

LA CALIDAD EDUCATIVA DEL CENTRO UNIVERSITARIO DEL SUR DE LA UNIVERSIDAD DE GUADALAJARA DESDE LA PERCEPCIÓN DE LOS ESTUDIANTES DE LA LICENCIATURA EN NEGOCIOS INTERNACIONALES

THE QUALITY OF EDUCATION OF THE UNIVERSITY CENTER SOUTH FROM UNIVERSITY OF GUADALAJARA'S BY THE PERCEPTION OF STUDENTS DEGREE IN INTERNATIONAL BUSINESS

Adriana Alcaraz Marín¹, Antonio de Jesus Vizcaíno², Yesica de la Rosa
Mendoza³

¹Universidad de Guadalajara/Centro Universitario del Sur/Departamento de Sociedad y
Economía/Ciudad Guzman, Jalisco, México. adrianaa@cusur.udg.mx

²Universidad de Guadalajara/Centro Universitario de Ciencias Económico Administrativas,
Guadalajara, Jalisco, México. asesorvizcaino@yahoo.com.mx

³Universidad de Guadalajara/Centro Universitario del Sur/Departamento de Sociedad y
Economía/Ciudad Guzman, Jalisco, México. yesica.delarosa@cusur.udg.mx

Resumo – La educación en México y sobre todo el nivel superior, se enfrenta a una serie de problemáticas que trae consigo una serie de consecuencias: desvinculación de los contenidos educativos, falta de investigación, estrategias de aprendizaje; burocratización de trámites administrativos, falta de planeación educativa y visión prospectiva, carencia de recursos financieros y humanos en el ámbito de la docencia y de infraestructura física y tecnológica. Es por ello que el Plan de Desarrollo Institucional de la Universidad de Guadalajara, Visión 2030 plantea 4 ejes estratégicos: investigación, formación y docencia, con cualidades como son: calidad, movilidad y flexibilidad, la extensión y la vinculación, la gestión y gobierno. Parte de las políticas generales universitarias es la de asegurar la calidad de los programas educativos para su acreditación, mediante la evaluación interna y externa. Algunas de las instituciones educativas se han preocupado por una serie de acciones para medir sus resultados y garantizar que poseen los niveles óptimos que ameritan su permanencia y pertinencia, de ahí hablar de calidad educativa, sea un

concepto ya reconocido al interior de la vida universitaria. Claro ejemplo en el Centro Universitario del Sur de la Universidad de Guadalajara la Licenciatura en Negocios Internacionales se acreditó el 24 de abril del 2008 y se re acreditó en Mayo de 2013. Por lo anterior, este proceso de evaluación educativa constituye un elemento de trascendencia que aportará a la educación universitaria una nueva herramienta y pauta que será propicia para una nueva cultura evaluativa al interior de las instituciones, para mejorar la educación en nuestro país.

Palabras Claves: Calidad. Educación. Percepción. Estudiantes.

Abstract – Education in Mexico and especially the top level, is facing a number of problematic that entails a number of consequences: Untying the educational content, lack of research, learning strategies; bureaucratization of administrative procedures, lack of educational planning and forecasting, lack of financial and human resources in the field of teaching and physical and technological infrastructure resources. That is why the Institutional Development Plan of the University of Guadalajara, vision 2030 proposes four strategic areas: research, training and teaching, with qualities such as: quality, mobility and flexibility, extension and linkages, management and government. Part of University General Policy is to ensure the quality of educational programs for accreditation, through internal and external evaluation. Some educational institutions have been concerned about a number of actions to measure results and ensure, they have optimal levels that warrant its permanence and relevance, hence talk about educational quality, it is a concept already recognized within university life. A clear example in the University Center South from University of Guadalajara's Degree in International Business is accredited the April 24, 2008 and re credited in May 2013. Therefore, this process of educational evaluation is an element of transcendence that will provide university education tool and a new pattern that will be conducive to a new evaluation culture within the institutions to improve education in our country.

Keywords: Quality. Education. Perception. Students.

1. Introducción

Las necesidades educativas que se presentan en la actualidad, son de vital importancia para el desarrollo de un país, de tal manera que nos impulsa a mejorar la formación educativa de nuestros estudiantes, encaminándolos hacia un mundo competitivo.

El desarrollo económico y social de las naciones se basa en la educación, por ello los países más desarrollados han modificado sus esquemas de educación, basándose en las competencias profesionales y en la calidad, que garantizan la formación del futuro profesionista, por lo anterior, existen sujetos más productivos y competitivos.

Las instituciones de educación superior deben de preocuparse por innovar sus programas educativos, implementando una mejora continua para fomentar un alto nivel en la educación, ofreciendo programas de calidad no solo atendiendo las necesidades de la sociedad sino también del mercado laboral.

Nuestra casa de estudios, la Universidad de Guadalajara, se ha propuesto una tarea de constante innovación, promoviendo una formación integral ética, científica y humanista de los estudiantes y egresados, el desarrollo de una amplia oferta educativa, la consolidación de su planta académica y la acreditación de sus programas educativos, son la garantía de la calidad de sus programas, mediante la constante actualización de los planes curriculares, todo con el objetivo de tener una educación centrada en el estudiante y orientado al desarrollo de competencias.

Los programas acreditados del Centro Universitario del Sur, es el resultado del esfuerzo institucional, académico y administrativo, que lleva a la calidad de los programas pero sobre todo a tratar de mantenerlos en esa escala.

En este proyecto de investigación se diseñó un cuestionario, para medir la calidad educativa del Centro Universitario del Sur desde la percepción del estudiante de acuerdo a los indicadores académicos, administrativos, soporte técnico y de infraestructura.

Este tipo de investigación resulta una herramienta importante para conocer y analizar la calidad desde la percepción de los estudiantes respecto a la institución educativa, ya que se plantearon ciertos indicadores que ellos mismos reconocen y las capacidades que poseen como profesionistas, las cuales les permitirán incorporarse al campo profesional.

Desde el punto de vista de los estudiantes de Negocios Internacionales el presente proyecto de investigación evalúa la calidad educativa del Centro Universitario del Sur, a fin de conocer cuál es la percepción respecto a los ámbitos académico, administrativo, técnico e infraestructura de que dispone la institución formativa, así como las funciones, actividades, tareas profesionales, habilidades y actitudes adquiridas en el transcurso de su formación académica.

2. Marco teórico

El mundo ha llegado a niveles de complejidad inimaginables y con esto, aparecen retos y desafíos jamás pensados. Ahora se sabe que para afrontar estos retos y desafíos, los individuos no sólo necesitarán una base considerable de conocimientos, sino tal vez, lo más importante, una gran capacidad para organizar y aplicar convenientemente todo este conocimiento. Los cambios son tan rápidos que ya no es posible, como en otros tiempos, aprender lo suficiente en unos años de educación formal para estar preparado para la vida, ahora se requiere una educación a lo largo de toda la existencia.

Consciente de estas demandas del entorno la UNESCO en 1991 convocó a un grupo de especialistas a reflexionar sobre las necesidades de la educación y el aprendizaje en el siglo XXI.

Después de once años de trabajo la comisión emitió un informe en donde plantea que la educación debe estructurarse en torno a cuatro aprendizajes fundamentales que en el transcurso de la vida serán los pilares del conocimiento:

- Aprender a aprender (la parte estratégica) más que conocimientos estáticos, estrategias de aprendizaje.
- Aprender a hacer (la parte práctica) como vínculo y transformación de la realidad, es decir, el desarrollo de habilidades.
- Aprender a ser (la parte filosófica) como conciencia de sí mismo y el desarrollo de valores, y
- Aprender a convivir y a colaborar con los demás (la parte social) como desarrollo de la conciencia social y la solidaridad, es decir el aspecto actitudinal.

Al mismo tiempo se debe de cumplir con ciertos estándares en la educación ya que son creados y perfeccionados porque mejoran la calidad de vida (o estándar de vida). Sin ellos, la vida sería caótica, impredecible y peligrosa. La historia de los estándares es la historia de los acuerdos destinados a mejorar materiales, procedimientos, y resultados que luego se comunican a quienes necesitan saberlo (Ravitch, 2002).

El término tiene tres usos comunes cada uno con un propósito y significado distinto estos son:

- Estándares de contenido (o estándares curriculares). Proporcionan descripciones claras y específicas de las destrezas y conocimientos que debieran enseñarse a los estudiantes.

- Estándares de desempeño escolar. Definen el grado de dominio o niveles de logro, estos describen qué clase de desempeño representa un logro inadecuado, aceptable, o sobresaliente (una especie de sistema de calificaciones).

- Estándares de oportunidad para aprender, o *transferencia escolar*. Definen la disponibilidad de programas, el personal, y otros recursos que las escuelas proporcionan para que los estudiantes puedan ser capaces de satisfacer estándares de contenido y de desempeño desafiantes.

La razón principal para establecer estándares educacionales ha sido de asegurar que todos tengan acceso a las escuelas que ofrecen una educación similar y de alta calidad (Ravitch, 2002).

Por lo anterior, la calidad de la educación no solo depende de la institución educativa también depende del personal administrativo, docentes, estudiantes, y sociedad en general, y es un reto para todos conseguirla.

Las definiciones de percepción en general se derivan de las teorías como la de Gregory, y tales definiciones aclaran que existe una diferencia entre la sensación y la percepción. De acuerdo con Gregory (1966):

La percepción no se determina simplemente por los patrones de estímulo; más bien es una búsqueda dinámica de la mejor interpretación de los datos disponibles... la percepción implica más allá de la evidencia dada de manera inmediata por los sentidos.

Para Coon (1983), la percepción es “el proceso de conjuntar las sensaciones acerca del mundo en representaciones mentales utilizables, crea rostros, melodías, obras de arte, ilusiones, etc., extraídas de la materia prima de la sensación”.

De acuerdo con Ornstein (1986) no se percibe la realidad objetiva sino, más bien la propia construcción de la realidad, los órganos de los sentidos reúnen información que el cerebro modifica y ordena, y esta “entrada de información altamente filtrada” se compara con recuerdos, expectativas y demás hasta que, al final, la conciencia se construye como “la mejor conjetura” acerca de la realidad.

Estas definiciones también dejan en claro que la percepción sí implica estimulación sensorial que, por su parte hace necesario distinguir entre la percepción propiamente dicha y las experiencias que no pueden distinguirse de ésta, pero que no incluyen estimulación sensorial, es decir, las alucinaciones.

En el mundo estamos rodeados de objetos y sucesos sin un esfuerzo consciente, solo sentimos su presencia. De hecho, parece ser tan natural y requerir tan poco esfuerzo tener conciencia del ambiente, que uno tiende a tomar por sentadas la sensación y la percepción. La persona típica supone, en términos generales, que la percepción de los objetos y sucesos del mundo es un don que no ofrece otros problemas importantes (Schiffman, 2004).

En sí, las sensaciones se refieren a ciertas experiencias inmediatas, fundamentales y directas, es decir, se relacionan con la conciencia sobre las cualidades y atribuciones vinculadas con el ambiente físico, como “duro”, “tibio”, “fuerte”, y “rojo” que se producen a partir de estímulos físicos simples.

Por otra parte, la percepción se refiere al producto de procesos psicológicos en los que están implicados el significado, las relaciones, el contexto, el juicio, la experiencia pasada y la memoria.

En pocas palabras, la percepción es el resultado de la organización e integración de las sensaciones en una conciencia de los objetos y sucesos ambientales. En términos generales la sensación y la percepción son procesos unificados, inseparables (Gross, 1996).

Tradicionalmente las sensaciones se consideran experiencias básicas, inmediatas y aisladas que se vinculan de manera directa con el ambiente físico; las percepciones son el resultado de procesos psicológicos como el significado y la experiencia pasada, que implica la organización e integración de sensaciones.

Por lo anterior, la percepción es un proceso de conocimiento e interpretación en la que se emplean los sentidos para dar un significado a los elementos que conforman el entorno.

En este estudio los Estudiantes de la Licenciatura en Negocios Internacionales obtendrán su propia percepción respecto a diversos aspectos que forman parte de su formación académica, realizando un juicio al respecto que les permita evaluar la calidad de la educación que recibieron con las exigencias del ámbito laboral en el que se encuentran.

2.1. La Calidad Educativa

El concepto de calidad ha tenido cambios en su interpretación tradicionalmente se le asocia con aquellos que es lujoso, caro o bueno, por lo tanto esta idea implicaba que los clientes tenían que conformarse con productos y servicios defectuosos, por no poder contar con los recursos para adquirirlos de “calidad”.

La calidad tiene como resultado, proporcionar productos o servicios cuyas características respondan de manera adecuada a las expectativas que tiene el cliente o usuario, de acuerdo a sus necesidades.

Juran (2001) considera que la calidad consiste en dos conceptos diferentes, pero relacionados entre sí; una forma de calidad está orientada a los ingresos, y consiste en aquellas características del producto que satisfacen necesidades del consumidor y, como consecuencia de eso producen ingresos. En este sentido, una mejor calidad generalmente cuesta más. Una segunda forma de calidad estaría orientada a los costos y consistiría en la ausencia de fallas y deficiencias. En este sentido, una mejor calidad generalmente cuesta menos.

Así mismo, Juran (2001) señala que la administración para lograr calidad abarca tres procesos básicos: la planificación de la calidad, el control de la calidad y el mejoramiento de la calidad. Estos procesos son comparables a los que se han utilizado durante largo tiempo para administrar las finanzas.

Deming (1989) hace unas observaciones sobre la calidad de la enseñanza en la que señala que el primer requisito que tiene que cumplir un maestro es que tenga algo que enseñar. Su objetivo debería ser proporcionar inspiración y dirección para que los alumnos estudien más. Para hacer esto, el maestro debe conocer la materia. La única definición operativa del saber requerido para enseñar es la investigación.

De acuerdo con Zepeda (2001) La calidad en el ámbito educativo es una exigencia de la sociedad, condición necesaria para acceder a un mejor nivel de vida en todos los sentidos. Busca tener consecuencias en la forma de asumir responsabilidades, de realizar el trabajo, de construir el presente y proyectar el futuro, con miras a encontrar los resultados que de la escuela se esperan.

Por otra parte y de acuerdo con el profesor R. Espinar (1995) afirma que la calidad de la educación no puede identificarse sólo con una mejor preparación intelectual y técnica de los alumnos. Un sistema educativo tenderá a la calidad o excelencia en la medida en que sea capaz de:

- Atender las diferencias individuales de los alumnos.
- Dotar a los alumnos de las habilidades necesarias para “aprender a aprender”.
- Promover el desarrollo de actitudes de solidaridad y participación social.
- Favorecer el proceso de autoconocimiento y maduración personal que le permita tomar congruentes decisiones vitales.
- Conseguir que el alumno desarrolle una personalidad sana equilibrada que le permita actuar con plenitud y eficacia en la sociedad y momento histórico que le toque vivir.
- Permitir al alumno un real y profundo conocimiento de su entorno social, económico y laboral como base imprescindible para su adecuada ubicación productiva.

Para Sanz (2001) el concepto de calidad lo define desde una perspectiva de la escuela, cómo “satisfacer e incluso rebasar las demandas de los usuarios”. Es el usuario el que define la calidad. Esto implica que el usuario es una parte integral del proceso.

Cada escuela, tiene que tomar la iniciativa de definir su propio concepto de calidad. Este esfuerzo requiere un compromiso total en el equipo de gestión y, por supuesto, no puede ser algo impuesto. La dirección puede modelar o planificar conductas de calidad y crear un entorno que apoye una cultura de calidad. La creación de un entorno facilitador constituye una base imprescindible para crear una cultura hacia el trabajo en equipo.

Para Vizcaíno (2009), considera que la evaluación de la calidad de un programa de educación superior, desde la propia visión de los alumnos y egresados, es un modelo que permite diagnosticar la calidad otorgada a la institución, a su personal, a los procesos académicos y administrativos, en función de lo que le significó al estudiante su proceso formativo, y quien mejor que él, para definir el rumbo de la mejora continua.

De acuerdo con Filmus (1999) “la demanda por una mejor calidad de educación para todos es la forma principal que adquiere la exigencia de alcanzar una real igualdad de oportunidades”.

En nuestros días, esta demanda se sustenta principalmente en la necesidad de generar las condiciones de aprendizaje requeridas para que todos los ciudadanos

sin exclusión desarrollen las competencias que se precisan para participar plenamente del conjunto de las instituciones sociales.

Calidad hace referencia explícita a una condición cualitativa. Nos lleva a sopesar y evaluar en qué medida un objeto, actividad o situación, tienen en sí presentes todos los atributos esperables de acuerdo a la condición y peculiaridades del mismo (Ribet, 1999).

Hablar de una educación de calidad significa referirnos a una educación que logra alcanzar sus fines y metas específicas y, por lo tanto, permite la adquisición de los conocimientos, la actualización de las capacidades personales necesarias para el desarrollo de la personalidad y la realización del propio proyecto de vida, en el marco de una sana inserción social.

3. Marco metodológico

3.1. Tipo de Estudio

El presente trabajo de investigación se enmarca dentro de las características de ser un estudio con un enfoque cuantitativo con alcance descriptivo y un enfoque no experimental y transversal, basado en fuentes primarias, descriptivas, interpretativas y transversales, limitado a la Licenciatura en Negocios Internacionales del Centro Universitario del Sur de la Universidad de Guadalajara en el ciclo escolar 2011-A.

El presente estudio de investigación nos muestra los pasos para la recolección de datos, con el fin de obtener la percepción de la calidad del Centro Universitario del Sur y sobre los conocimientos adquiridos a fin de conocer la calidad que los estudiantes de la Licenciatura en Negocios Internacionales, otorgan al Centro Universitario del Sur.

La población de estudio fue en función de una muestra por conglomerados, donde el Centro Universitario de Ciencias Económico Administrativas fue la institución central con 210 alumnos y 70 para cada centro universitario participante en el proyecto de investigación y que contaran con la Licenciatura en Negocios Internacionales. Por lo que en el Centro Universitario del Sur de la Universidad de

Guadalajara se determinó que sólo fueran 70 alumnos encuestados del sexto al décimo semestre.

La unidad sujeta al análisis, se refirió a la categoría de estudiantes de la Licenciatura en Negocios Internacionales del Centro Universitario del Sur, entendiéndose por estudiante, todo aquel estudiante que se encuentra activo en los semestres del sexto al décimo del plan de estudios.

3.2. Método y tipo de muestreo

El tipo de muestra es no probabilística o dirigida, esto se debe a que la elección de los sujetos a los cuales se les aplicó el instrumento, no dependen de la probabilidad, se basa principalmente en la disponibilidad que mostraron los sujetos para formar parte de esta investigación.

Por lo anterior se seleccionaron a estudiantes que manifestaron disponibilidad a la investigación e interesados en las bases de datos que se obtuvieran.

3.3. Técnicas

Un instrumento de medición adecuado es aquel que permite registrar datos observables que son representativos de los conceptos o variables que el investigador pretende obtener resultados (Sampieri, Collado, & Lucio, 2010).

Primordialmente se utilizó el cuestionario, cuya técnica permitió que se tenga un acercamiento con los sujetos motivo de estudio y del cual se tendrá la obtención de información de acuerdo a los objetivos de la investigación.

Se utilizó un cuestionario que se describe a continuación:

Cuestionario para medir la calidad del Centro Universitario del Sur desde la percepción de los estudiantes de la Licenciatura en Negocios Internacionales

El propósito de este cuestionario fue el de medir la calidad a través de la percepción del estudiante durante su formación en cuanto a los indicadores académicos administrativos, tecnológicas y de infraestructura de la institución en la cual se formaron.

Este cuestionario para lograr los resultados esperados fue conformado por la selección de ítems, agrupados en las siguientes dimensiones de análisis:

Perfil: permitió conocer el género del estudiante, su situación actual, es decir si ejerce o no su carrera.

Académico: permitió conocer cuatro aspectos importantes de los indicadores académicos de la institución. El primero, la elección de la carrera e institución, es decir, las razones por la cuales eligieron la institución donde se forman; segundo, la permanencia, es decir las razones por la cuales los alumnos muestran una estabilidad y constancia para continuar con sus estudios; tercero, eficiencia terminal, es decir, aquellos aspectos que permiten y facilitan la culminación de la licenciatura con la titulación; y por último, la ubicación profesional, se refiere a las opciones que tiene los alumnos para adquirir experiencia profesional, por medio de prácticas, o para formar parte de una empresa o institución.

Administración: en este apartado se hace una evaluación del perfil, de la atención y de la calidad del servicio que ofrece el personal administrativo, así como de los procesos que se llevan a cabo dentro de la institución.

Técnico: en este apartado se evalúa el perfil, de la atención y de la calidad del servicio que ofrece el personal de soporte técnico, al igual que los recursos informáticos y tecnológicos de la institución.

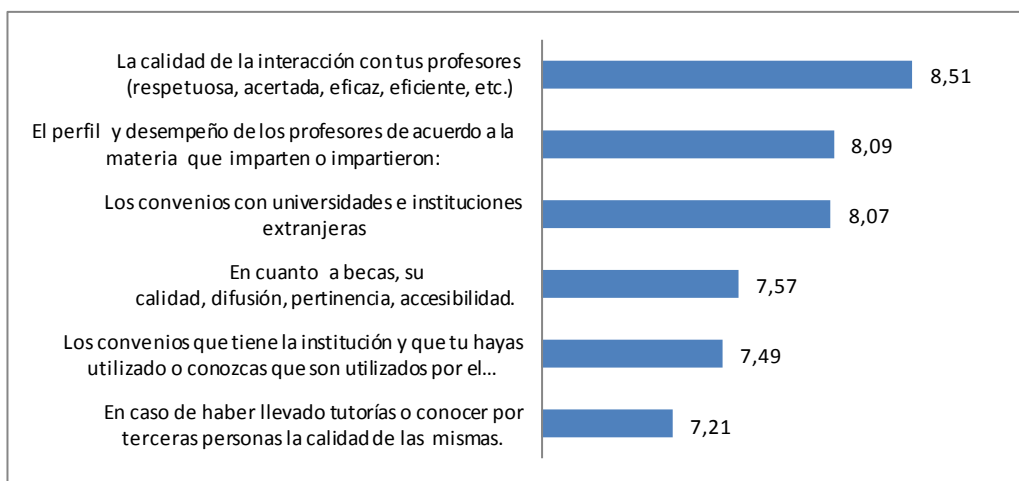
Infraestructura: en esta parte se hace una evaluación de cada uno de los aspectos que forman parte de las instalaciones de la institución, al igual que del personal que permite que las instalaciones se conserven funcionales, es decir, del personal de intendencia, mantenimiento y vigilancia.

4. Resultados

Análisis descriptivo del cuestionario para medir la calidad del centro universitario del sur desde la percepción del estudiante.

4.1. Indicador Académico

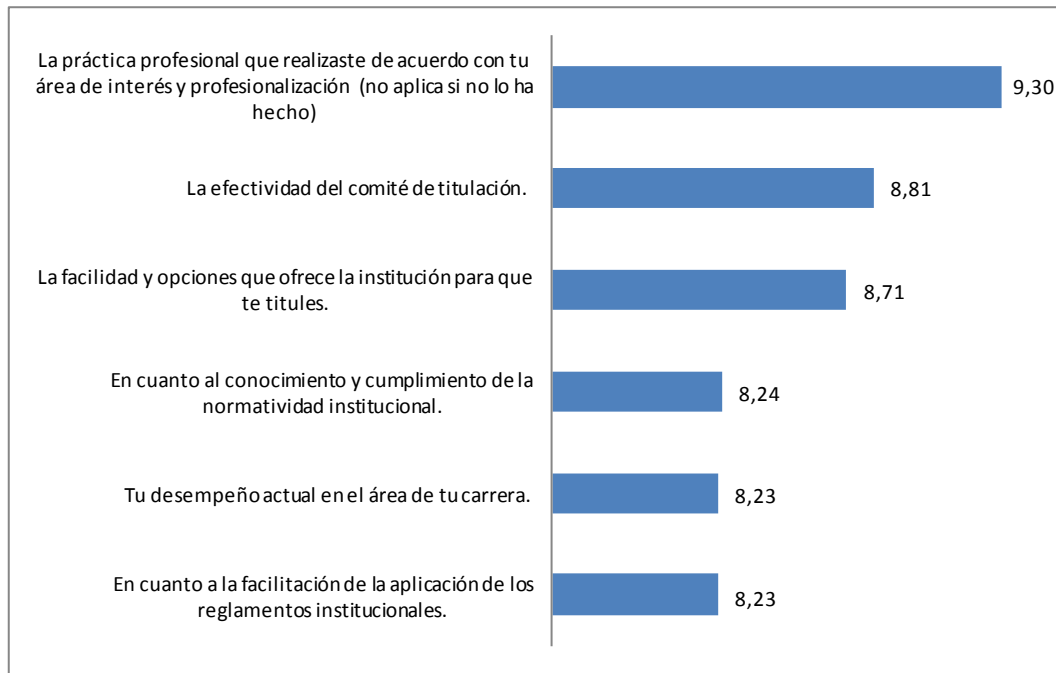
Se divide en actividades académicas y Desarrollo Profesional.



Gráfica 1. Actividades Académicas

En la evaluación de los indicadores académicos la parte mejor evaluada fue la calidad de la interacción con los profesores con una media de 8.51, el perfil y desempeño de los profesores de acuerdo a la materia que imparten con 8.09. De acuerdo con este resultados los estudiantes se apoyan en gran parte por el profesor, por lo que es indispensable evaluar al personal docente, para que se desempeñen de mejor manera y transmitan sus conocimientos.

Y en menor medida se tiene como resultado con una media de 7.49 que los convenios que tiene la institución y que el alumno haya utilizado o conozca que son utilizados por el alumnado, con empresas para prácticas profesionales, visitas, campos de investigación, etc., lo que indica que se debe dar mayor difusión para esta clase de convenios; y con una media de 7.21 en caso de haber llevado tutorías o conocer por terceras personas la calidad de las mismas, puntaje bajo, debido a que los estudiantes no se les entrega un resultado de las mismas.



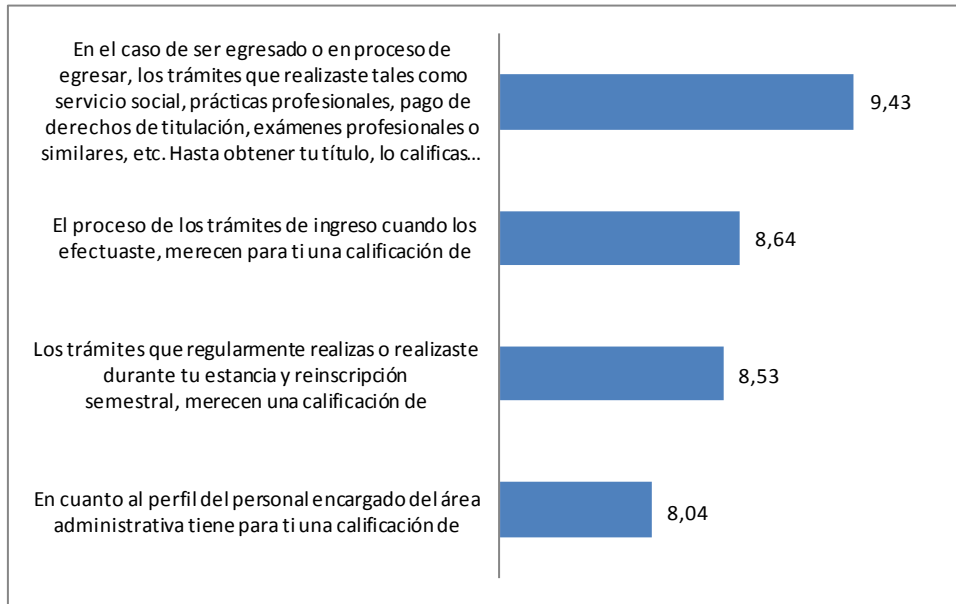
Gráfica 2. Desarrollo Profesional

En cuanto al desarrollo profesional del estudiante, con una media de 9.30 califican a la práctica profesional 56 estudiantes aun no realizan prácticas, por lo que otorgan una puntuación de 0 y no aplica. Mientras con una media de 8.81 califican a la efectividad del comité de titulación. Y con el 8.71 la facilidad y opciones que ofrece la institución para que se titulen, lo que indica que los estudiantes ya cuentan con la información necesaria para su titulación.

Con una media de 8.23 tenemos los que en cuanto a la facilitación de la aplicación de los reglamentos institucionales y el desempeño actual en el área de su carrera, están bien informados pero le otorgan menor importancia a estos aspectos.

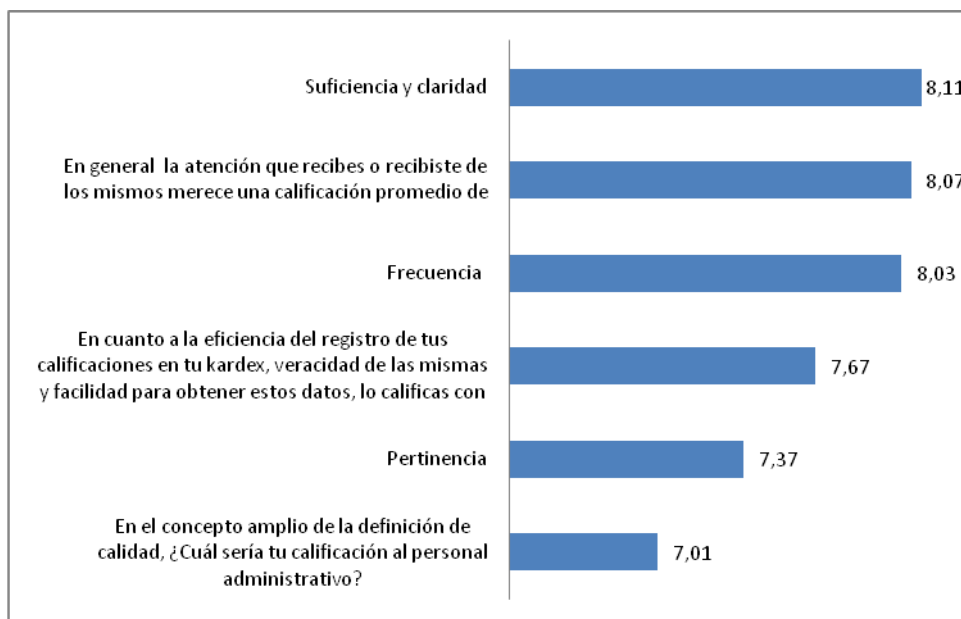
4.2. Indicador Administrativo

Se divide en trámites administrativos e información del personal administrativo.



Gráfica 3. Trámites Administrativos

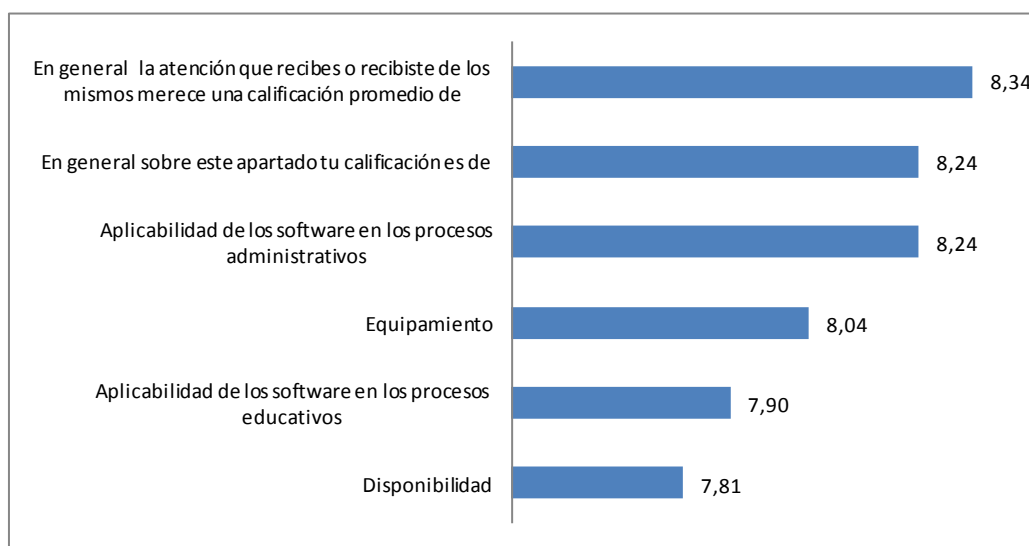
Los resultados obtenidos muestran que 46 estudiantes califican con media de 9.43 ya que aún no son egresados y por lo tanto no pueden calificar los servicios que se ofrecen. Al mismo tiempo puede observarse, que los trámites de ingreso tienen un resultado de media de 8.64 y los trámites que regularmente realizan media de 8.53, lo que muestra que son buenos los servicios que se ofrecen al momento de solicitar algún trámite. En cuanto al perfil del personal que se encarga del área administrativa tiene media 8.04, por lo que también consideran que el personal que se encarga de las áreas cuenta con el perfil deseable para estar en ellas.



Gráfica 4. Información que proporciona el personal Administrativo

En lo que refiere al indicador sobre la información del personal administrativo, se tiene como resultado que los estudiantes otorgan con una media de 8.11 a la suficiencia y calidad y con un 8.07 a la atención que recibieron en general, en cambio califican con una media de 7.01 a la calidad del personal administrativo. Lo que muestra que consideran con mayor importancia la calidad del aspecto académico que el administrativo, por lo que se debe de tomar en consideración para atender y mejorar la calidad en este aspecto.

4.3. Indicador Técnico



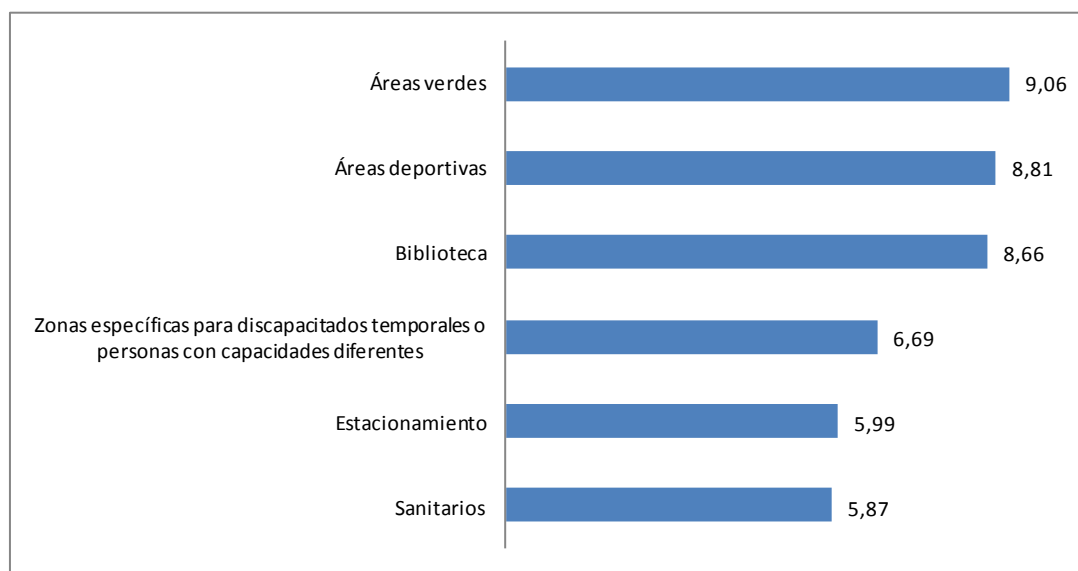
Gráfica 5. Personal Soporte Técnico

En este indicador la atención recibida por parte del personal de soporte técnico fue percibida por el estudiante con una media de 8.34, en comparación con su perfil que lo califican con una media de 8.24 y en cuanto a la calidad una media de 8.14, respecto a los recursos informáticos fueron evaluados los aspectos de modernidad de los equipos con una media de 8.19, la actualización con una media de 8.13 y el equipamiento con una media de 8.04. En lo que se refiere a la aplicabilidad del software administrativo y académico, los estudiantes consideran que los docentes deben de actualizarse para poder utilizarlos, ya que en mayor medida son utilizados en procesos administrativos.

Lo que nos permite evaluar al indicador técnico con una media de 8.13, debido a que los estudiantes otorgan una buena calificación al personal debido a su

capacitación y perfil adecuado. Sin lugar a dudas la institución realiza un esfuerzo para el mejoramiento y el mantenimiento de los recursos informáticos.

4.4. Indicador Infraestructura



Gráfica 6. Infraestructura

En cuanto a este indicador de infraestructura los estudiantes evalúan con una media de 9.06 a las áreas verdes, seguida de áreas deportivas con una media de 8.81 y con una media de 8.66 biblioteca y laboratorios de cómputo los cuales son considerados como indicadores que otorgan la mejor calidad institucional. Sin embargo otorgaron una evaluación baja en lo que respecta a los estacionamientos con una media de 5.99 y a los sanitarios con una media de 5.87, lo que refleja de se debe atender y mejorar estos aspectos.

Lo que nos permite evaluar al indicador infraestructura con una media de 7.69, debido a que los estudiantes otorgan una calificación regular reconociendo que existen aspectos que se deben atender y mejorar pero otorgan buena calificación al personal debido a su capacitación, calidad y perfil adecuado, tomando como referencia el cuidado, mantenimiento y eficiencia en las instalaciones.

4.5. Evaluación de la Calidad educativa del Centro Universitario del Sur

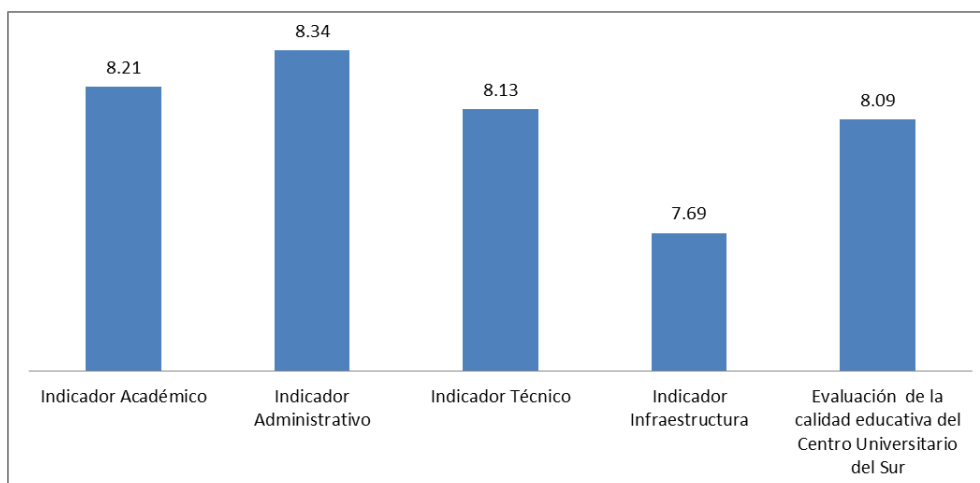
De acuerdo con la evaluación realizada a los indicadores académico, administrativo,

técnico e infraestructura, en el Centro Universitario del Sur de la Universidad de Guadalajara, por parte percepción de los estudiantes de la Licenciatura de Negocios Internacionales, se obtuvo que la calidad del centro educativo es evaluada de manera general con una media de 8.09.

Con las calificaciones más altas tenemos al indicador administrativo con 8.34 al académico con 8.21, seguido del técnico con 8.13 y de infraestructura con 7.69, debido principalmente al personal que se encarga de cuidado y mantenimiento de los mismos.

Sin embargo, en el factor académico se otorga una buena calificación a los profesores y a su interacción con ellos, además de que el desarrollo profesional está por encima de los indicadores académicos.

Por lo anterior, los estudiantes perciben con una mayor calidad al personal que otros indicadores en función a su desempeño, que les facilita su desarrollo profesional, por medio de información, cumplimiento y a aplicación de la normatividad institucional, y en la aplicación de los conocimientos adquiridos en el transcurso de su formación adquiridos por medio del plan de estudios y del adecuado desempeño de los docentes.



Gráfica 7. Promedios generales por indicadores de la calidad del Centro Universitario del Sur

5. Conclusiones

Una vez analizados los resultados que se originaron del cuestionario aplicado a los estudiantes, se obtienen conclusiones sobre la calidad de la institución la cual consiste en evaluar la calidad educativa del Centro Universitario del Sur de la

Universidad de Guadalajara, desde la percepción de los estudiantes de la Licenciatura en Negocios Internacionales, con la finalidad de obtener insumos que posibiliten y aseguren la calidad y la excelencia académica del programa formativo.

De la misma manera se cumple con el objetivo específico, que consiste en determinar la calidad del Centro Universitario del Sur de la Universidad de Guadalajara que los estudiantes de la Licenciatura en Negocios Internacionales, otorgan a la institución y al programa educativo en que se formaron, a través de los siguientes indicadores: académico, administrativo, técnico, infraestructura.

Los resultados obtenidos de la percepción de los estudiantes respecto al indicador académico, y de la calificación otorgada, está por 13 milésimas abajo del indicador administrativo, debido a que consideran que el personal administrativo en el desempeño de sus funciones les facilita el desarrollo profesional, por medio de información.

En relación al indicador académico, se obtuvo una buena calificación respecto a la calidad de la interacción, el perfil y desempeño con el que cuentan los profesores de acuerdo a la materia que imparten. Considero que en gran parte los estudiantes se apoyan en el profesor, por lo que es indispensable otorgar las herramientas, la capacitación y la evaluación al personal docente, para que se desempeñen de mejor manera y transmitan sus conocimientos a los futuros profesionistas.

Con una menor evaluación se observa que los convenios con los que cuenta la institución y que en algún momento haya utilizado o conozca que son utilizados por el alumno, con empresas para prácticas profesionales, visitas, campo de investigación, etc., indica que se debe dar mayor difusión para que el alumno conozca esta clase de convenios; respecto a las tutorías o conocer por terceras personas la calidad de las mismas, el puntaje es muy bajo, debido a que los estudiantes no se les entrega un resultado final y por ello no existe un comparativo con otros estudiantes. Por lo que se concluye que una vez que se terminen con las sesiones de tutoría en las modalidades de ingreso, trayectoria y egreso deben de emitir y entregar al estudiante los resultados o las observaciones, para que pueda contar con información sobre este aspecto.

En lo que respecta al desarrollo profesional se califica de manera alta a la efectividad del comité de titulación y a las opciones que ofrece la institución para que se titulen, lo que indica que los estudiantes ya cuentan con la información necesaria

para realizar los trámites de su titulación. En cuanto a la facilitación de la aplicación de los reglamentos institucionales y el desempeño actual en el área de su carrera, están bien informados pero le otorgan menor importancia a estos aspectos ya que la mayoría aún no se desempeña en el área de su carrera, por lo que considero se debe de poner mayor atención a que los estudiantes empiecen a poner en práctica los conocimientos adquiridos en su formación.

De acuerdo con el indicador administrativo, se concluye que fue mejor evaluado ya que perciben que las áreas ofrecen bien sus servicios y el personal cuenta con el perfil adecuado para el desempeño de sus funciones al momento de solicitar algún trámite. Sin embargo, en lo que respecta a la calidad del personal lo califican de menor manera, por lo que se debe de tomar en consideración para atender y mejorar este aspecto, considero que se deben de realizar cursos y talleres de capacitación para el personal administrativo, esto ayudaría en gran medida el mejor desempeño de sus funciones.

En el factor técnico la evaluación arroja que los indicadores más altos se refieren a la calidad, al personal debido a su capacitación y perfil adecuado y al mismo tiempo a los recursos informáticos, tomando en consideración el equipamiento, modernidad y actualización de los equipos. En lo que se refiere a la aplicabilidad del software en el proceso administrativo es mayormente utilizado, en cuanto al software en el proceso académico, se tiene como resultado que los docentes no lo utilizan debido a la falta de actualización, por lo que considero se deben de impartir talleres de capacitación para poder dominar estas herramientas.

En cuanto al indicador de infraestructura se concluye que los estudiantes califican con puntuaciones altas lo correspondiente a las áreas verdes, seguida de áreas deportivas, biblioteca y laboratorios de cómputo. Y con puntuación baja lo que respecta a los estacionamientos y a los sanitarios lo que refleja que se debe atender y mejorar estos aspectos, los cuales son de vital importancia tanto para el bienestar del alumno como para su salud. En este apartado se reconoce la calidad que otorga el personal debido a su capacitación, calidad y perfil adecuado, tomando como referencia el cuidado, mantenimiento y eficiencia en las instalaciones.

Sin duda, son los usuarios de los servicios los que determinan la calidad de la institución en el proceso de su formación profesional.

Referências

- Coon, D. (1983). *Introduction to Psychology*. Minnesota: West Publishing Co.
- Deming, W.E. (1989). *Calidad, Productividad y Competitividad*. España: Diaz de Santos.
- Espinar, S. R. (1995). *La Evaluación de las Instituciones Universitarias*. Madrid: Regleta.
- Filmus, D. (. (1999). *Las condiciones de la calidad educativa*. Buenos Aires, Argentina: Novedades Educativas.
- Gregory, R. L. (1966). *Eye and Brain*. Londres: Weidenfeld&Nicolson.
- Gross, R. D. (1996). *Psicología la ciencia de la mente y la conducta*. México: Manual Moderno.
- Juran, J.M. (2001). *Manual de Calidad de Juran*. 5ta. Edición. Madrid: Mc Graw Hill
- Ornstein, R. (1986). *The Psychology of Consciousness*. 2a. edición: Harmondsworth, Middlesex: Penguin.
- Ravitch, D. (2002). *Estándares Nacionales en Educación*. En Varios, *Estándares Educativos* (págs. 61-101). Bogotá: Magisterio.
- Ribet, N. J. (1999). *La calidad de la educación y los valores*. En D. Filmus, *Los condicionantes de la calidad educativa* (págs. 65-80). Buenos Aires: Novedades Educativas.
- Sampieri, R. H., Collado, C. F., & Lucio, M. d. (2010). *Metodología de la Investigación*. México: Mc Graw Hill / Interamericana Editores.
- Sanz, R. O. (2001). *Orientación Psicopedagógica y Calidad Educativa*. Madrid, España: Ediciones Pirámide.
- Schiffman, H. R. (2004). *Sensación y Percepción Un enfoque Integrador*. México: Manual Moderno.
- Vizcaíno, A. d. (2009). *La competitividad, basada en la calidad que otorgan los estudiantes y egresados de las Licenciaturas en Mercadotecnia y Negocios*

Internacionales, a las Instituciones de Educación Superior Públicas y Privadas del estado de Jalisco. Guadalajara, Jalisco: U de G.

Zepeda, V. C. (2001). Calidad en Educación. Guadalajara, Jalisco: Ediciones Cuellar.

Sobre os autores

Adriana Alcaraz Marin – Profesora de Tiempo Completo de la Universidad de Guadalajara. Con Licenciatura en Administración de Empresas y Maestría en Administración para Ejecutivos. Actualmente impartiendo las asignaturas de Administración, Administración de Recursos Humanos y Habilidades Directivas. Con experiencia Laboral en el Supremo Tribunal de Justicia en el Área de Comunicación Social y en el Centro Universitario del Sur como Coordinadora de Finanzas y ahora como profesora de tiempo completo en el Centro Universitario del Sur de la Universidad de Guadalajara.

Antonio de Jesús Vizcaíno - Doctor en Educación por el Instituto Mexicano de Pedagogía A.C. Maestría en Administración por la Universidad de Guadalajara Miembro del Sistema Nacional de Investigadores. Experiencia Laboral.- Coordinador de la Maestría en Trabajo Social y del Programa de Nivelación en la Licenciatura en Trabajo Social de la Universidad de Guadalajara.

Yesica De la Rosa Mendoza – Licenciatura en Abogado, Maestría en Administración de Negocios por la Universidad de Guadalajara. Experiencia laboral en el Bufete Jurídico y Jefa de la Unidad de Becas del Centro Universitario del Sur.

[CAPA](#) [SOBRE](#) [ACESSO](#) [CADASTRO](#) [PESQUISA](#) [ATUAL](#)
[ANTERIORES](#) [NOTÍCIAS](#) [EDITORIAL](#) [NORMAS](#)

Capa > v. 11, n. 4 (2016)

InterSciencePlace

Esta revista surgiu a partir de uma proposta de criação de um espaço para publicações científicas a nível internacional na área Interdisciplinar durante o V Congresso Latinoamericano de Humanidades promovido pela Rede Latinoamericano de Humanidades (Chile-2003). Participam na organização deste periódico pesquisadores das diversas Instituições relacionadas neste site e convidadas. A proposta desta revista é oferecer um espaço para divulgação das suas produções intelectuais com o recorte Interdisciplinar. Fazem parte deste periódico alguns dos principais pesquisadores da área CAInter / CAPES. Esta Revista já faz parte do Qualis CAPES deste ano de 2006. Em 2012 passou a utilizar o D.O.I nos artigos publicados para registro dos documentos com conteúdo digital. Para que um artigo científico seja publicado este passa por tudo um procedimento de avaliação por pares cega, permitindo assim uma avaliação criteriosa, rigorosa e isenta.



Vínculos Institucionais:



OPEN JOURNAL SYSTEMS

[Ajuda do sistema](#)

USUÁRIO

Login

Senha

Lembrar usuário

IDIOMA



NOTIFICAÇÕES

- [Visualizar](#)
- [Assinar](#)

IDIOMA

Selecione o idioma

Português (Brasil) ▼

CONTEÚDO DA REVISTA

Pesquisa

Escopo da Busca

Todos ▼

Procurar

- [Por Edição](#)
- [Por Autor](#)
- [Por título](#)

TAMANHO DE FONTE

INFORMAÇÕES

- [Para leitores](#)
- [Para Autores](#)
- [Para Bibliotecários](#)



Agências de apoio à pesquisa:



Indexação:



Associação Brasileira de Editores Científicos



LOTS OF COPIES
KEEP STUFF SAFE

Notícias

Adesão ao ClustrMaps!!!

No dia 01/12/2015 nossa revista aderiu ao sistema de mapeamento de acessos ClustrMaps. Assim podemos visualizar graficamente a divulgação e alcance de nossa revista.

Publicado: 2015-12-01

[Outras notícias...](#)

v. 11, n. 4 (2016): Outubro / Dezembro

SUMÁRIO