya que desde el inicio del posgrado algunos alumnos han adquirido conocimientos mayores gracias a la calidad de los académicos y a que el programa de estudio se ha cumplido satisfactoriamente, comentan también que existen materias que abren el panorama y ayudan a entender la toma de decisiones. Otra de las interrogantes del cuestionario, era identificar cuáles eran los dos factores a los que los actuales alumnos de esta Maestría le habían dado mayor peso al momento de seleccionar la Maestría en Administración de Negocios y entre todas las universidades de la ZMG.

Tabla No. 2: Pregunta; ¿Cuáles fueron los dos elementos a los que le asignó mayor peso al momento de seleccionar su Maestría entre todas las opciones que ofrece el mercado?

Respuestas	Porcentaje
Programa de estudio	33%
Acreditación del CONACYT	27%
Colegiatura económica	16%
Prestigio calidad educativa	9%
Planta docente	4%
Otros	11%
Total	100%

Fuente: Elaboración propia.

Los factores primordiales que los actuales alumnos tomaron en cuenta fue el programa de estudio y la colegiatura económica, aunado a la nueva certificación de CONACYT.

Uno de los temas focales del cuestionario es conocer el grado de satisfacción que tienen los alumnos con el accionar de lo que conlleva estudiar esta Maestría en la Universidad de Guadalajara.

Tabla No. 3: Pregunta; ¿Cómo considera el nivel de cátedra de sus profesores?

Respuestas	Porcentaje
Bueno	61%
Muy bueno	24%
Regular	15%
Total	100%

Fuente: Elaboración propia.

El 85% consideran de bueno a muy bueno el nivel de cátedra de sus docentes, lo que es un resultado categórico que más de dos tercera partes de los alumnos están contentos con sus profesores, aunque varios alumnos consideran que pueden llegar a tener un mejor nivel. Expresan que están preparados y saben aplicarlo a la realidad, además de dominar bien los temas por su gran experiencia. En los comentarios de los alumnos de este porcentaje dicen que no todos fueron buenos, hay excepciones y que esas excepciones son extremas, ya que tuvieron maestros pésimos y que no deberían estar impartiendo clases a nivel maestría.

Tabla No. 4: Pregunta; ¿Cómo considera el desempeño de los administrativos de la Coordinación de la Maestría?

Respuestas	Porcentaje
Bueno	41%
Muy bueno	12%
Regular	20%
Malo	15%
Pésimo	10%
Otros	2%
Total	100%

Fuente: Elaboración propia.

El 53% consideran de bueno a muy bueno y el 45% consideran el trabajo de la Coordinación de regular a pésimo, lo que esto último representa un área de oportunidad, particularmente el 25% que señalan de malo a pésimo. Del primer porcentaje del 53% de los alumnos señalan que consideran que son sinceros, cumplidos y organizados; expresan que los han atendido en tiempo y forma, están dispuestos a ayudar y el trato es amable. Del otro porcentaje del 45% de los alumnos expresan que necesitan estar más informados, que esta no esté tan dispersa porque genera desorganización; además algunos señalan que tienen mala planeación, pésimo control y dirección. Además de los recursos humanos y técnicos, es importante calificar los recursos físicos que ofrece esta Maestría, y las evaluaciones quedaron de la siguiente manera:

Tabla No. 5: Pregunta; ¿Calificación de la infraestructura?

Respuestas	Calificación
Biblioteca	9.5
Salones de clase	8.92
Centro de Computo	7.41

Estacionamiento	7.39
Baños	7.24

Fuente: Elaboración propia.

La infraestructura que ofrece la Maestría obtuvo calificaciones satisfactorias, sobre todo la biblioteca que logró una evaluación muy alta (9.5), y los salones de clases también tienen una aceptación muy positiva (8.9). Los baños tienen una calificación muy baja (7.2) porque muchas veces no los abren y no permiten el ingreso, además de que también se encuentran sucios en varias ocasiones.

Una de las preguntas claves era saber si el alumno como principal promotor recomendaría esta universidad como una muy buena opción para estudiar un MBA, y fue un nivel de aceptación contundente, la tabla 6, muestra que el 88% la recomendaría como una buena opción para estudiar este posgrado.

Tabla No. 6: Pregunta; ¿Recomendaría la Universidad de Guadalajara como muy buena opción para estudiar la Maestría en Administración de Negocios?

Respuestas	Porcentaje
Sí	88%
No	12%
Total	100%

Fuente: Elaboración propia.

Como final del cuestionario era necesario recabar algunas recomendaciones y observaciones para mejorar el accionar de esta Maestría y que sean del gusto de los estudiantes. Entre las propuestas más frecuentes son la de realizar conferencias o invitar a directores de empresas a compartir experiencias; casos reales en todas las materias y expositores externos; bolsa de trabajo; más simuladores de negocios; capacitación para formación de PyMES, generación de células de empresas, gestión de casos en empresas reales donde el alumno sirva de asesor en empresas y generen un ganar-ganar; talleres o cursos de verano; y manejo de software especializado.

Del cuestionario aplicado a los egresados

Del cuestionamiento realizado a los egresados se les preguntaba cuál fue el objetivo al estudiar una Maestría en Administración de Negocios, manifestándose varios entre los destacados y más frecuentes están: ampliar el conocimiento y la visión de negocios; obtener un grado de estudios superior; adquirir conocimientos y herramientas para iniciar un negocio, conocer las técnicas para desarrollar las habilidades empresariales; superación, satisfacción personal, y utilidad en el área laboral; actualización y mejorar conocimientos para la aspiración de un mejor puesto; mejorar el aspecto económico en el trabajo; preparación para cargos directivos; y especialización en el área de trabajo. Enlazada con la primera pregunta es necesario conocer si los egresados de esta Maestría habían logrado el objetivo trazado al inicio de estudiar el posgrado, y los resultados fueron:

Tabla No. 7: Pregunta; ¿Al finalizar el estudio de este posgrado logró su objetivo?

Respuestas	Porcentaje
En acuerdo	43%
Totalmente en acuerdo	36%
Ni en acuerdo o desacuerdo	14%
En desacuerdo	7%
Total	100%

Fuente: Elaboración propia.

Se observa que el 79% está totalmente de acuerdo y en acuerdo, que existe una satisfacción en el logro de los objetivos. Significa que los egresados de esta Maestría han ampliado su visión empresarial y sus conocimientos en los negocios, subiendo de puesto o mejorando salario; así como creando su propia empresa o simplemente teniendo un gusto personal obteniendo un grado educativo más, cumpliendo la Maestría sus expectativas a todo ellos. Por otra parte, el 14% señala que ni en acuerdo o desacuerdo y un 7% en desacuerdo. Seguramente estos dos últimos porcentajes y especialmente el del 7% pueden indicar que estos alumnos quedaron en corto conocimiento; no mejoraron en su sueldo o en puesto; consideran que falta una metodología mas didáctica e interactiva; piensan que faltan tópicos de alta gerencia y toma de decisiones; y además hubo quien considero que no aprendió lo necesario para emprender su propio negocio y que no está más preparado que al iniciar la Maestría.

Factores que influyeron en la selección del programa

Es de vital importancia conocer qué factores influyeron para que los egresados hayan decidió estudiar este posgrado en la UdG, en comparación con los demás programas que tienen las universidades de la ZMG, y esto fue lo que contestaron:

Tabla No. 8: Pregunta; ¿Cuáles fueron los dos elementos a los que le asignó mayor peso al momento de seleccionar la Maestría entre todas las opciones que ofrece el mercado?

Respuestas	Porcentaje
Programa de estudio	33%
Colegiatura económica	30%
Prestigio calidad educativa	19%
Prestigio de los egresados	7%
Planta docente	7%
Otros	4%
Total	100%

Fuente: Elaboración propia.

Como se puede observar claramente que los tres factores más importantes por los que eligieron este posgrado son: El Programa de Estudio, La Colegiatura Económica y el Prestigio de Calidad Educativa. El Costo de este posgrado es una ventaja competitiva que ninguna otra universidad puede competir, por lo que es una fortaleza muy importante.

Grado de satisfacción obtenido al cursar el programa

En este apartado, lo primero a evaluar fueron los docentes obteniéndose un resultado homogéneo, como se observa en la tabla 9. El 82% de los egresados consideraron a los profesores de buenos a muy buenos, pero que siempre hubo algunos profesores que carecían de calidad docente. Mencionaron que es importante mantener métricos de evaluación a los docentes y mayor control. Sin duda que ese 18% representa un área de oportunidad para la mejora continúa.

Tabla No. 9: Pregunta; ¿Cómo consideras el nivel de cátedra de los que fueron sus profesores?

Respuestas	Porcentaje
Bueno	68%
Muy bueno	14%
Regular	18%
Total	100%

Fuente: Elaboración propia.

En la tabla 10, se muestra que el 64% de los cuestionados consideran de bueno a muy bueno el desempeño de los administrativos de la Coordinación, lo que es un porcentaje positivo, pero el 36% de los egresados manifiestan esa área de oportunidad de mejorar y lograr un mejor servicio, en especial ese 14% que se incluye a ese 36% mencionado.

Tabla No. 10: Pregunta; ¿Cómo considera el desempeño de los administrativos de la Coordinación de la Maestría?

Respuestas	Porcentaje
Bueno	50%
Muy bueno	14%
Regular	22%
Malo	14%
Total	100%

Fuente: Elaboración propia.

La tabla 11, refleja que el 68% de los encuestados consideran necesario modificar algo sobre el Plan de Estudio que ofrece esta Maestría, por lo que se puede considerar que existen áreas de oportunidad para mejorar la satisfacción de los alumnos.

Tabla No. 11: Pregunta; ¿Considera necesario modificar el plan de estudios?

Respuestas	Porcentaje
Sí	68%
No	32%
Total	100%

Fuente: Elaboración propia.

Al respecto, se imponía conocer en que aspecto

Tabla No. 12: Pregunta; ¿Cuáles fueron los dos elementos a los que le asignó mayor peso al momento de seleccionar la Maestría entre todas las opciones que ofrece el mercado?

Respuestas	Porcentaje
------------	------------

Método enseñanza aprendizaje	18%
Titulación	18%
Materias	16%
Temas	12%
Perfil	10%
Ciclo escolar	7%
Evaluación	5%
Objetivos	4%
No contestó	10%
Total	100%

Fuente: Elaboración propia.

Los cuatro principales aspectos que los egresados consideran cambiar son el sistema de titulación; el método enseñanza-aprendizaje; las materias y temas ofrecidos en el programa de estudio, como se muestra en la tabla 12, Asimismo se calificó la infraestructura del Centro Universitario, donde se observa que otra de las fortalezas del posgrado es su infraestructura, obteniéndose altas calificaciones en sus instalaciones. La biblioteca (9.7) y los salones de clases (9.1) evaluaciones muy buenas. Una de las debilidades es el estacionamiento (7.5), en los comentarios se acota que el estacionamiento es de tierra y las rampas tienen huecos en donde se golpean los automóviles, como se ilustra en la tabla 13.

Tabla No. 13: Pregunta; ¿Calificación de la infraestructura?

Respuestas	Calificación
Biblioteca	9.74
Salones de clase	9.19
Centro de Computo	8.68
Baños	8.00
Estacionamiento	7.59

Fuente: Elaboración propia.

Como parte medular es conocer si los egresados de esta Maestría propiciarían la publicidad viral y promoción de este posgrado en el mercado laboral y de sus conocidos, recomendando estudiar un MBA. Los resultados se observan en la gráfica número 29. La satisfacción de los egresados con el posgrado es del 93%, siendo un porcentaje sólo del 7% que no lo consideran recomendable. Aunque dentro de este 93% se menciona que tiene sus deficiencias y áreas de mejoras. Igualmente consideran positivo su certificación a CONACYT, además de que tienen en buen concepto de los profesores (aunque no de todos) se suma el prestigio e instalaciones; y finalmente su costo-beneficio es un gran motivo.

Tabla No. 14: Pregunta; ¿Usted recomendaría este programa?

Respuestas	Porcentaje
Sí	93%
No	7%
Total	100%

Fuente: Elaboración propia.

Finalmente, al igual que a los alumnos, se les pidió a los egresados dieran algunas recomendaciones para mejorar el desarrollo del programa, y entre las mejores aportaciones están el tener más contacto con la iniciativa privada, invitación a personajes influyentes en los negocios para pláticas de experiencia sobre temas que se abordan en las asignaturas; más evaluaciones por materia; nuevos programas de software que sean aplicables en las empresas; algunos talleres de innovación y emprendedores, o talleres de manejo de empresas piloto; evitar los exámenes y realizar más proyectos de investigación o prácticos; nuevas modalidades de titulación.

Del cuestionamiento aplicado a los profesores

Del instrumento aplicado a los profesores, se les cuestionó el accionar de sus alumnos de acuerdo al perfil de este posgrado y el 86% lo considera de bueno a muy bueno y sólo un 14%, consideran que el desempeño es regular. Igualmente mencionan que hay gente dedicada, que se esfuerza, pero también opinan que algunos alumnos les falta desarrollo crítico, argumentación y auto aprendizaje. Esto último significa mejorar el proceso de selección de los aspirantes.

Tabla No. 15: Pregunta; ¿Cómo considera el desempeño de sus alumnos de acuerdo al perfil de la Maestría en Administración de Negocios?

Respuestas	Porcentaje
Bueno	72%
Muy bueno	14%
Regular	14%
Total	100%

Fuente: Elaboración propia.

La tabla 16, hace referencia al desempeño del personal de la Coordinación de la Maestría. La opinión está muy diversificada, haciendo una conjunción del 57% que considera un accionar de bueno a muy bueno. Un 29% lo considera regular y un 14% no contestó. Estos dos últimos porcentajes representan un área oportunidad para la mejora del servicio.

Tabla No. 16: Pregunta; ¿Cómo considera el desempeño de los administrativos de la Coordinación de la Maestría?

Respuestas	Porcentaje
Bueno	29%
Muy bueno	28%
Regular	29%
No contestó	14%
Total	100%

Fuente: Elaboración propia.

Finalmente el 100% de los profesores encuestados dicen que recomendaría la Universidad de Guadalajara como una muy buena opción para estudiar la Maestría en Administración de Negocios,

ya que cuenta con un muy buen nivel académico, la certificación de CONACYT, por que cuenta con una adecuada planta de maestros y programa, y además porque no hay mejor opción en cuanto a costo-beneficio-calidad.

Procesamiento de la información

Parte fundamental de todo análisis es comprender y comprobar las preguntas y la hipótesis de investigación. A este respecto se realizaron las pruebas estadísticas para la comprobación parcial de las tres partes involucradas que en su conjunto deben validar la pregunta general e hipótesis de trabajo planteada. Lo anterior requirió un análisis de variables para estadística descriptiva por medio de la ji cuadrada, donde se obtiene el nivel de dependencia de un fenómeno con otro, en este caso se plantean 4 hipótesis (2 de alumnos, 1 de egresados, y 1 de profesores) para verificar que los factores que guardan estrecha relación con la satisfacción y cumplimiento de expectativas en los alumnos de la maestría seleccionada es la planta docente, el plan de estudio y el desempeño administrativo. Asimismo se buscó comprobar que al tener una satisfacción positiva en las expectativas y cumplimiento de objetivos los egresados de la maestría recomendarán dicho posgrado.

Planteamiento de la hipótesis de correlación en el alumnado

- 1 Ho: Las variables *cumplimiento de expectativas* de los alumnos y *el nivel de cátedra de sus profesores* son independientes.
Hi: Las variables *cumplimiento de expectativas* de los alumnos y *el nivel de cátedra de sus profesores* no son independientes.
- 2 Ho: Las variables *cumplimiento de expectativas* de los alumnos y *el desempeño administrativo* son independientes.
Hi: Las variables *cumplimiento de expectativas* de los alumnos y *el desempeño administrativo* no son independientes.

Obtención de la tabla de frecuencias observadas y cálculo de las frecuencias esperadas

1)

Cumplimiento de Expectativas * Nivel de Catedra de los Profesores Crosstabulation

			Nivel de Catedra de los Profesores			Total
			1	2	3	
Cumplimiento de Expectativas	1	Count	3	4	0	7
		Expected Count	1.7	4.3	1.0	7.0
	2	Count	7	18	2	27
		Expected Count	6.6	16.5	4.0	27.0
	3	Count	0	1	3	4
		Expected Count	1.0	2.4	.6	4.0
	4	Count	0	2	1	3
		Expected Count	.7	1.8	.4	3.0
Total	Count	10	25	6	41	
	Expected Count	10.0	25.0	6.0	41.0	

2)

Cumplimiento de Expectativas * Desempeño Administrativo Crosstabulation

			Desempeño Administrativo					Total	
			0	1	2	3	4		5
Cumplimiento de Expectativas	1	Count	0	1	5	0	1	0	7
		Expected Count	.2	.9	2.9	1.4	1.0	.7	7.0
	2	Count	0	4	12	7	4	0	27
		Expected Count	.7	3.3	11.2	5.3	4.0	2.6	27.0
	3	Count	1	0	0	1	1	1	4
		Expected Count	.1	.5	1.7	.8	.6	.4	4.0
	4	Count	0	0	0	0	0	3	3
		Expected Count	.1	.4	1.2	.6	.4	.3	3.0
Total	Count	1	5	17	8	6	4	41	
	Expected Count	1.0	5.0	17.0	8.0	6.0	4.0	41.0	

Cálculo de la JI cuadrada

1)

Chi-Square Tests

	Value	df	Asymp. Sig. (2-sided)
Pearson Chi-Square	16.403 ^a	6	.012
Likelihood Ratio	14.231	6	.027
Linear-by-Linear Association	7.736	1	.005
N of Valid Cases	41		

a. 10 cells (83.3%) have expected count less than 5. The minimum expected count is .44.

Nivel de significancia $\alpha = 0.05$

2)

Chi-Square Tests

	Value	df	Asymp. Sig. (2-sided)
Pearson Chi-Square	47.385 ^a	15	.000
Likelihood Ratio	35.074	15	.002
Linear-by-Linear Association	10.449	1	.001
N of Valid Cases	41		

a. 22 cells (91.7%) have expected count less than 5. The minimum expected count is .07.

Prueba de hipótesis

1) No rechazar $H_0: \chi^2 \leq \chi^2_{\alpha}$

Prueba: $16.4003 \leq 12.59$

Falso. Entonces se rechaza la hipótesis nula, esto quiere decir que las variables no son independientes y si tienen relación.

2) No rechazar $H_0: \chi^2 \leq \chi^2_{\alpha}$

Prueba: $47.385 \leq 25.00$

Falso. Entonces se rechaza la hipótesis nula, esto quiere decir que las variables no son independientes y si tienen relación.

Planteamiento de la hipótesis de correlación en los egresados

H_0 : Las variables “cumplimiento de expectativas” de los egresados y “recomendación de la maestría” son independientes.

H_1 : Las variables “cumplimiento de expectativas” de los egresados y “recomendación de la maestría” no son independientes.

Obtención de la tabla de frecuencias observadas y cálculo de las frecuencias esperadas

Cumplimiento de Expectativas * Recomendación de la Maestría Crosstabulation

			Recomendación de la Maestría		Total
			1	2	
Cumplimiento de Expectativas	1	Count	10	0	10
		Expected Count	9.3	.7	10.0
	2	Count	12	0	12
		Expected Count	11.1	.9	12.0
	3	Count	4	0	4
		Expected Count	3.7	.3	4.0
	4	Count	0	2	2
		Expected Count	1.9	.1	2.0
Total	Count	26	2	28	
	Expected Count	26.0	2.0	28.0	

Cálculo de la JI cuadrada

Chi-Square Tests

	Value	df	Asymp. Sig. (2-sided)
Pearson Chi-Square	28.000 ^a	3	.000
Likelihood Ratio	14.410	3	.002
Linear-by-Linear Association	11.416	1	.001
N of Valid Cases	28		

a. 6 cells (75.0%) have expected count less than 5. The minimum expected count is .14.

Nivel de significancia $\alpha = 0.05$

Prueba de hipótesis

No rechazar $H_0: \chi^2 \leq \chi^2_{\alpha}$

Prueba: $28.00 \leq 07.81$

Falso. Entonces se rechaza la hipótesis nula, esto quiere decir que las variables no son independientes y si tienen relación.

Planteamiento de la hipótesis de correlación en los profesores

H_0 : Las variables “modificación del plan de estudio” a considerar por los profesores y “el desempeño administrativo” son independientes.

H_1 : Las variables “modificación del plan de estudio” a considerar por los profesores y “el desempeño administrativo” no son independientes.

Obtención de la tabla de frecuencias observadas y cálculo de las frecuencias esperadas

Desempeño Administrativo * Modificación del Plan de Estudio Crosstabulation

			Modificación del Plan de Estudio		Total
			1	2	
Desempeño Administrativo	0	Count	0	1	1
		Expected Count	.6	.4	1.0
	1	Count	0	3	3
		Expected Count	1.8	1.2	3.0
	2	Count	3	0	3
		Expected Count	1.8	1.2	3.0
	3	Count	3	0	3
		Expected Count	1.8	1.2	3.0
Total	Count	6	4	10	
	Expected Count	6.0	4.0	10.0	

Cálculo de la JI cuadrada

Chi-Square Tests

	Value	df	Asymp. Sig. (2-sided)
Pearson Chi-Square	10.000 ^a	3	.019
Likelihood Ratio	13.460	3	.004
Linear-by-Linear Association	6.891	1	.009
N of Valid Cases	10		

a. 8 cells (100.0%) have expected count less than 5. The minimum expected count is .40.

Nivel de significancia $\alpha = 0.05$

Prueba de Hipótesis

No rechazar $H_0: \chi^2 \leq \chi^2_{\alpha}$

Prueba: $10.00 \leq 7.81$

Falso. Entonces se rechaza la hipótesis nula, esto quiere decir que las variables no son independientes y si tienen relación.

Análisis de las corridas estadísticas

Una parte fundamental en cualquier organización educativa son los profesores, debido a que son ellos los que trabajan día con día directamente con los estudiantes y son los que tienen la comunicación periódicamente con la administración del programa ya que conocen las carencias y fortalezas de ambas partes, por lo que su opinión es esencial para la mejora continua del posgrado. En este estudio, los profesores consideran importante para el adecuado desempeño de la Maestría, que se revisen y analicen todos los aspectos que favorezcan la percepción y grado de satisfacción del alumnado y así lograr una mejor imagen del posgrado.

Por otro lado, se comprueba que si la Coordinación de la Maestría desea cumplir las expectativas y alto grado de satisfacción de los alumnos, es necesario que los profesores cuenten con un buen nivel de cátedra y que exista un desempeño eficaz en la administración de dicho posgrado. Al momento en que se cumplan de manera positiva las expectativas en los alumnos que egresan, estos recomendarán con mayor peso a la Maestría, generando una publicidad “viral” o llamada de “boca en boca” que generará una mejor percepción de dicha programa y desde luego un mayor posicionamiento en el mercado.

4. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

En la realización de este trabajo los resultados obtenidos validan el favorable cumplimiento de expectativas y niveles de satisfacción que existen en los estudiantes y egresados de la Maestría en

Administración de Negocios adscrita al Centro Universitario de Ciencias Económico Administrativas de la Universidad de Guadalajara. Asimismo se logró identificar los factores relevantes que influyen en la demanda de este programa y se comprueba la hipótesis de trabajo formulada.

En cuanto al análisis de la ubicación de este programa presentada por la revista “Expansión” en su ranking nacional de los mejores MBA, se hace suponer que no se ha sabido proporcionar una información real de este posgrado ya que los datos encontrados validan un mejor posicionamiento de esta Maestría tanto local como a nivel nacional. En este sentido, se requiere una mayor difusión por parte de la Coordinación del programa de los alcances y logros que este ha tenido en la formación del alumnado y que lo avalan sus egresados en el ámbito de sus competencias profesionales.

5. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS Y ELECTRONICAS

Estrada, Cruz, Yépez. (2008). *La vinculación entre la institución educativa de nivel superior y el sector empresarial, una oportunidad de desarrollo profesional y empresarial*. México: XXII Congreso Nacional de Posgrado.

Figuroa, A. (2003). *Hacia la buena calidad y acreditación*. Reforma Integral de los Posgrados CUCEA 2002-2003. Universidad de Guadalajara. México.

Padilla, J. (2007). *Modelo Educativo, Siglo 21*. México: Universidad de Guadalajara.

Rangel, A. (1983). *La Educación Superior en México*. México: Colegio de México.

Consejo Nacional de Ciencia y Tecnología. *Programa nacional de posgrados de calidad marco de referencia Para la evaluación y seguimiento de programas de posgrado* (2009, Julio). Disponible en:

http://www.conacyt.gob.mx/Posgrados/Convocatorias/2009/Marco_Referencia_Posgrado_2009.pdf

Consejo mexicano de estudios de posgrados (2009, Julio). Disponible en: <http://www.comepo.org.mx/>.