



Universidad Virtual

Escuela de Graduados en Educación

**Gestión Administrativa y Eficiencia Terminal en las Instituciones de
Educación Superior (Factibilidad del diseño e implementación de un
programa integral de titulación en el Centro Universitario UAEM
Texcoco).**

Tesis que para obtener el grado de:

Maestría en Administración de Instituciones Educativas

Presenta:

María Guadalupe Castillo Ortiz

Asesor tutor:

Mtra. Elvira María González Flores

Asesor titular:

Dra. Gabriela María Farías Martínez

Ixtapaluca, México, México

Mayo 2012

Dedicatorias

- ❖ Esencialmente a Dios que estuvo conmigo en todo momento durante este proceso y siempre me dio la fuerza para seguir adelante aún ante la adversidad. Siempre fiel en el sin número de desveladas, momentos no tan agradables y porque no momentos de satisfacción.
- ❖ Una dedicatoria especial a mi madre y mis hermanos y a su vez una enorme disculpa por haberme perdido momentos inolvidables a su lado por mis ausencias para lograr este objetivo gracias y saben que los quiero demasiado.
- ❖ A mis sobrinos Josmy, Dayra y Quique puesto que me aleje de momentos importantes de su infancia mientras culminaba este proyecto de vida que espero ustedes también sean beneficiados por haberlo logrado.
- ❖ Papá en donde quiera que te encuentres agradezco inmensamente el que me hayas educado como una persona que siempre luche por sus ideales aún ante la adversidad... TE AMO.

Agradecimientos

- ❖ En primera instancia a las autoridades, administrativos y participantes del CU UAEM Texcoco por permitir realizar en sus instalaciones la presente investigación, ya que sin su apoyo esta investigación no hubiese tenido el éxito.
- ❖ Así mismo a mi tutora la Mtra. Elvira María González Flores, titular Dra. Gabriela María Farías Martínez y en general a la Escuela de Graduados en Educación del Tecnológico de Monterrey por la educación que se me impartió en este proyecto de vida. De antemano millones de gracias.

Resumen

La presente investigación tuvo por objeto investigar “La Gestión administrativa y la Eficiencia Terminal en las Instituciones de Educación Superior”. Se desarrolló en el Centro Universitario de la Universidad Autónoma del Estado de México (CU UAEM) campus Texcoco entre el año 2010 y 2011. Posterior al planteamiento del problema y revisión de literatura se trabajó con un enfoque mixto mediante el método cuantitativo y cualitativo auxiliado por dos instrumentos; una encuesta aplicada a alumnos y egresados y una entrevista semi-estructurada realizada a personal administrativo y docente del CU UAEM Texcoco fungiendo como participantes. Respecto a los principales hallazgos se identificó la factibilidad del diseño e implementación de un Programa Integral de Titulación como parte de las funciones del Departamento de Titulación sirviendo como apoyo para elevar así los índices de eficiencia terminal y titulación a mediano plazo. Esto debido a que actualmente el Departamento de Titulación no realiza gestiones constantes con los alumnos en cuestión de informar, guiar y motivar a los egresados a titularse en el menor tiempo posible posterior a su egreso. Así mismo se determinó la importancia del Departamento de Titulación para lograr el objetivo planteado. El presente estudio es relevante en el sector educativo ya que es una problemática a nivel nacional en las Instituciones de Educación Superior (IES) y el comenzar a incrementar el índice de eficiencia terminal y titulación en estas se verá reflejado en la competitividad de los egresados, una mejor reputación y perspectiva de las IES en su rendición de cuentas y como efecto multiplicador un beneficio en el ámbito laboral, social, cultural, político, entre otros resultando mayor asignación de presupuesto, obtención de premios de calidad y pertinencia educativa.

Índice General

| | |
|---|-----|
| Dedicatorias | i |
| Agradecimientos | ii |
| Resumen | iii |
| Introducción | 1 |
| Capítulo 1. Planteamiento del problema | 4 |
| 1.1 Marco Contextual | 4 |
| 1.2 La Institución (CU UAEM Texcoco) | 5 |
| 1.3 Antecedentes del problema de investigación | 6 |
| 1.4 Planteamiento del problema de investigación | 10 |
| 1.5 Objetivos de la investigación | 12 |
| 1.6 Hipótesis..... | 12 |
| 1.7 Justificación de la investigación..... | 13 |
| 1.7.1 Beneficios esperados..... | 14 |
| 1.8 Limitaciones de la investigación | 16 |
| Capítulo 2. Marco Teórico..... | 18 |
| 2.1 Antecedentes | 18 |
| 2.2 Marco teórico | 19 |
| 2.2.1. La innovación Educativa en las Instituciones de Educación Superior.... | 19 |
| 2.2.2 Prácticas Administrativas de Planeación y Control de Gestión en Instituciones de Educación Superior | 21 |
| 2.2.3 Indicadores de evaluación del desempeño relacionados con prácticas de eficiencia, eficacia y efectividad en las IES..... | 26 |
| 2.2.4. Sistemas de Compensación e Incentivos en Instituciones de Educación Superior..... | 30 |
| 2.2.5 Procesos de Rendición de Cuentas en Instituciones de Educación Superior | 37 |
| 2.2.6 Pertinencia Educativa..... | 44 |
| 2.2.7. Calidad de los Egresados..... | 47 |
| Capítulo 3. Metodología..... | 52 |
| 3.1 Descripción socio-demográfica del contexto de la investigación. | 54 |
| 3.2 Diseño de la Investigación | 56 |
| 3.3 Fases de la Investigación..... | 58 |
| 3.4 Población y Muestra | 59 |
| 3.5 Técnicas de Recolección de Datos | 66 |
| 3.6 Aplicación de Instrumentos..... | 66 |

| | |
|---|-----|
| 3.7 Captura y análisis de resultados | 67 |
| Capítulo 4. Análisis de Resultados..... | 69 |
| 4.1 Cuantificación de resultados | 69 |
| Capítulo 5. Conclusiones | 86 |
| 5.1 Discusión de los resultados | 86 |
| 5.2 Validez interna y externa | 91 |
| 5.3 Alcances y limitaciones | 93 |
| 5.4 Sugerencias para futuros estudios | 94 |
| 5.5 Conclusiones | 95 |
| Referencias..... | 101 |
| Anexos | 105 |
| Currículum Vitae..... | 123 |

Índice de tablas

| | |
|---|----|
| Tabla 1. Población escolar..... | 5 |
| Tabla 2. Comparativo 2008-2009.Cifras CU UAEM Texcoco..... | 8 |
| Tabla 3. Índice Histórico de Titulación por Programa Educativo..... | 9 |
| Tabla 4. Titulación por Programa Educativo según Modalidad, ene-dic 2009..... | 9 |
| Tabla 5. Programas de licenciatura acreditados 2004-2010..... | 50 |
| Tabla 6. Personal por categoría CU UAEM Texcoco..... | 55 |
| Tabla 7. Personal administrativo capacitado CU UAEM Texcoco..... | 56 |
| Tabla 8. Muestra específica del estudio..... | 63 |

Índice de figuras

| | |
|---|----|
| Figura 1. Población por régimen en IES..... | 5 |
| Figura 2. Modalidades de financiamiento público en la ES..... | 35 |
| Figura 3. Población escolar total 2008-2009..... | 49 |
| Figura 4. Porcentaje de identificación del Depto. De titulación por alumnos..... | 72 |
| Figura 5. Porcentaje de identificación del Depto. De titulación por gresados..... | 73 |
| Figura 6. Porcentaje de conocimiento sobre opciones de titulación..... | 74 |
| Figura 7. Posibles decisiones de opción de titulación por alumnos..... | 76 |
| Figura 8. La titulación como objetivo de formación superior..... | 78 |
| Figura 9. Porcentaje de contacto con el Depto. De titulación..... | 79 |
| Figura 10. Importancia de saber sobre el proceso de titulación..... | 80 |
| Figura 11. Porcentaje de alumnos que les gustaría ser guiados por DT..... | 81 |
| Figura 12. Porcentaje de alumnos egresados opinan ser guiados por DT..... | 82 |
| Figura 13. Porcentaje de alumnos que apoyan la creación del PIT Por DT..... | 83 |
| Figura 14. Porcentaje de alumnos egresados que apoyan la creación del PIT Por DT. | 83 |
| Figura 15. Propuesta del Programa Internacional de Titulación (PIT) para el CU UAEM Texcoco..... | 88 |

Introducción

La presente investigación se realizó en el CU UAEM Texcoco institución de educación superior, la cual cuenta actualmente con un problema respecto a un bajo índice de titulados a diferencia de su índice de egresados, aun cuando integra dentro de su estructura organizacional un Departamento de Titulación, el cual hasta el momento se detectó que no realiza un seguimiento respecto al proceso de titulación con los alumnos de la Licenciatura en Turismo.

La investigación trabajó el siguiente objetivo general: Determinar la factibilidad de diseñar e implementar un programa integral de titulación en el CU UAEM Texcoco dirigido por el Departamento de Titulación como parte de su gestión administrativa para elevar la competitividad de los egresados reflejando la calidad y pertinencia educativa.

En cuanto a los objetivos particulares se determinaron los siguientes:

1. Determinar la factibilidad y viabilidad de diseñar un programa integral de titulación como parte de la gestión e innovación educativa del departamento de titulación en el CU UAEM Texcoco.
2. Identificar los principales motivos y perspectiva de los alumnos actuales y egresados de las razones por las que los indicadores de eficiencia terminal no se dan al 100% de la matrícula egresada en el CU UAEM Texcoco.

Basado en la revisión de la literatura así como en el planteamiento del problema se formuló la siguiente hipótesis: El contar con un programa integral de titulación como parte de la gestión administrativa del Departamento de Titulación en

el CU UAEM Texcoco incrementaría el porcentaje de titulados con respecto a su índice de egresados en cada ciclo escolar.

Actualmente el CU UAEM Texcoco como institución de nivel superior se enfrenta a grandes cambios en cuanto a la calidad de la educación que oferta, ya no sólo es lograr que sus indicadores de eficiencia terminal sean elevados sino que estos mismos demuestren en su entorno la calidad y pertinencia educativa con la que fueron formados.

Durante décadas las Instituciones de Educación Superior se han visto inmersas en una demanda creciente en el mercado del perfil de su oferta educativa la cual al mismo tiempo exige una educación de calidad, que incluya la terminación de unos estudios universitarios de forma integral, para insertarse en el campo laboral de una manera concreta y rápida lo cual requiere contar con un título para dicha inmersión de lo contrario sus metas laborales se ven limitadas.

Debido a estos bajos índices de titulación que reflejan los egresados de las Instituciones de Nivel Superior la perspectiva de las trasnacionales a cambio al grado de formular sus propias instituciones de enseñanza donde formen a sus propios empleados bajos sus objetivos y metas particulares.

Por ello el papel que juegan las instituciones para formar el recurso humano de empresas tanto públicas o privadas es alto. En particular el caso de la institución del presente estudio puesto que al contar con la problemática de un bajo índice de titulados respecto a su índice de egresados disminuye sus metas y objetivos institucionales.

Además de resultar otros efectos negativos como no contar con un incrementó en sus ejercicios fiscales próximos ya que existe el parámetro de evaluar para la

asignación de presupuestos donde uno de los elementos es su índice tanto de eficiencia terminal como de titulación.

Por otra parte no contar con incentivos o competir en programas de financiamiento es el resultado de un bajo rendimiento de educación proporcionada por una institución reflejada en sus egresados con pocas herramientas competitivas como lo es finalizar su proceso de titulación.

El poder evaluar por medio del presente estudio la factibilidad de diseñar e implementar un programa integral de titulación para apoyar al Departamento de Titulación del Centro Universitario UAEM Texcoco en su gestión administrativa conlleva una gran responsabilidad para generar un beneficio a dicha institución.

Pero sobre todo el poder apoyar a estudios de caso similares en un futuro respecto a los resultados que arrojó la presente investigación.

Así mismo la importancia y pertinencia del papel fundamental de la gestión administrativa dentro del funcionamiento óptimo del Departamento de Titulación para la integración organizacional dando como resultado un incremento en el índice de titulados egresados de la institución investigada.

De igual forma tener como resultado el diseño una Propuesta de un Programa Integral de Titulación (PIT) para ser implementado dentro de dicha institución a cargo del Departamento de Titulación buscando elevar el índice de eficiencia terminal con grado de Licenciatura respectivamente.

Capítulo 1. Planteamiento del problema

1.1 Marco Contextual

La presente investigación se llevó a cabo en una Institución de Educación Superior de régimen público ya que la problemática planteada es referente a una de las unidades organizacionales que integran a dicha institución.

Y considerando la visión de la institución esta se ve limitada en su objetivo debido a la problemática en cuestión como se puede identificar enseguida:

Visión CU UAEM Texcoco “Fortalecer la calidad de la educación que imparte procurando que esta sea más significativa, para que sus egresados continúen con éxito su inserción en el ámbito laboral o bien en los estudios avanzados; transmitiendo el conocimiento de las ciencias sociales y exactas de vanguardia que analiza y prevé las expectativas y demandas sociales relacionadas con la educación. Es un órgano desconcentrado de la UAEM cuya nueva visión debe estar basada en la pertinencia y evaluación de la calidad de sus estudios de Licenciatura y Posgrado que oferta en los modelos educativos flexibles e innovadores que aplica y a la incorporación de alumnos, académicos y personal administrativo en la adquisición de hábitos y habilidades desde la perspectiva de aprender a emprender”. (UAEM, 2010)

El estudio se desarrolló en un contexto nacional mexicano concretamente en una Institución de Educación Superior del Estado de México tomando en cuenta que la población escolar total de dicho nivel en nuestro país es de 2,232.189 estudiantes de los cuales el porcentaje dentro del régimen público es del 87.4% con una matrícula total de 136,339 estudiantes, dentro de la que se ubica nuestra institución muestra y más específicamente en la entidad donde se encuentra con una matrícula

total de 238,777 estudiantes de los cuales 30,358 son egresados pero solo 19,081 lograron titularse. Como puede verse en la Tabla 1, según datos obtenidos del Anuario Estadístico 2005-2008. (ANUIES, 2008).

Tabla 1
Población Escolar Total IES 2007-2008

| ENTIDAD FEDERATIVA | PRIMER INGRESO | REINGRESO | MATRÍCULA TOTAL | EGRESADOS 2006-2007 | TITULADOS 2006-2007 |
|--------------------|----------------|-----------|-----------------|---------------------|---------------------|
| MÉXICO | 60.163 | 178.614 | 238.777 | 30.358 | 19.081 |
| TOTAL NACIONAL | 568.669 | 1.663.520 | 2.232.189 | 311.463 | 210.990 |

Fuente: Elaboración propia con datos de ANUIES, 2008

1.2 La Institución (CU UAEM Texcoco)

La presente investigación se llevó a cabo en una institución de educación superior de régimen público ocupando a nivel nacional un mayor porcentaje de matrícula en referencia a las de régimen privado. Como se puede visualizar en la figura 1.

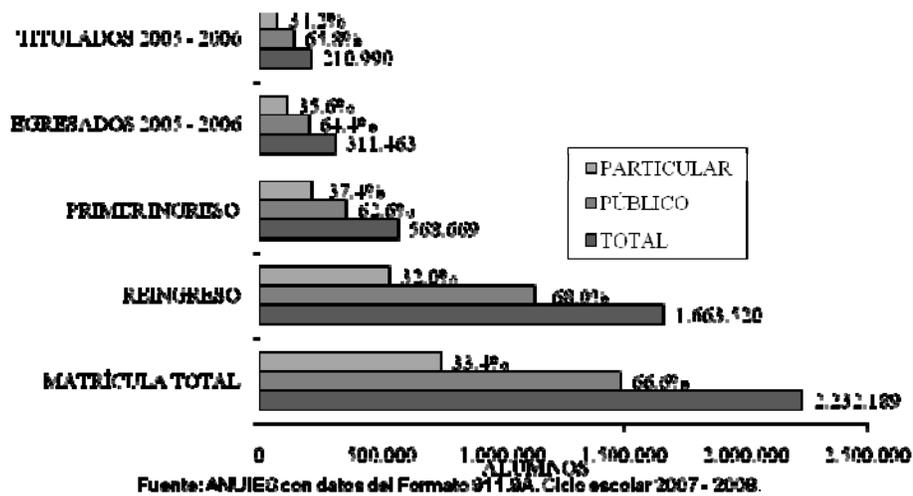


Figura 1. Población por régimen en IES

Se describió brevemente la institución muestra. El Centro Universitario UAEM Texcoco pertenece a la red de campus de la Universidad Autónoma del Estado de México (UAEM) ubicada en el Municipio de Texcoco, Estado de México oferta una Ingeniería en Informática Administrativa y 7 Licenciaturas dentro de las que se encuentran Administración, Ciencias Políticas y Administración pública, Contaduría, Derecho, Economía, Computación y Turismo; con 15 años de creación y 10 generaciones egresadas refleja en su plan anual (2009) los siguientes datos: “ dos indicadores trascendentales que repercuten en la calidad de nuestros Programas Educativos son, la eficiencia terminal y la titulación. En el periodo que se informa, la eficiencia terminal por cohorte generacional fue de 50.3%”

A lo anterior cabe recalcar que en la Licenciatura en Turismo estuvo enfocado el estudio de campo en donde fueron aplicados los instrumentos como son la entrevista semi-estructurada y la encuesta.

Con un índice inferior al 60% de titulados, respecto a su eficiencia terminal como se podrá observar a detalle en el siguiente apartado; aun cuando cuenta con un Departamento de Titulación por lo que se considera inmersa dicha institución en la problemática planteada en el presente estudio en función de los indicadores de eficiencia terminal y titulación mostrados en la institución.

1.3 Antecedentes del problema de investigación

El país cuenta con bajos porcentajes de titulación en las instituciones de nivel superior ya que las instituciones pertenecientes a este nivel regularmente no cuentan con áreas, departamentos, jefaturas o direcciones de titulación dentro de su organigrama operativo o en su defecto si las tienen estas no son lo suficientemente

funcionales para lograr elevar dichos indicadores. Enfatizando en el Estado de México donde se ubica nuestra institución muestra según el Anuario Estadístico 2005-2008 (ANUIES, 2008) sólo el 19,081 de los egresados logran titularse.

Ahora bien si se analizan los reportes de logros de la Universidad Autónoma del Estado de México se puede visualizar que este parámetro no es uno de los principales ejes rectores de su administración cuando paralelamente debería ser uno de los objetivos centrales de las Instituciones de Educación Superior ya que el ideal debería ser instancias que no sólo visualicen el proceso de egreso como su meta final de su proceso educativo sino que se provean a la sociedad y al campo laboral profesionistas integrales con un título que avale una formación competitiva y de calidad global. Este enfoque de importancia para el proceso de titulación se ha ido perdiendo ya que solo hasta el 2008 se reportó como logro en los informes anuales, puesto que para 2009 y 2010 no se hace mención al respecto. (Logros UAEM, 2008; 2009 y 2010)

En cuanto a la titulación como complemento a la eficiencia terminal de los estudiantes, refleja que de las diez generaciones egresadas, 3,968 alumnos han concluido sus estudios, de los cuales el 55.2% ya tienen el grado de licenciatura; logro que se debe a las modalidades del Examen General de Egreso de Licenciatura con el 51.6%; por Aprovechamiento Académico con el 22.5%, el 21.8% se titula por Tesis, y otras opciones de menor preferencia. Durante el año que se reporta, obtuvieron el grado de licenciatura 419 egresados, cuyo índice de titulación global ascendió a 91.5%. En este rubro, las licenciaturas en derecho, turismo e informática administrativa presentaron los índices globales de 175.4%, 172.7% y 118.5%, respectivamente. (Plan anual CU UAEM Texcoco; 2009).

En función de lo anterior se puede visualizar los bajos índices de titulados no sólo en la Licenciatura en Turismo la cual funge como muestra en la presente investigación sino detectándose como problemática global institucional. Como se puede observar en las siguientes estadísticas sobre el tema reportadas por las instancias organizacionales del Centro Universitario UAEM Texcoco. Iniciando con las cifras de la Tabla 2, en donde se refleja la diferencia entre los años 2008 y 2009 respecto a inscritos, egresados, titulados y eficiencia terminal de Licenciatura la cual permite ver que existe un detrimento en eficiencia terminal por cohorte generacional que va de un 70.3 a 50.3 %; en cuanto a titulados se maneja un mínimo aumento de 325 en el 2008 a 419 en 2009 tan solo 94 alumnos lograron la titulación de un año a otro, esto en cifras generales de toda la institución, en las siguientes estadísticas analizaremos la realidad de nuestro segmento de estudio el cual es la Licenciatura en Turismo donde observaremos la situación real y específica de nuestro objetivo de estudio.

Tabla 2
Comparativo 2008-2009. Cifras CU UAEM Texcoco

| Inscritos, Egresados, Titulados y Eficiencia Terminal de Licenciatura | | |
|---|-------------|-------------|
| Concepto | 2008 | 2009 |
| Solicitudes de Ingreso | 1 689 | 1 630 |
| Inscritos | 610 | 637 p/ |
| Egresados | 490 1/ | 458 2/ |
| Titulados | 325 | 419 |
| Total de inscritos por Cohorte Generacional | 570 | 666 |
| <u>Eficiencia Terminal por Cohorte Generacional</u> | <u>73.3</u> | <u>50.3</u> |
| p/ cifra preliminar | | |
| 1/ no incluye 203 egresados de la generación 2004-2009 | | |
| 2/ no incluye 209 egresados de la generación 2005-2010 y 11 de la 2006-2011 | | |
| Fuente: Subdirección Académica | | |

A continuación podemos observar en la Tabla 3 el Índice Histórico de Titulación por Programa Educativo, el cual nos permite identificar que sólo uno de

los programas cuentan con un índice óptimo mientras que los otros 7 programas no alcanzan un índice mínimo aprobatorio dentro de los cuales se encuentra la Licenciatura en Turismo de nuestra población muestra; estas cifras permitieron identificar la necesidad de desarrollar los objetivos tanto general como específicos de la presente investigación.

Tabla 3
Índice Histórico de Titulación por Programa Educativo

| Programa Educativo | Alumnos Egresados | Alumnos Titulados | Índice |
|---|---------------------------|-------------------|-------------|
| Administración ^{1/} | 373 | 215 | 57.6 |
| Ciencias Políticas y Administración Pública ^{1/} | 304 | 87 | 28.6 |
| Contaduría ^{1/} | 693 | 268 | 38.7 |
| Derecho ^{1/} | 878 | 717 | 81.7 |
| Economía ^{1/} | 186 | 72 | 38.7 |
| Informática | 570 | 332 | 58.3 |
| Administrativa ^{1/} | | | |
| Ingeniería en Computación | 425 | 240 | 57.5 |
| Turismo ^{1/} | 545 | 259 | 47.5 |
| TOTAL | 3 968^{1/} | 2 190 | 55.2 |

^{1/} no incluye 241 egresados de la generación 2005-2010 y 12 de la 2006-2011
Fuente: Subdirección Académica

En cuanto a los porcentajes de titulación según su modalidad los podemos observar en la Tabla 4 que a continuación se muestra:

Tabla 4
Titulación por Programa Educativo según Modalidad, ene-dic 2009

| Programa Educativo | Tesis | Tesina | Ensayo | Aprovechamiento Académico | EGEL | Total | % |
|---|-----------|-----------|----------|---------------------------|------------|------------|------------|
| Administración | 5 | - | - | 10 | 31 | 46 | 11.0 |
| Ciencias Políticas y Administración Pública | 22 | 2 | 1 | - | - | 25 | 6.0 |
| Contaduría | 23 | 3 | - | 9 | 15 | 50 | 11.9 |
| Derecho | 7 | - | - | 32 | 75 | 114 | 27.2 |
| Economía | 6 | 1 | - | 3 | - | 10 | 2.4 |
| Informática | 4 | 2 | 3 | 16 | 52 | 77 | 18.4 |
| Administrativa | | | | | | | |
| Ingeniería en Computación | 7 | 2 | - | 3 | 28 | 40 | 9.5 |
| Turismo | 17 | 3 | - | 8 | 29 | 57 | 13.6 |
| TOTAL | 91 | 13 | 4 | 81 | 230 | 419 | 100 |

Como se puede identificar la Licenciatura en Turismo ocupa el 3er. Lugar del porcentaje total del Centro Universitario UAEM Texcoco en cuanto a titulación se refiere este dato da pauta a considerar la problemática planteada en el presente proyecto de investigación.

En función de la información anterior podemos detectar el bajo porcentaje de titulación en el Centro Universitario UAEM Texcoco en función de su matrícula de egreso.

Es por ello que se detectó que existe dicha problemática sobre identificar la factibilidad de la implementación de un programa integral de titulación sirviendo como apoyo para incrementar el índice de titulados registrados según la gestión del Departamento de Titulación.

1.4 Planteamiento del problema de investigación

En el CU UAEM Texcoco se tiene un porcentaje de titulados del 50.3 % respecto a su índice de egresados. Con dicho porcentaje se partió para investigar si la gestión administrativa del departamento de titulación está siendo la adecuada.

Puesto que se considera la gestión de dicho departamento elemental para desarrollar eficientemente los procesos de titulación, reflejando los elementos de la gestión administrativa para incrementar los índices de titulación que está reflejando siendo esto medular para el cuestionamiento en el presente planteamiento del problema.

Posterior a una revisión de literatura se plantea el problema de investigación partiendo de la siguiente pregunta ¿Qué características tendría una iniciativa de gestión administrativa para incrementar el índice de titulación respecto al índice de egresados en el CU UAEM Texcoco?

En base a la pregunta anterior podemos decir que la situación actual del CU UAEM Texcoco debido a sus índices por debajo del 60 % de su porcentaje de egresados es parte de la problemática ya que el porcentaje que se busca es del 95% a mediano plazo.

Se ha identificado que no existe un programa integral de titulación como parte de las actividades y funciones del Departamento de Titulación con estrategias proyectuales para apoyar a elevar así sus índices de egresados titulados el cual permita cumplir con sus metas institucionales requeridas no sólo por las mismas instituciones sino por las autoridades correspondientes de acuerdo a cada subsistema al que pertenecen.

Tomando en cuenta que dichos resultados también se ven reflejados en los porcentajes a nivel nacional, según lo comentado por la ANUIES (2010) en su informe estadístico 2005-2008; la presente problemática conlleva a plantear algunos cuestionamientos ¿Qué elementos de la Gestión Administrativa favorecen la eficiencia terminal en el CU UAEM Texcoco? ¿Cuáles son las principales causas de que los egresados no logren culminar su proceso de titulación?

Como se puede observar actualmente el CU UAEM Texcoco cuenta como tal con el Departamento de Titulación lo que potencializa que se pueda implementar un programa integral de titulación para apoyar el incremento de egresados titulados, ya que su índice de eficiencia terminal es bajo. Las cifras no mienten y hoy en día es una problemática no sólo en la institución muestra del estudio sino lamentablemente es una problemática a nivel nacional. (ANUIES, 2010).

1.5 Objetivos de la investigación

Esta investigación tiene como objetivo general determinar la factibilidad y viabilidad de diseñar e implementar un programa integral de titulación el cual apoye a incrementar el índice de egresados titulados en el CU UAEM Texcoco. Tomando en cuenta el Departamento de Titulación como parte de la gestión sobre dichos resultados para elevar la competitividad de los egresados reflejando la calidad y pertinencia educativa.

Así mismo cuenta con los siguientes objetivos particulares:

1. Determinar la factibilidad y viabilidad de diseñar e implementar un programa integral de titulación como parte de la gestión e innovación educativa del departamento de titulación en el CU UAEM Texcoco.

2. Identificar los principales motivos y perspectiva de los alumnos actuales y egresados de las razones por las que los indicadores de eficiencia terminal no se dan al 100% de la matrícula egresada en el CU UAEM Texcoco.

1.6 Hipótesis

Basado en la revisión de la literatura así como en el planteamiento del problema se ha formulado la siguiente hipótesis:

El contar con un programa integral de titulación como parte de la gestión administrativa del Departamento de Titulación en el CU UAEM Texcoco apoyaría a incrementar el porcentaje de titulados con respecto a su índice de egresados en cada ciclo escolar.

1.7 Justificación de la investigación

El motivo primordial de desarrollar la presente investigación surge como resultado de lo observado a lo largo de los últimos años en los que siendo parte de instituciones de nivel superior como docente, asesor de residentes, revisor de trabajos de investigación e inclusive sinodal se busca identificar las áreas de oportunidad que permitan incrementar los índices de titulados en función del índice de egresados en el CU UAEM Texcoco.

Se buscó en base a los resultados de la presente investigación detectar las estrategias necesarias que pueden impulsar la eficiencia del Departamento de titulación para realizar exponencialmente las actividades propias del área que generen un incremento en el índice de titulados dentro de las que pudieran ser: información, difusión, promoción, entre otras funciones, fungiendo como guía para dichos procesos que requieren los egresados de estas instituciones.

Inclusive la organización del equipo tanto de revisores, asesores, tutores, directores de tesis según las diferentes modalidades de titulación que establece cada institución no sean objeto de disminución en el logro de los objetivos al respecto.

Por tanto se investigó si los alumnos identifican adecuadamente los formatos, reglamentos y lineamientos que les permiten lograr su titulación de acuerdo a la modalidad elegida.

En función de la hipótesis planteada se pretendió identificar la factibilidad, viabilidad y la necesidad de un programa de titulación el cual apoye con líneas estratégicas de los procesos de titulación, ya que se identificó que los alumnos no están informados de la importancia u opciones de titulación desde el inicio de la carrera verificando que es necesario proporcionarla en los primeros semestres; así

como informar a los estudiantes sobre cuáles son sus modalidades y especificaciones para acceder a la titulación que tienen de acuerdo a su plan de estudios; como por ejemplo la opción de titulación por promedio ya que no solo depende de contar con el promedio establecido sino de no presentar ningún extraordinario durante su vida escolar. (Reglamento Institucional UAEM, 2010).

Por lo anterior se consideró viable el realizar la presente investigación para que el CU UAEM Texcoco visualice la relación entre estos y determine la factibilidad y viabilidad de diseñar e implementar un programa integral de titulación como parte de la gestión del Departamento de Titulación y posiblemente extrapolar la situación a otras instituciones de nivel superior basado en la experiencia del estudio en esta institución.

1.7.1 Beneficios esperados.

Al realizar la investigación se mencionan a continuación los beneficios esperados en función de esta:

En primera instancia proporcionar información y propuestas que sirvan para minimizar o inclusive solucionar la problemática planteada. Lo anterior apoyado del objetivo general y específicos de la investigación.

Así mismo al identificar los elementos de la gestión administrativa que favorecen la eficiencia terminal en el Centro Universitario UAEM Texcoco le permitirá a la institución en si misma incrementar sus índices de eficiencia terminal y de titulación brindando un servicio educativo integral fortaleciendo su integración organizacional.

Logrando determinar qué características tendría una iniciativa de gestión administrativa para incrementar el índice de titulación en el CU UAEM Texcoco se potencializará de igual forma el esfuerzo por incrementar los procesos de titulación e indicadores en beneficio de la institución y sus planes de acción institucionales.

Al identificar las principales causas y perspectivas de los alumnos actuales y egresados de las razones por las que los indicadores de eficiencia terminal no se dan al 100% para titularse la matrícula total de egreso en el CU UAEM Texcoco, permitió detectar sus áreas de oportunidad y formular estrategias para lograr dicho porcentaje a mediano plazo fortaleciendo no sólo a la institución sino a la sociedad, empresarios y por ende al desarrollo local, regional e incluso nacional como resultado de formar profesionistas competitivos y con un perfil de egreso solicitado para promover cada una de las áreas laborales de sus profesionistas.

En función del logro de los anteriores objetivos se pretendió determinar la factibilidad y viabilidad de diseñar e implementar una propuesta de un programa integral de titulación como parte de la gestión administrativa e innovación educativa del departamento de titulación en el CU UAEM Texcoco, el cual oriente y potencialice los índices de titulados en función del índice de egresados en cada ciclo escolar.

Se enfatiza que la presente investigación tuvo como objetivo general determinar la factibilidad y viabilidad de diseñar e implementar un programa integral de titulación que apoye a incrementar el índice de titulación en el CU UAEM Texcoco. Tomando en cuenta el Departamento de Titulación como parte de la gestión administrativa sobre dichos resultados para elevar la competitividad de los egresados reflejando la calidad y pertinencia educativa.

En virtud de lo expuesto anteriormente y según los resultados del estudio se identificó la factibilidad y viabilidad del diseño e implementación de un programa integral de titulación en el CU UAEM Texcoco afirmando la hipótesis planteada en la presente investigación.

1.8 Limitaciones de la investigación

A lo largo de la presente investigación se tuvieron algunas limitantes al realizar el proceso, aplicación e inclusive análisis de datos como por ejemplo:

En primera instancia el poder identificar que actividades y funciones realiza específicamente el departamento de titulación donde se identificó que no existe algún programa de titulación similar al que se propone.

Habiendo identificado que funciones realiza en dicho proceso el poder coincidir en tiempos para la realización, aplicación, recopilación y levantamiento de información con cada una de las personas involucradas fue una limitante inicial; pero sobre todo el que los estudiantes que han vivido dicha problemática actualmente ya no se encuentran en la institución.

Del mismo modo resultaron evidentes *los alcances* durante la investigación iniciando por la apertura para realizar el estudio, la buena disposición por parte de todos los actores involucrados dentro del proceso, el contar con un Departamento que permite por su naturaleza y dentro de sus funciones y gestión administrativa minimizar la presente problemática.

Pero sobre todo al percatarse que no se tenía claramente identificada la problemática por parte de las autoridades institucionales por lo que resultó una incertidumbre sobre las vertientes que se analizaron en la presente investigación.

Hasta este momento se describió la problemática, el objetivo general, así mismo los objetivos particulares de la investigación, de manera específica los elementos medulares de la investigación; ya que se consideró de suma relevancia identificar claramente desde la perspectiva de diversos autores de la literatura los avances, información, conceptos, teorías, estudios previos, entre otros.

Al respecto se determinó esencialmente realizar una revisión exhaustiva de la literatura sobre la problemática y perspectiva planteada para visualizar de manera integral nuestro objeto de estudio y de esta forma poder desarrollarla con éxito. En el siguiente capítulo denominado marco teórico se expusieron los hallazgos encontrados de la literatura que sirvieron como soporte teórico a lo largo de la investigación.

Capítulo 2. Marco Teórico

2.1 Antecedentes

A nivel mundial emergen dos grandes escenarios, los cuales se identifican de manera clara en las últimas décadas del siglo XX ya que influyen directamente en las instituciones de educación superior. Denominados como sociedad del conocimiento y la globalización.

La sociedad del conocimiento de cierta forma se ha visto como el siguiente escenario después de la sociedad de la información, la cual en el aspecto educativo se ha visto disminuida con el cúmulo de información almacenada. Lo que busca la sociedad del conocimiento es la aplicabilidad, análisis y reflexión de dicha información. (Malagón, s.f.)

Incluso el surgimiento y el temprano desarrollo de formas nuevas requieren una buena dosis de análisis internalista si hemos de captar la diferencia entre lo significativo y lo trivial mencionado por García (2008).

La presente investigación surgió a partir de las cifras y problemáticas detectadas que se reportan en cuestión de la implementación de iniciativas de cambio en el sector educativo, las cuales tienen una tendencia del 85% de fracaso total o parcial manejado por Fullan (citado por Flores, s.f.), para lo cual se deben realizar investigaciones que minimicen este índice, pretendió al respecto la presente investigación, realizar aportaciones para dicha problemática, la cual se desarrolló bajo el siguiente marco teórico.

2.2 Marco teórico

2.2.1. La innovación Educativa en las Instituciones de Educación Superior

Como lo menciona Malagón (s.f.), al decir que cuando el conocimiento se convierte en el factor de producción más importante de la vida social, la educación va adquiriendo dimensiones diferentes a las tradicionales dentro de las instituciones.

De acuerdo a la Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económico (citado por Gómez, 2002, p. 4), “se entiende por innovar a un plan deliberado para mejorar la escuela que tenga un claro inicio y un conjunto identificable de cambios que muevan la escuela hacia una organización de aprendizaje...Las innovaciones deberán conducir a tener el potencial para inducir mejorías significativas en la calidad de la educación, en sus costos o en la equidad de acceso”.

En México, investigaciones sobre la innovación en el contexto de la descentralización comentado por Jiménez (2003) buscaron analizar hasta donde el diseño y la implementación de soluciones novedosas han favorecido la resolución de problemas de calidad y equidad.

Estas investigaciones guardan dos claves de coincidencia: una, ubicar a las reformas como referentes de contraste con lo que ocurre en la experiencia concreta y situar a los profesores en una relación de subordinación con la prescripción o la norma, es decir, se mantienen en el nivel de confirmación del impacto de las políticas en la dinámica escolar y parte del supuesto que la innovación representa a la reforma necesaria: y dos, parece admitirse que el gobierno, los expertos, los directivos, etcétera, tienen la facultad de decidir la orientación de la acción de los otros (los profesores), quienes adquieren la responsabilidad de cumplir la ley, de desarrollar la innovación, de concretar las prescripciones.(Jiménez, 2003).

Toda innovación va en función de mejorar la educación y según Escudero (2006) existen tres aspectos centrales siendo estos: el primero sus elementos constitutivos (finalidades y objetivos de aprendizaje pretendidos, contenidos culturales seleccionados y organizados, experiencias pedagógicas, relaciones y oportunidades, resultados y aprendizajes que logran los estudiantes) y un determinado sistema de valores y principios. El segundo concierne a la postura de las personas (en este caso estudiantes) y finalmente el tercero considera factores, condiciones y dinámicas correspondientes a las políticas sociales y educativas en muy diversos planos y asuntos: los recursos materiales y humanos y su redistribución, la ordenación, gestión y gobierno de la educación, el currículo, la enseñanza y la evaluación, el desarrollo de capacidades institucionales y profesionales, los esfuerzos y corresponsabilidad entre diferentes actores sociales y educativos, dentro y fuera de los centros.

Otro aspecto que se debe tomar en cuenta para la elaboración de nuevas innovaciones son los modelos institucionales sobre los que trabajan las instituciones de educación superior, donde se considera que estos modelos institucionales de la educación profesional en América Latina y el Caribe tienen raíces en las décadas de los años cuarenta y cincuenta estipulado por Montero (1999), donde enfatiza un factor importante ya que considera que se estructuraron en un contexto de gobiernos populistas y autoritarios con unas características que no han cambiado en la actualidad y las cuales se tienen que direccionar si se pretende realizar diseños de innovaciones exitosas.

Y precisamente enfocadas al éxito las instituciones de educación superior de carácter público principalmente, se les asignó la decisión de orientar sus

organizaciones en relación con el desarrollo de líneas de investigación, para vincular el aparato productivo y de servicios tanto en lo que se refiere a su avance tecnológico, así como la formación de recursos humanos, ubicándose en ellas los factores cuantitativos y cualitativos de las posibilidades de generación de los componentes vitales para su propio desarrollo. Todo esto en función de la innovación educativa que se necesita en la actualidad, así como de prácticas administrativas en el ámbito de planeación y control de sus respectivas gestiones, dicho esto se retoma en el siguiente tema.

2.2.2 Prácticas Administrativas de Planeación y Control de Gestión en Instituciones de Educación Superior

Al mismo tiempo, las instituciones de educación superior en nuestro país se han preocupado por atender las necesidades de cambio de la sociedad, mediante la definición y redefinición de su misión social y estructura organizacional. (Torres, Villafán y Álvarez, 2008).

Como resultado manifiesta Ruiz y Aceves (s.f.) que las instituciones de educación superior, al igual que el resto de las organizaciones se enfrentan a este entorno complejo y cambiante por lo que se ven en la necesidad de definir más claramente su visión y misión considerados como los medios para lograr los objetivos de largo término así mismo sus metas institucionales de mediano y largo plazo.

En la postmodernidad comentado por Hargreaves (2005) se vive en un contexto plagado de relaciones comerciales y discursos tendientes a la calidad educativa. Estos son elaborados con base en la globalización y el impacto que ésta ha

tenido en la sociedad del conocimiento argumentado por Wietse de Vries (citado en Agüera, Vázquez y Wietse de Vries, 2005, pp. 151-175).

En este contexto las Instituciones de Educación Superior (IES) deben de asumir el compromiso de formar a los profesionales del ramo productivo, en donde es importante considerar en la formación del egresado, el conocimiento del fenómeno globalización, y las necesidades de formación para los ciudadanos que en ella habitan según Tünnermann (citado en Agüera, Vázquez y Wietse de Vries, 2005, pp. 105-128).

En función de los comentarios anteriores se determinó que las instituciones de educación superior deben considerar dichas premisas para lograr un proceso de planeación y gestión favorable para su funcionamiento en coordinación con una perspectiva innovadora.

Un concepto fundamental dentro de toda organización es su planeación normativa la cual está integrada por su misión, visión, valores y en algunos casos por un código de ética. Lo extraño de dicha planeación es que aún para algunas instituciones de educación superior la visión no se considera algo medular para sus actividades, mucho menos como un sueño a alcanzar como lo maneja Alison y Kaye; o definido por Senge como una guía de la imagen del éxito ambos citados por Ruiz y Aceves (s.f.).

La nueva economía institucional define a las instituciones como el conjunto de normas formales e informales que, mediante restricciones, definen la interacción humana.

Las universidades una organización compleja expresándose esta en planos institucionales y tecnológicos. Considerando que según García (2008) los planos son los siguientes:

Los objetivos organizacionales: las normas formales e informales que delimitan su función objetivo.

La estructura de gobierno: grado de autonomía frente al Estado y al mercado, derechos de propiedad de jure y de facto y distribución de la autoridad.

La estructura académica y su diferenciación institucional y funcional: las reglas que rigen la transmisión y producción de conocimiento en distintos campos del conocimiento y el grado de integración de la estructura institucional.

En función de lo anterior podemos percatarnos el grado en que estos planos afectan al CU UAEM Texcoco como universidad compleja para diseñar e implementar un programa integral de titulación como parte de las funciones del Departamento de Titulación dentro de su gestión e innovación educativa.

Los objetivos de la universidad.

1. La formación de profesionales para el mercado de trabajo (gobierno, empresas, sector académico).
2. La formación de científicos para la producción y transmisión del conocimiento en las ciencias.
3. La formación de líderes políticos y empresariales.
4. La formación de ciudadanos dotados de mayor conocimiento y cultura general.
5. La producción de nuevo conocimiento científico.

6. La producción de servicios de asistencia técnica, consultoría y transferencia tecnológica al sector productivo y a la comunidad.
7. La mejora de la distribución del ingreso a través de la provisión de oportunidades de movilidad social ascendente.
8. La provisión de un conocimiento independiente de los gobiernos y de los partidos políticos teniendo por valor orientativo la búsqueda de la verdad.
9. Constituirse como un polo de desarrollo económico local.
10. Preservar y diseminar los valores culturales.

Apoyándonos de lo dicho por García (2008) podemos identificar que dentro de los objetivos comentados se expresa la factibilidad de incrementar el porcentaje de titulados en el CU UAEM Texcoco para así poder cumplir con estos objetivos encomendados en el sector educativo.

El reconocimiento de estos, de sus intereses y posibilidades podría favorecer la reflexión y búsqueda de opciones de gestión escolar; pero sobre todo poder tomar distancia respecto de la administración y el propio estatuto ayudaría a desestructurar las pautas que sujetan al “cumplimiento” de prescripciones como forma básica de relación y ejercicio “profesional”. (Jiménez, 2003).

Considerando que para el éxito de toda innovación es de suma importancia quién dirige dicha gestión y para ello debe considerar el directivo crear una actitud positiva para así poner a dirigir a sus colaboradores en función de los fines comunes para el logro de los particulares requiriendo para ello según David Isaacs (2004) lo siguiente:

1. Ejercer una auténtica autoridad.

2. Vivir determinadas cualidades humanas.
3. Crear una cultura adecuada para trabajar y convivir a gusto.
4. Asegurar una buena comunicación entre los colaboradores.
5. Motivar continuamente a los colaboradores con el fin de que contribuyan al proyecto común.

Así mismo este directivo debe interiorizar y desarrollar las siguientes cualidades humanas: fortaleza, responsabilidad, sencillez, cordialidad, optimismo, entre otras, ya que conjuntamente es la única forma de considerar el éxito de la innovación educativa implementada bajo una gestión favorable.

Algo que ha afectado ciertamente a un desarrollo administrativo adecuado de las instituciones de educación superior son las denominadas “modas administrativas” según Birnbaum (2000), las cuales inicialmente fueron adoptadas en las organizaciones académicas para aliviar la presión de ser más eficientes y efectivas, privilegiando la racionalidad en la toma de decisiones y favorecer a la medición cuantitativa de resultados. El efecto positivo fue que según sus características no fueron creadas para ambientes no académicos, fueron aplicadas sin considerar sus limitaciones, además de presentadas como complejas o engañosamente simples. Sin contemplar lo que producirían a futuro en las instituciones, las cuales sin duda serían evaluadas para considerar la asignación de recursos. A futuro por medio de indicadores que se analizaran enseguida.

2.2.3 Indicadores de evaluación del desempeño relacionados con prácticas de eficiencia, eficacia y efectividad en las IES

Al analizar las políticas públicas implementadas en la educación superior es común constatar que se asume implícitamente que la sola puesta en marcha de las políticas presupone su éxito, cuando quizás todo lo que habrá de ocurrir serán modificaciones superficiales en la estructura de la organización, sin consecuencias para el núcleo de funcionamiento de esta última.

En este sentido, las políticas de financiamiento de distribución de fondos implementadas en el sector universitario no constituyen una excepción según García (2008).

La frecuencia con que se trata el tema de la calidad educativa es señal de la prioridad que ha adquirido esta temática en la agenda de políticos, educadores, investigadores y de la sociedad en general. Sin embargo, el concepto no tiene un significado unívoco, es más bien ambiguo según Casassus (citado por Márquez, 2004), lo que provoca problemas y malos entendidos con su uso.

No obstante, cabe aclarar que algunas de las propuestas enmarcadas en la versión restringida al ámbito pedagógico, manifiestan preocupación por aspectos tales como la equidad en la distribución de oportunidades de acceso, permanencia y egreso de sistema, así como por la inserción laboral de los egresados dentro de las dimensiones de la calidad educativa. (Márquez, 2004).

Diversos estudios analizados por Forero y Bardey (2008) afirman el impacto positivo de la inversión en la educación que se le da a está ya que al contar con una educación eficiente se convierte en un efecto multiplicador extrapolándose al sector educativo dando como resultado mejor productividad en el trabajo por parte de esos

profesionistas y por ende un incremento en sus ingresos generando así un crecimiento económico, reduciendo los índices de pobreza al realizarse una mejor distribución del ingreso reflejándose en un desarrollo social, político y demográfico.

Afirmando una vez más la importancia de que existan prácticas de eficiencia, eficacia y efectividad en las instituciones de educación superior y que al mismo tiempo se cuente con indicadores de evaluación para dichas prácticas.

Del mismo modo un indicador que se tiene latente para dicha evaluación de desempeño en las instituciones de educación superior es la calidad de la educación, el acceso y los objetivos redistribuidos, considerando este nivel de educación determinante en el logro de los objetivos sociales de cualquier gobierno por ello se busca justificar la importancia del gasto en el sector educativo en donde la educación pueda fungir como un mecanismo de redistribución del ingreso, por ejemplo el acceso a la educación que tienen las personas de bajos recursos según lo comentado por Forero y Bardey (2008) enfatizando la importancia de los incentivos al sector educativo.

Un indicador que se está visualizando de manera particular para evaluar a las instituciones es la eficacia escolar la cual según Carvalho (2005), esta corriente inició hace más de 35 años resultado del reporte Coleman reflejando los efectos que tienen las escuelas sobre el desempeño de sus alumnos, siendo la eficiencia una línea de investigación que está aportando información para optimizar los niveles de calidad y equidad educativa.

La actividad profesional que logran desarrollar los egresados de la instituciones de educación superior son parte de un prestigio que por ende puede resultar en incentivos económicos para cualquier institución educativa que logre

demostrar su calidad, eficiencia, eficacia y efectividad por medio de la actividad profesional, considerada esta como “un amalgama extraordinaria de mente y cuerpo, de pensamiento y acción, de conocimiento y ejecución. Coincidentemente, la educación profesional -si esto es hacer encomiable su objeto- reflejará esa complejidad y entrelazamiento”. (Barnett, 1992).

Considerando que los modelos de premios de calidad son una herramienta para realizar diagnósticos en instituciones educativas siendo organismos reconocidos a nivel nacional e internacional.

El uso de un modelo se considera una herramienta que permite hacer una revisión general en todas sus áreas y sus interrelaciones lo cual le ayudará a identificar sus fortalezas y áreas de oportunidad logrando su calidad como lo menciona Ruiz (2000).

Una cuestión que es de suma importancia y resulta indispensable es tener acceso al lugar o contexto en donde se llevará a cabo la investigación (Hernández, Fernández y Baptista, 2006). Aplicando esto en las instituciones de educación superior que vayan a ser evaluadas bajo estos modelos.

A continuación se presentaron algunos ejemplos de organizaciones que ofertan premios de calidad, y los cuales para algunas instituciones se pueden considerar como opciones para conseguir recursos en función de sus prácticas de eficiencia, eficacia y efectividad escolar.

Premio Nuevo León a la Competitividad. Este premio se creó con el fin de fomentar una cultura de calidad en la comunidad, en virtud a una creciente apertura comercial y competencia internacional, el Gobierno del Estado de Nuevo León con

una visión de mediano y largo plazo, instituyó en 1989 el Premio Nuevo León a la Calidad, lo que lo hace el primer Estado en otorgar dicho reconocimiento.

Sus objetivos son:

1. Apoyar la formación de una cultura de calidad y mejora continua en la comunidad.
2. Reconocer anualmente el esfuerzo de las organizaciones que han alcanzado con éxito la implantación de sistema de calidad y que cubren los criterios contenidos en el modelo del Premio Nuevo León a la Calidad.
3. Concientizar a las organizaciones en términos de calidad y mejora continua.
4. Fomentar el desarrollo de una cultura de calidad en la comunidad y con ello promover la presencia competitiva de las organizaciones del Estado a nivel local, nacional o internacional.
5. Proporcionar una metodología y criterios de diagnóstico probada a nivel mundial.
6. Oportunidades para establecer contactos con nuevos clientes.

Los criterios utilizados para la premiación y en los que destacan los galardonados son: liderazgo, planeación de la organización, clientes, personal, procesos, información y análisis, impacto social y resultados, según el Premio Nuevo León en Educación (2010).

Modelo Iberoamericano de excelencia en la Gestión. Es un modelo supranacional que trata de crear un punto de referencia único en el que se encuentren reflejados los distintos modelos de excelencia nacionales de los países

iberoamericanos. Este modelo ha sido desarrollado por la Fundación Iberoamericana para la Gestión de la Calidad (FUNDIBEQ).

Este modelo se desarrolló en 1999 para ser aplicado a cualquier organización pública y privada y de cualquier sector de actividad o tamaño.

Su objetivo es la evaluación de la gestión de las organizaciones identificando sus puntos fuertes y áreas de mejoras que sirvan para establecer planes de progreso y también sirva como información para el desarrollo y la planificación estratégica. (FUNDIBEQ, 2010).

Dichos programas ejemplifican las diversas posibilidades que tienen las instituciones de educación superior como paliativos para conseguir recursos financieros o en su defecto incorporarse a sistemas de compensación e incentivos cumpliendo con lo requerido para acceder a dichos recursos. Ya que intrínsecamente están inmersos en alguna de las formas presentadas en el siguiente apartado.

2.2.4. Sistemas de Compensación e Incentivos en Instituciones de Educación Superior.

Durante las últimas décadas, las tendencias en países extranjeros así como en México se han caracterizado por un elevado control externo ejercido sobre sus universidades; existiendo este control a través de diversos tipos de regulación pública -directa -directivas, específicamente exigencias de control de calidad e -indirecta- considerados los incentivos económicos expresado por Van Vught (citado por García, 2008).

Así mismo lo anterior determina como se toman las decisiones remitiéndose a las distintas formas de gestión institucional y académica. Se considera que las

instituciones de educación superior de países industrializados incorporaron técnicas de gestión para elevar la eficiencia y la efectividad de su desempeño, tecnologías organizacionales como la “calidad total” (total quality management). La “planificación estratégica” (strategic planning) o la “gerencia por objetivos” (management by objectives) las cuales se han ido expandiendo a nivel mundial en todos los sistemas de educación superior. Siendo estas técnicas parte de sus estrategias para conseguir incentivos en función de los resultados obtenidos.

Sin embargo existen varias fuentes para el financiamiento de la educación superior argumentado por Forero y Bardey (2008), dentro de las más comunes están la financiación por parte del gobierno (tanto de oferta como de demanda) y los pagos de matrículas hechos directamente por los estudiantes. Aunque existen otras como son las becas otorgadas por las instituciones educativas y préstamos del sistema financiero. Incluso algunos países han utilizado el mecanismo de préstamos de ingreso contingente o los “vouchers”.

Sin dejar de mencionar que existen aportaciones financieras del sector privado sobre incentivos al respecto.

Existiendo un nuevo enfoque denominado “nuevo gerenciamiento público” (new public management) el cual hace énfasis en la eficiencia, la descentralización, la orientación hacia la excelencia y hacia el cliente traspasando los límites de las universidades privadas y centrarse en el sector público pero de una forma explícita en el sector universitario direccionando la estructura gubernamental de las universidades convirtiéndose en los profesionales de la gestión o gerentes universitarios argumentado por Rhoades y Spom (citado por García, 2008).

En base a lo anterior si se logrará esta gerencia universitaria en las universidades mexicanas y más en el CU UAEM Texcoco sería más viable el tomar la decisión de insertar un programa integral de titulación en dicho departamento, ya que si este realiza adecuadamente sus funciones y procesos al incrementar el número de egresados titulados podría tener acceso a incentivos establecidos no sólo de carácter gubernamental sino también del sector privado.

En cuestión de teorías de financiamiento existe la teoría económica de Barr (citado por Forero y Bardey, 2008), donde establece que esta teoría aporta tres mensajes acerca de la financiación de la educación superior siendo los siguientes:

1. El manejo de la educación de manera totalmente centralizada no es una alternativa dadas las características de la estructura de la información (los estudiantes son consumidores con mejor información para decidir sobre las inversiones en educación).
2. Los estudiantes deberían aportar para cubrir los costos de su educación.
3. Los préstamos estudiantiles tienen características específicas.

Desde el punto de vista económico estos mensajes se deben tomar en cuenta para el éxito de los ingresos en toda institución.

Como resultado de los costos que genera el financiamiento de las instituciones de educación superior una opción para el gobierno que está promoviendo dentro de sus políticas gubernamentales es la “privatización” de dichas instituciones públicas para disminuir su dependencia de fondos públicos.

En donde según Altbach y Rumbley (2009) algo a favor de esto son los beneficios de que la academia se sujete a las leyes del mercado (emprendedurismo, competitividad, eficiencia, efectividad). Así mismo algo en contra es el impacto negativo en la enseñanza e investigación por abandono de roles tradicionales, pero de alguna forma todo esto debe tomarse en cuenta ya que es una política real en la actualidad y su perspectiva es que seguirá en aumento.

Las tendencias mundiales en cuanto a financiamiento de la educación superior se sienten en tres niveles, su efecto está reflejando en sistemas (rebasados en su capacidad), instituciones (salones a su capacidad máxima e inclusive superior e infraestructuras en malas condiciones tanto administrativamente como operativamente) y en los estudiantes (en cuanto a la privatización se refleja en colegiaturas mayores, lo que se asemeja a los aranceles desde una perspectiva económica).

En cuanto a las soluciones que se buscan van en dos sentidos la reducción de costos y los costos compartidos argumentado por Altbach y Rumbley (2009).

Otra postura al respecto es la propuesta por Brunner y Uribe (2007), sobre el fenómeno de mercadización al cual denominan como un proceso mediante el cual un gobierno introduce reglas de funcionamiento en los sistemas de educación para que la competencia entre las instituciones los coordine.

La importancia del fenómeno ha derivado en el surgimiento de un campo de análisis denominado mercados universitarios cuyo objeto de estudio es la actuación de las universidades en un contexto de mercado. Comentando como dinámicas de mercadización y mercados nacionales las siguientes:

1. Políticas de mercadización: ingresos al sistema de proveedores privados, asignación de recursos a las instituciones mecanismos de mercado y la regulación de la competencia resultante.
2. Diversidad de mercados: estudiantes, posiciones académicas, recursos, prestigios institucionales.
3. Efectos de la mercadización: comercialización de la investigación (capitalismo académico), managerialismo (adopción de modas) y mercadotecnia de servicios educativos.

Así mismo el impacto que ha generado en América Latina se ha visto reflejado de la siguiente forma y con estas características; en cuanto a los costos compartidos, referente multidimensional para clasificar universidades, proceso de adaptación no lineal, ni único y ha generado nuevos paradigmas para clasificar a las universidades como exitosas.

Por su parte las universidades han desarrollado esfuerzos desde su interior para obtener recursos, termino denominado capitalismo académico por medio del cual se han allegado de recursos externos mediante lo siguiente: correlación con economía del conocimiento, inserción del lucro en la academia, investigación aplicada, restratificación de las disciplinas (recursos en función de la capacidad de creación de riqueza).

Los efectos que se han presentado en el mercado por el comportamiento y adaptación de las universidades, ha sido la adopción del managerialismo como enfoque centrado en el desempeño institucional, el cual a su vez a impactado en la eficiencia, efectividad, calidad del servicio, en la rendición de cuentas y la privatización en cuanto a las instituciones se refiere.

Brunner y Uribe (2009) presentan las siguientes modalidades de financiamiento público observadas en la figura 2. Donde el C1 es determinado por presupuestos negociados; C2 en función al desempeño, C3 mediante la competitividad por resultados y C4 a través de los clientes.

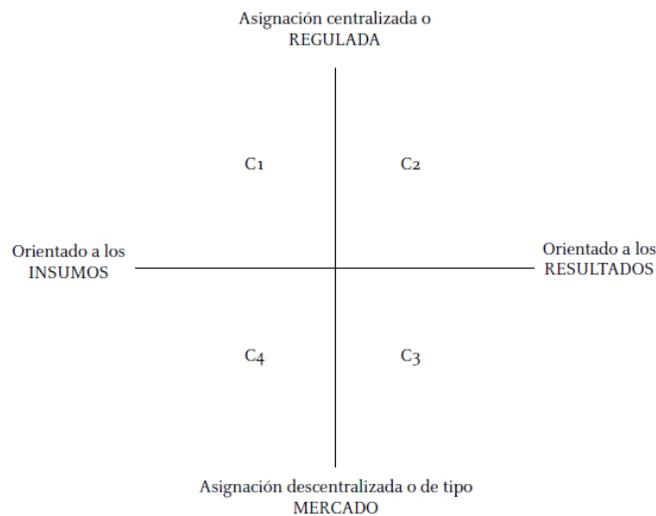


Figura 2. Modalidades de financiamiento público en la educación superior.

Ante todo en lo mencionado anteriormente cabe destacar lo que comenta García (2008), ya que el revisó el impacto que a partir de la primera Conferencia Mundial de Educación Superior de UNESCO en 1998 se observa en el financiamiento de la educación superior en América Latina.

La UNESCO afirma que la educación superior es un servicio público en donde el lucro no tiene cabida, por lo tanto el Estado debe desempeñar un rol relevante en el financiamiento y en la rendición de cuentas en las universidades.

Debido a esto se presentan comparaciones entre países de la región apoyadas en: la participación del sector privado, el gasto público como porcentaje del PIB,

gasto público anual por estudiante, participación del presupuesto de la educación superior en el presupuesto total de educación.

García (2008) presenta en cuestiones de financiamiento en América Latina que existe una preponderancia del modelo “histórico-negociado”, de modelos de incentivos financieros a las instituciones, créditos educativos y aranceles (colegiaturas).

De esta forma se puede observar cuáles son las diversas formas de financiamiento de las instituciones de educación superior así como sus características y resultados con respecto al éxito de las actuales políticas para la asignación de recursos en el sector educativo superior.

Al respecto del tema González (2006), comenta algunas de las fuentes de financiamiento para tal efecto.

La asignación directa del presupuesto nacional. Donde generalmente los mecanismos se basan en alguno de los siguientes tres criterios: razonamiento basado en el pago por resultados output (producción de graduados, posgraduados, investigación, entre otros); razonamiento basado en input (la cantidad de admitidos por un costo unitario dado mediante una formula) y por último se encuentra la asignación negociada por recursos (en función de un ajuste que se hace a presupuestos recibidos en años anteriores, conocido como benchmarck).

Matrícula. Un pago periódico por el cual los estudiantes cancelan a la universidad por período de estudios (mensual, trimestral, semestral, etc.).

Ingresos por transferencia de tecnología y la prestación de servicios especializados. Esto es que las universidades poseen ventajas competitivas para generar ingresos, las cuales se pueden prestar por diferentes modalidades: enseñanza

y capacitación en todos los niveles, desarrollo de empresas de base tecnológica, contratos de investigación, centros de investigación.

Cooperación internacional. En la cual se propone deben intensificarse las relaciones entre las universidades y los organismos internacionales, para promover intercambio entre profesores y alumnos o realización de investigaciones conjuntas por mencionar algunos ejemplos.

Legados y donaciones. Donde las mismas universidades dan pautas para dichas donaciones a sus egresados, así mismo estimulen lo generado por las empresas como parte de sus aportaciones.

Así mismo González (2006) comenta algunas otras fuentes de financiamiento alternas que se aplican por las instituciones de educación superior siendo estas: aportaciones gubernamentales a través de impuestos específicos y bancos de crédito educativo.

En base a las diferentes formas de financiamiento se puede destacar que aun cuando las universidades no son por naturaleza organismos diseñados para generar ingresos es una realidad actual que deben vislumbrar dicha posibilidad a futuro siempre y cuando se maneje bajo políticas de transparencia para no caer en errores como lo comento la UNESCO en 1998, y para tal efecto se presenten de manera clara en sus procesos de rendición de cuentas tema que se abordó en el siguiente apartado.

2.2.5 Procesos de Rendición de Cuentas en Instituciones de Educación Superior

Para efectos de una claridad respecto al presente tema de cómo las instituciones de educación superior realizan sus procesos de rendición de cuentas y considerando que en su mayoría se presentan por medio de un presupuesto se consideró viable presentar su concepto, siendo este: una declaración de propósito educativo fraseada en términos fiscales del cual sus propósitos según Barr (2000) son:

1. Operar la estrategia de la organización
2. Asignación de recursos
3. Ofrecer incentivos
4. Ofrecer control
5. Comunicar dentro y fuera de la organización

En todas las instituciones de educación superior se denota la falta de recursos financieros, por lo cual la rendición de cuentas es sumamente importante, incluso para algunas instituciones; está es la acreditación.

La postura tomada por Thow (1996), sobre dicho tema considerándolo bajo el enfoque de mercado de educación el menciona tres formas en que las instituciones de educación superior están ligadas a las sociedades que los rodean y apoyan siendo éstas las siguientes:

Rendición de cuentas: es la obligación de reportar a otros. ¿Quién debe rendir cuentas?, ¿para qué?, ¿a quién?, ¿cómo? y ¿con qué consecuencias?

Mercado: la educación superior se conecta con la sociedad a través del mercado, cuando se apoya a una institución a cambio de bienes o servicios.

Confianza: en el apoyo, público o privado, sin la condición de recibir a cambio bienes o servicios y de rendir cuentas detalladas del destino de tal apoyo.

En cuanto a la rendición de cuentas se refiere con las siguientes características:

1. Es una restricción al poder arbitrario y sobre la corrupción del poder.
2. Mantiene o eleva la calidad del desempeño de las instituciones
3. Es un mecanismo regulatorio (reportes, criterios, estándares)
4. Se apoya en decir la verdad
5. Es una alternativa a la confianza (si no se dice la verdad, se pierde la confianza)

En general los educadores piensan que rendir cuentas a externos: debilita la autonomía de las instituciones, amenaza la libertad de los profesionales para administrar su tiempo y definir su trabajo, reduce la diversidad entre las instituciones (isomorfismo: fenómeno que tiene que ver con que las instituciones de un mismo sector tienden a parecerse con el tiempo. Especialmente en cuestiones relacionadas con las políticas).

Para lo cual las funciones inherentes a la rendición de cuentas son fundamentales en las sociedades democráticas y la forma en la que se ejercita la rendición de cuentas, depende de las circunstancias (ej. Acreditación en Estados Unidos; acreditación directa en Gran Bretaña).

Los tipos de rendición de cuentas:

Externa: la obligación de las instituciones con los distintos públicos que las apoyan, de garantizar que estén cumpliendo sus misiones, utilizando los recursos honesta y responsablemente y alcanzando legítimas expectativas.

Interna: informar a unos u a otros dentro de las instituciones sobre cómo sus áreas está cumpliendo sus misiones, que también se desempeñan, que tanto pueden mejorar y que hacen para mejorar.

Legal y financiera: la obligación de reportar el uso de los recursos.

Académica: la obligación de decirle a otros, dentro y fuera, que se ha hecho con los recursos para mejorar la enseñanza, el aprendizaje y el apoyo comunitario. Considerando todo lo anterior como punto de partida para entender qué es la rendición de cuentas.

Ahora bien la postura De la Garza (2008) sobre el tema es la siguiente: considerando que la evaluación y acreditación en las instituciones de educación superior es elemental para realizar su rendición de cuentas. Dicho enfoque lo maneja desde la perspectiva de América Latina y el Caribe.

Creciente importancia en los últimos 20 años:

- Reduciendo la tensión asociada a la autonomía universitaria
- Procesos diversos entre países
- El estado juega un papel protagónico
- Tiene diferentes niveles: institucional, por programa

La acreditación surge como respuesta a la preocupación por el impacto a la calidad, derivado de la manifestación del acceso a la educación superior y al cambio de paradigma del estado benefactor por el estado evaluador.

Autoevaluación: ligada frecuentemente a la acreditación y utilizada como estrategia para el aseguramiento de la calidad. La autoevaluación sirve para poner la organización en orden, documentar muchas cosas.

El Estado está adoptando un rol activo en la supervisión y fiscalización de la educación superior.

- Agencias acreditadas
- Educación superior como bien público internacional
- Criterios estándares de calidad entre países: el pacto de Bolonia, el

Mercosur

- Financiamiento como un medio para una educación de calidad
- Presente en la producción de cualquier bien o servicio
- No asegura la calidad

La legislación para aseguramiento de la calidad toma en cuenta lo siguiente: evitan la proliferación de instituciones de baja calidad (diploma mills) y regula carreras o programas de riesgo social (ejemplo: medicina).

En cuanto a los sistemas de evaluación y acreditación: existen cursos Centroamérica, Chile y México como recomendaciones de política se atiende a lo siguiente: incorporar las mejores prácticas a los esquemas de evaluación y acreditadores, asegurando su calidad (acreditation mills). Enriquecer periódicamente los marcos de acreditación y evaluación. Difundir más amplia y públicamente los resultados de la evaluación y la acreditación. Impulsar y promover la participación de las instituciones privadas en la rendición de cuentas, así como adecuar los marcos jurídicos de calidad dentro de las instituciones y compromiso de los gobiernos para promoverla y desarrollarla.

Aunque desde el punto de vista de la productividad en las instituciones académicas Rhodes (2001) desarrolla 11 principios de administración de productividad, orientados al balance, a la diversidad descentralizada y a la

recalibración. Contrarios al paradigma de enfoque, de las mediciones estándar centralizadas y de la rendición de cuentas.

Las universidades son organizaciones complejas, se componen de varias subcomunidades que se desarrollan con diferentes objetivos e intereses, dentro de la organización total.

La Productividad ¿De qué?

Principio # 1: El principio del foco en la producción.

El foco de las iniciativas debe ser más en animar resultados productivos y de calidad que en controlar las actividades de los empleados.

Principio # 2: El principio de la producción conjunta. Las medidas de productividad deben promover y contabilizar las eficiencias de la enseñanza e investigación derivadas de la producción conjunta.

Principio # 3: El principio contraproducente. Cualquier esfuerzo para promover la productividad tiene el potencial de generar respuestas y resultados contraproducentes. Ejemplo, si se aumenta la carga de docencia a un profesor, se verá afectado el tiempo que dedica a los estudiantes para tutorar.

Principio # 4: El principio de los factores de la producción. Los esfuerzos para promover la productividad deben incluir los costos de producción y al personal académico. Esfuerzos conjuntos entre padres y administradores.

La Productividad ¿Para cual unidad de análisis?

Principio # 5: El principio de la medición justa. El principio de la medición justa parece más objetivo aplicar medidas uniformes de la productividad a todas las unidades, pero es injusto y contraproducente. Hay que tomar en cuenta las diferencias que se dan de una a otra.

Principio # 6: El principio de la función de la producción. Las iniciativas de productividad deben adecuarse a las funciones de producción específicas de las unidades (incluyendo a las de apoyo), para maximizar las eficiencias derivadas del balance de sus actividades.

Principio # 7: El principio de la falacia ecológica. Iniciativas para promover la productividad de las unidades académicas no consideran a las unidades de apoyo ni tienen el potencial de promover conductas no deseadas que no incrementan la productividad de la institución.

Productividad ¿De acuerdo a qué funciones?

Principio # 8: El principio de optimización. El objetivo debería ser menos en maximizar una meta o función y más en optimizar el desempeño de varias metas y funciones, apoyado en el entendimiento de las interacciones y los subsidios cruzados entre unidades y funciones.

Principio # 9: El principio de la eficacia equivocada. La tendencia es hacia la medición de los resultados de corto plazo, aislados enfocados hacia ingresos y simple eficiencia en lugar de hacia consideraciones de calidad, largo plazo e interactivos, en detrimento de las funciones educativas, sociales y económicas fundamentales de las instituciones.

Productividad ¿Para los intereses de quién?

Principio # 10: El principio de segregación de públicos. Las definiciones de los públicos que pueden ser consultados y afectados por los esfuerzos de productividad, deben ir más allá de las categorías generales como "estudiantes para incluir" importantes subgrupos de grandes universos.

Principio # 11: El principio de la estratificación. Debe considerarse el efecto de las iniciativas de productividad en la estratificación dentro y fuera de la institución. Se debe distribuir los recursos de las instituciones con base en ciertos criterios.

2.2.6 Pertinencia Educativa

En medio de las aceleradas transformaciones de la sociedad contemporánea, las Instituciones del Sistema de Educación Superior están llamadas a cumplir un papel fundamental para favorecer el desarrollo del país y coadyuvar al bienestar de las personas.

En la medida que las Instituciones de Educación Superior cumplan con responsabilidad, calidad y eficiencia sus tareas académicas y sociales, el país estará en mejores condiciones para encaminarse hacia una economía más competitiva, una sociedad justa y equilibrada y consolidar con ello un sistema político democrático. Esto es así porque dichas instituciones son irremplazables en su calidad de instancias productoras de conocimientos y cultura, así como formadoras de sujetos con capacidad de generar y aplicar de las ciencias, las humanidades y las artes a través de las distintas profesiones.

Por ello es de suma relevancia desarrollar una pertinencia educativa entendida como “la necesidad de que los contenidos y los métodos educativos se adecuen a las características socioculturales y a las posibilidades de aprendizaje de los individuos y conglomerados sociales a los que se dirige la educación” (SEP, 2008)

Como se comentó en el Foro Nacional sobre pertinencia educativa (ANUIES, 2005) “el mayor reto del sistema educativo es atender el alto nivel de demanda de

jóvenes que desean ingresar a las universidades públicas...”, así lo señaló Roberto Rodríguez Gómez, investigador especialista en educación superior del Instituto de Ciencias Sociales de la Universidad Nacional Autónoma de México y director de la Revista de la Educación Superior.

Del mismo modo se exponen ideas relevantes propuestas en dicho Foro desarrollado en la Ciudad de Monterrey para la mejora continua del nivel superior teniendo como resultado una adecuada pertinencia educativa:

Avanzar en la renovación de la Ley General de Educación Superior si se quiere poner orden a este sistema educativo. Ello implica, vigilar cuidadosamente la calidad educativa que ofrecen los particulares a fin de asegurar que los alumnos reciban una educación del más alto nivel.

Las instituciones de educación superior deben unir fuerzas, pues los escenarios educativos no sólo exigen buena educación, sino buena proyección.

A lo largo de dos días, personalidades como Enrique Villa Rivera, director general del Instituto Politécnico Nacional; Marcos Kalach, representante de Empresas Manufactureras Kaltex; Leonardo Mertens, representante de la Organización Internacional del Trabajo; Rodrigo Plancarte de la Garza, director general de COPARMEX-NL; analizaron temas como las aportaciones de la vinculación y el seguimiento de los egresados para la pertinencia educativa, a su vez se avocaron a analizar los modelos y procesos innovadores en el desarrollo de una oferta educativa pertinente.

Se puede identificar las diversas líneas de acción que deben tomarse en cuenta para el desarrollo de una pertinencia educativa a nivel nacional por lo que algunos de los temas que permitirán este desarrollo son: la vinculación de la educación superior

con estos sectores, diseñar mecanismos de intercambio de información y difusión de actividades tanto al interior como al exterior de la universidades; el seguimiento de egresados y la relación que guardan con el mercado laboral.

Del mismo modo se recalca la necesidad de diseñar, aplicar e impulsar un modelo de seguimiento de egresados; modelos curriculares innovadores, que se demanda el equilibrio entre las estructuras académicas y consolidar los proyectos innovadores hasta que sean parte de la cultura de las universidades; modalidades educativas y uso de nuevas tecnologías de la información, proponiéndose diseñar y aplicar software educativo propio y ponerlo a disposición entre las instituciones. (ANUIES, 2005)

Lo anterior permite concretar con el concepto manejado por la UNESCO (Citada por Méndez, s.f.) sobre la pertinencia en Educación Superior “ La pertinencia en educación superior se considera primordialmente en función de su cometido y su puesto en la sociedad, de sus funciones con respecto a la enseñanza, la investigación y los servicios conexos, y de su nexos con el mundo del trabajo en sentido amplio, con el estado y la financiación pública y sus interacciones con otros niveles y formas de la educación.”

Si bien se considera que la pertinencia se refiere al grado de correspondencia que debe existir entre las necesidades sociales e individuales que se pretende satisfacer con la educación superior y lo que realmente se llega a alcanzar, otros aspectos como la socialización, legitimación, de formación cultural, de extensión y servicios no son tan valorados como lo es la habilitación para el trabajo productivo al que aspiran los estudiantes de este nivel de estudios, aspecto que se convierte en

central en la revisión de planes y programas de estudio, así como de las adecuaciones institucionales que se instrumentan.

“La dinámica del mercado laboral se corresponde con las características que asumen el modelo y las estrategias de desarrollo económico nacional y sus vertientes financieras, fiscales, tecnológicas y regulatorias. El sistema educativo en este aspecto busca responder a las necesidades de mano de obra calificada desde una dinámica distinta y sobre su propia tradición, presentándose inevitablemente desajustes entre la formación y el empleo profesional” (Martuselli y Martínez, s.f.).

Por lo anterior el resultado de una pertinencia educativa efectiva debe verse reflejada en una calidad de los egresados ya que estos son quienes reflejan esa pertinencia para lo cual se desarrolla el siguiente tema denominado calidad de los egresados el cual va entrelazado con la calidad educativa como se muestra a continuación.

2.2.7. Calidad de los Egresados.

De acuerdo con Bernowski (Citado por Alvés y Nuno, 2004) “grandes empresas como Motorola, General Electric y Westinghouse están procurando formar a sus ejecutivos *in-house* porque la formación dada por las instituciones tradicionales no va al encuentro de sus verdaderas necesidades”.

Por las características de la sociedad contemporánea, las Instituciones del Sistema de Educación Superior están obligadas a desarrollar un papel fundamental para favorecer el desarrollo del país y coadyuvar al bienestar de las personas. En la medida que las Instituciones de Educación Superior cumplan con responsabilidad, calidad y eficiencia sus tareas académicas y sociales, se dará al país en mejores

condiciones para encaminarse hacia una economía más competitiva, una sociedad justa y equilibrada y consolidar con ello un sistema político democrático.

Las instituciones son irremplazables en su calidad de instancias productoras de conocimientos y cultura, así como formadoras de sujetos con capacidad de generar y aplicar de las ciencias, las humanidades y las artes a través de las distintas profesiones.

Las instituciones de educación superior no deben renunciar a la tarea de la instrucción, pero sí averiguar formas mejores de servir a la sociedad. Retomando una perspectiva fuera de sus "campus" y conocer las necesidades y expectativas de sus clientes. Ésta considera que los alumnos y el sector público son los clientes.

Incorporar la satisfacción del cliente en el marco de tasa de calidad asegurará que las instituciones puedan desempeñar las dos principales funciones de educación superior: Educar y generar conocimiento según Bernowski (Citado por Alvés y Nuno, 2004).

Uno de los grandes problemas de planificación de la calidad en enseñanza superior es la omisión de la variable más importante en el proceso de producción: el ser humano.

Siendo indispensable retomar la calidad académica, como parte de un proyecto para la mejora de calidad global, para garantizar y mantener un nivel aceptable para obtener los resultados deseados.

Los alumnos sólo acudirán a las instituciones de educación superior que les garanticen una educación de calidad, visualizando una calidad de egresados aceptable para el campo laboral. Como lo menciona Chadwick y Ward (Citado por

Alvés y Nuno, 2004) “entienden que la importancia de la satisfacción del consumidor fue ya reconocida por la mayoría de las industrias y servicios privados, pudiendo las escuelas y universidades encontrar conceptos paralelos para potencial aplicación en su realidad”.

Por ello la ANUIES en su anuario estadístico 2009, refleja claramente la demanda que solicita el servicio educativo universitario para culminar con un proceso de titulación que le garantice la calidad como egresado, ya que las empresas solicitan esa garantía como “calidad” y el porcentaje va en detrimento desde el ingreso al nivel superior y el proceso de titulación como se observa en la Fig. 3 a

continuación:

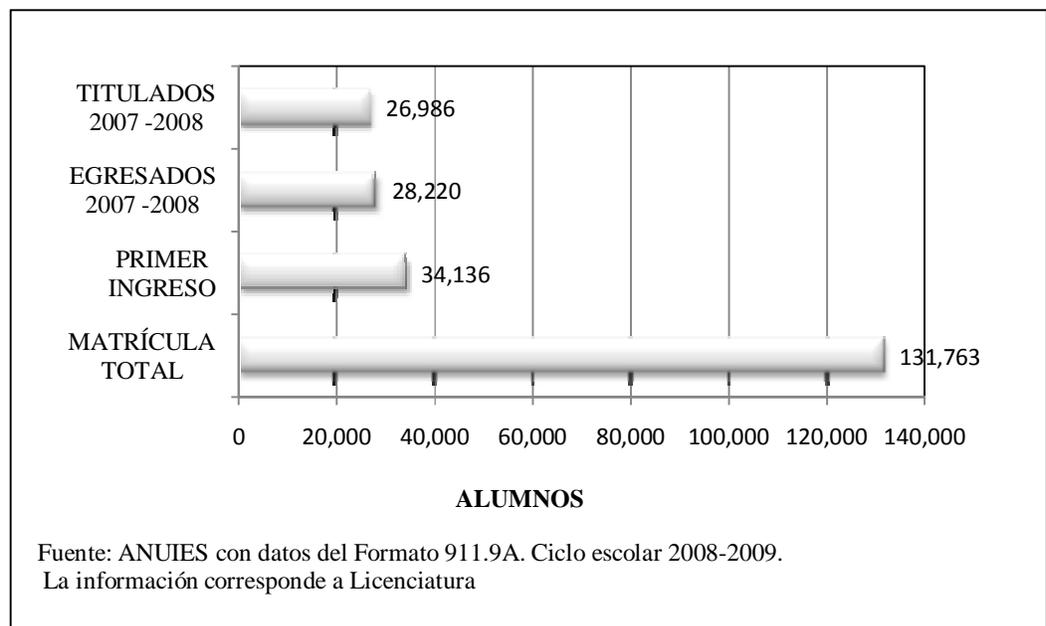


Figura 3. Población escolar total 2008-2009.

En consideración a lo anterior cada institución determina sus estrategias para cumplir el cometido de asegurar calidad de sus egresados, como por ejemplo la Universidad Autónoma del Estado de México en su reporte de desempeño de indicadores (2010) por medio de su porcentaje de programas de licenciatura de

calidad (nivel 1 de los CIEES o acreditados) 2004-2010 y programas de licenciatura acreditados 2004-2010 presentados en la tabla 5;

Tabla 5
Programas de licenciatura acreditados 2004-2010

| Concepto | 2004 | 2005 | 2006 | 2007 | 2008 | 2009 | 2010 |
|---|------|------|------|------|------|------|------|
| Programas licenciatura evaluables | 108 | 110 | 117 | 118 | 121 | 121 | 122 |
| Programas acreditados por Copaes | 15 | 15 | 19 | 27 | 42 | 49 | 53 |
| Programas acreditados por Copaes en OA | 15 | 15 | 19 | 27 | 32 | 34 | 37 |
| Programas acreditados por Copaes en CU | | | | | 10 | 15 | 16 |

Fuente: Elaboración propia con base a los Indicadores de desempeño UAEM 2010

La tabla anterior permite identificar las tendencias y perspectivas que están aplicando las IES para lograr satisfacer la demanda que requiere una calidad de egreso.

En base a todos los procesos planteados anteriormente por los diversos autores se puede concluir la importancia de estos para lograr desarrollar la gestión administrativa y eficiencia terminal en las instituciones de educación superior bajo un marco de éxito organizacional y funcional; a su vez se puede identificar del mismo modo los alcances y limitaciones manejados en la teoría para lograr el objeto de estudio.

Alcances, se ha podido observar que los temas medulares tratados en la problemática como son gestión administrativa, eficiencia terminal, procesos de titulación, pertinencia educativa, calidad de egreso, entre otros son temas bastante retomados en la literatura educativa esto permitió conocer a fondo dichos elementos para poder desarrollar con una base sólida la investigación del presente estudio. A su vez también se identificaron algunas *limitaciones* para su desarrollo como fueron los contextos de la literatura son diferentes a donde se desarrolla nuestra problemática,

aunque se tiene información al respecto no existen estrategias, ejemplos concretos y bien definidos que guíen como tal para minimizar la problemática específica determinando que se identifica la problemática pero no existe una planeación estratégica definida para minimizarla como pasa en muchas otras en el ámbito educativo.

Ahora bien en base a la literatura expuesta por diversos autores y organismos en función de nuestra problemática y teniendo definidos los objetivos y pregunta de investigación se dio pauta para determinar el método por medio del cual se desarrolló la investigación, en el siguiente apartado se expone dicho método así como las características operativas bajo el marco de cómo se trabajó la investigación para culminar con los resultados expuestos.

Capítulo 3. Metodología

De acuerdo con Hernández, Fernández y Baptista (2006) la investigación es un conjunto de procesos sistemáticos y empíricos que son aplicables a algún fenómeno. Así mismo, para el diseño existen dos enfoques principales, el *enfoque cualitativo* y el *enfoque cuantitativo*, los cuales son muy valiosos, ya que se observa que ambos se complementan y aportan funciones relevantes al realizar cualquier investigación. Por ello se determinó utilizar ambos para la presente investigación retomando así el denominado método mixto.

Toda investigación requiere de la implementación de un método, tomando en cuenta esto se optó por seleccionar el método cuantitativo ya que por las características que presenta es el más óptimo por la naturaleza de la investigación. Ahora bien de acuerdo con Hernández, Fernández y Baptista (2006), definen a la investigación como un “conjunto de procesos sistemáticos y empíricos que se aplican al estudio de un fenómeno. Tomando en cuenta que es necesario realizar una investigación para ver la viabilidad del proyecto”

A su vez las investigaciones cuantitativas nos ofrecen la posibilidad de generalizar los resultados más ampliamente, nos otorga control sobre los fenómenos así como un punto de vista sobre conteo y las magnitudes de estos. Así mismo brindan una gran posibilidad de réplica y un enfoque sobre puntos específicos de tales fenómenos, además de que facilitan la comparación entre estudios similares.

Los métodos cuantitativos usan la recolección de datos para probar hipótesis con base en la medición numérica y el análisis estadístico, para establecer patrones de comportamiento y probar teorías. (Hernández, Fernández y Baptista, 2006) Por lo mencionado hasta el momento se justificó desde el punto de vista teórico el uso del

presente método en la investigación aunque en los siguientes apartados se explica más a detalle del porqué de la elección del método cuantitativo.

En cuanto a la elección del método cualitativo, dicho enfoque ofreció flexibilidad a la investigación ya que no sigue una secuencia rigurosa de pasos, lo que permitió la exploración sobre las experiencias y valores de los administrativos y docentes del CU UAEM Texcoco, desde el punto de vista interno e individual en el ambiente natural de sus entornos (aulas, oficinas, áreas de trabajo) y la manera como se comportan al realizar sus actividades.

Así mismo, se utilizó la definición *exploratorio y descriptivo*. Hernández, Fernández y Baptista (2006) comentan que los estudios *exploratorios* se realizan con el objetivo de investigar un tema o problema poco estudiado; tal es el caso de la presente investigación, ya que fue necesario utilizar estos estudios para resolver dudas generadas y aportar al mismo tiempo aspectos desconocidos que fueron de gran utilidad al determinar la relación que existe entre los procesos de titulación y los indicadores de eficiencia terminal desde la perspectiva de los autores de la problemática. Por otra parte Danhke (citado por Hernández, Fernández y Baptista, 2006) dice que los estudios *descriptivos* buscan especificar las propiedades, las características y los perfiles de personas, grupos, comunidades, procesos, objetos o cualquier otro fenómeno analizado; y en esta investigación estos estudios permitieron recolectar datos a través de variables sobre diversos aspectos, enfocados al objetivo general de la investigación.

De igual forma la presente investigación es de tipo *no experimental*, la cual Hernández, Fernández y Baptista (2006) definen como los estudios que se realizan sin manipular deliberadamente las variables y en la que sólo se observan los

fenómenos de estudio en su ambiente natural para después analizarlos. Esto debido a que con la presente investigación se identificó la perspectiva que tienen los actores sobre los procesos de titulación en el CU UAEM Texcoco, es decir, como influye su entorno, como es su formación, sus características personales, su conducta y sus capacidades. Así mismo el diseño es transeccional; Hernández, Fernández y Baptista (2006) comentan que en este diseño la recolección de datos se hace en un momento específico, es decir que se describen las variables y se analizan las incidencias así como la interrelación que tienen en un determinado momento; siendo de esta forma como se llevó a cabo dicha recolección de los datos para no interrumpir las actividades de los sujetos de estudio.

Por otra parte en cuanto al muestreo, al ser una investigación de corte cualitativo, la selección y tamaño de la muestra está dada por el fenómeno a investigar de acuerdo a la experiencia u observación del investigador (Giroux y Tremblay, 2004); es decir que para este caso la muestra es de corte no probabilístico, pues se entrevistaron y observaron a los actores de los procesos de titulación dentro de la institución registrados en la institución.

3.1 Descripción socio-demográfica del contexto de la investigación.

El presente estudio se llevó a cabo en una institución de educación superior la cual es el Centro Universitario UAEM Texcoco (CU UAEM Texcoco) organismo dependiente la Universidad Autónoma del Estado de México (UAEM) ubicado como su nombre lo indica en el Municipio de Texcoco perteneciente al Estado de México. Oferta 1 ingeniería y 7 licenciaturas con base a cubrir las necesidades profesionales, sociales, económicas, políticas y culturales de la región.

Conviene aclarar que la institución fue explorada desde su concepción organizacional y funcional; por una parte para verificar que cuenta con el Departamento de titulación como tal y por la otra para visualizar las funciones de dicho departamento para identificar si es vital la creación de un programa integral de titulación y reforzar de esta forma las funciones del departamento en pro de incrementar el índice de titulados en la institución.

Cabe hacer mención de cómo se conforma el Centro Universitario UAEM Texcoco en el aspecto de su personal dividiéndose en 2 categorías generales denominadas personal académico y personal administrativo como se muestra en el Quinto Informe (2009) y a su vez se muestra en la Tabla 6.

Tabla 6
Personal por categoría CU UAEM Texcoco

| Categoría | 2008 | 2009 |
|-------------------------|------------|------------|
| Personal Académico | | |
| Profesores1/ | | |
| Tiempo Completo | 12 | 13 |
| Medio Tiempo | 1 | 1 |
| Asignatura | 159 | 146 |
| Personal Administrativo | | |
| Directivo | 1 | 1 |
| Confianza | 15 | 12 |
| Sindicalizado | 38 | 37 |
| TOTAL | 226 | 210 |

1/ Incluye investigadores.
Fuente: Subdirección Administrativa

En el mismo informe se presentan cifras sobre el personal que se considera capacitado dentro de la institución lo cual es de vital importancia para el desarrollo adecuado de las funciones y obligaciones que tiene asignado el personal de acuerdo a su perfil lo que permite una gestión administrativa optima, dicha cifra se observa en la tabla 7 al respecto;

Tabla 7

Personal administrativo capacitado CU UAEM Texcoco

| | 2008 | 2009 |
|-------------------------------------|------|------|
| Directivo y de confianza | | |
| Cursos | 1 | - |
| Participantes | 12 | - |
| Sindicalizado | | |
| Cursos | 5 | 2 |
| Participantes | 38 | 25 |
| Fuente: Subdirección Administrativa | | |

En cuanto al personal que labora en el área de titulación considerando está dentro de nuestro radio de influencia sobre el estudio de campo se identificó que el Departamento de Titulación está integrado por 2 personas, una que funge como la responsable del departamento con un perfil de Licenciada en Administración egresada de la misma institución; y por otra parte la secretaria del área siendo a nivel técnico su formación académica. Como se observa no existe una amplia cantidad de recurso humano destinado para las actividades del Departamento de manera directa.

3.2 Diseño de la Investigación

La investigación se desarrolló en el marco del método cuantitativo por una parte ya que dicho método requiere el uso de medidas estandarizadas y del análisis de datos en forma estadística.

Lo cual para la naturaleza del estudio era el más viable puesto que al identificar dentro de la unidad organizacional y funcional de la institución se observó claramente la el número de unidades que tiene actualmente su organigrama y evidentemente se puso a prueba dicha metodología desde el punto de vista cuantitativo por mencionar un ejemplo.

Como lo menciona la metodología cuantitativa según Hernández, Fernández y Baptista (2006), requiere que entre los elementos del problema de investigación exista una relación cuya naturaleza sea lineal. Es decir, que haya claridad entre los

elementos del problema de investigación que conforman el problema, que sea posible definirlos, limitarlos y saber exactamente donde se inicia el problema, en cual dirección va y qué tipo de incidencia existe entre sus elementos, por lo anterior el CU UAEM Texcoco fue factible para aplicarse dicha metodología.

Considerando que la presente investigación cuenta con una hipótesis claramente definida se confirma la factibilidad de la aplicación de dicho método para la resolución de esta hipótesis, entre otras especificaciones que permitió al estudio realizar aportaciones para dicha problemática.

Determinando las *variables* de la siguiente forma:

Variable dependiente: Gestión administrativa como parte medular del departamento de titulación.

Variable independiente: El programa integral de titulación como instrumento para el incremento del índice de titulados.

La elección del método cuantitativo para la presente investigación fue idónea para lograr el objetivo y resolver los problemas planteados debido a que como la esencia de la problemática es elevar el índice de titulados del CU UAEM Texcoco dicho método al tener naturaleza numérica y desarrollarse bajo esta premisa permite identificar la esencia de la investigación así como planearla, diseñarla, desarrollarla, ejecutarla y obtener resultados concretos desde una perspectiva numérica a la cual se enfoca la problemática.

Así mismo desde el punto de vista del método cualitativo el poder estar directamente relacionado con los actores de los procesos de titulación, identificar sus perspectivas tanto de cómo es la gestión, ejecución y control de dichos procesos

amplia el panorama de la investigación ya que no sesga las opiniones de los actores quienes vivencialmente han conocido el desarrollo de los procesos.

De tal forma que dicho método permitió adentrarse directamente con las experiencias de los involucrados haciendo más productiva la investigación.

3.3 Fases de la Investigación

El método se desarrolló bajo el diseño argumentado por Hernández, Fernández y Baptista (2006), con respecto a los pasos realizados por el investigador en investigaciones con este enfoque:

- a) Se planteó un problema de estudio delimitado y concreto.
- b) Una vez planteado el problema de estudio, se revisó lo que se ha había investigado anteriormente.
- c) Se construyó un marco teórico en base a la literatura, derivando de esta teoría la hipótesis planteada.
- d) Se sometió a prueba la hipótesis, con los resultados se corrobora si se refuta o se evidencia a favor de esta.
- e) Para obtener tales datos se recolectó información, con la aplicación de los instrumentos elegidos (cuestionarios, entrevistas semi-estructurada) en la institución dando inicio a la recolección de los datos de la institución muestra.
- f) Dichos resultados se capturaron y en breve se realizó su análisis en forma.

Por lo que en la presente investigación se llevó a cabo cada una de los pasos para una veracidad del estudio.

3.4 Población y Muestra

De acuerdo a Giroux (2004), la muestra se refiere a una parte de la población en estudio cuyas características se van a medir.

Lo cual en la presente investigación para aplicar el instrumento de apoyo para la recolección de datos en cuanto al método cuantitativo se refiere la población son el conjunto de administrativos, docentes, egresados y alumnos del CU UAEM Texcoco.

Actualmente el CU UAEM Texcoco cuenta con una matrícula total de la Licenciatura en Turismo en sus semestres de segundo a octavo de 387 alumnos activos y de décimo semestre de 56 por lo que estos ya se consideran ser los egresados más recientes siendo más viables para ser parte de la muestra por ser los usuarios potenciales directos de las funciones que actualmente realiza el Departamento de Titulación ya que son los indicados para rescatar información de la factibilidad y viabilidad de un programa integral de titulación.

Por el tamaño total de nuestra población se determinó no aplicar fórmula para obtener una muestra ya que por no ser tan extensa la población se aplicó al 100%.

Participantes

Tomando en cuenta la naturaleza del estudio se determinaron los participantes en función de lo más conveniente para obtener resultados satisfactorios y lo más

veraz posible, por lo cual se eligieron a las personas que están internamente relacionados con la problemática, siendo estos:

El Director del CU UAEM Texcoco como máxima autoridad en la institución es imprescindible saber su postura y perspectiva respecto a la problemática que actualmente tiene el CU UAEM Texcoco respecto a la relación que existe entre los procesos de titulación y los indicadores de eficiencia terminal, gestionados por el Departamento de Titulación, formando esté parte de su estructura organizacional.

Identificar cuáles son sus objetivos institucionales al respecto de su política educativa en el CU UAEM Texcoco, si está dentro de sus prioridades o metas institucionales reflejadas en su plan de acción institucional e inclusive detectar si está consciente de la problemática plateada.

Los alumnos de segundo a octavo semestre de la Licenciatura en Turismo del CU UAEM Texcoco ya que son directamente quienes realizan los procesos de titulación y tienen una comunicación con el Departamento de titulación para dichos procesos.

Así mismo son los que se consideran clientes de los servicios que ofrece el departamento de titulación siendo los que hasta el momento pueden evaluar la eficiencia de los servicios prestados, pues de manera vivencial pueden proporcionar información para detectar por qué los indicadores actuales de eficiencia terminal no han logrado reflejar al 100% egresados titulados, puesto que ellos en corto y mediano plazo estarán realizando dichos trámites.

Por otra parte lo que permite su elección es el estar inmersos en el entorno de la problemática y la factibilidad de poder aplicarles el instrumento puesto que los horarios de clase lo permitieron, y se pudo aplicar en conjunto por la concentración que tienen en el salón de clases facilitando de esta forma el trabajo de campo en cuanto a la recolección de datos de estos participantes.

Egresados su naturaleza como entes en la problemática hacen valiosa su participación ya que son los clientes más recientes en realizar los procesos de titulación por lo cual pueden proporcionar información real de la gestión realizada por el departamento de titulación en tiempo actual, siendo estos los que reflejan las estadísticas actuales sobre la eficiencia terminal en el CU UAEM Texcoco.

Por otra parte estos pudieron exponer de mejor forma las posibles áreas de oportunidad para mejorar la gestión del Departamento de Titulación, así mismo realizar propuestas de mejora en el servicio o inclusive dieron las herramientas para detectar las características que tendría una iniciativa de gestión administrativa para elevar el índice de titulación que está reflejando el CU UAEM Texcoco.

Como clientes directos del servicio son resultado de la gestión actual del Departamento estando intrínsecamente relacionados con la problemática ya que son los directamente afectados o beneficiados con los resultados del presente estudio.

En cuanto a los *Administrativos* se seleccionaron por ser los que están inmersos en los procesos de titulación, en su planeación, ejecución y dirección. Están directamente relacionados con la problemática que ha generado los indicadores de eficiencia terminal y titulación actuales en el CU UAEM Texcoco.

Estos conocen a los actores de dichos procesos visualizan la óptima o deficiente gestión del Departamento de Titulación como parte de la estructura organizacional del centro y como sistema les beneficia o afecta el servicio o indicadores que presenten al respecto de la problemática.

Son quienes organizacionalmente hablando pueden aportar ideas, sugerencias para incrementar los indicadores de eficiencia terminal e inclusive auxiliaron a detectar las características del PIT como una iniciativa de gestión administrativa para elevar los índices de titulación

Docentes se realizaron las entrevistas a los profesores que pertenecen al área de investigación puesto que estos son los que están estrictamente relacionados con los procesos de titulación de acuerdo a las modalidades ofertadas por el CU UAEM Texcoco y de alguna forma son parte de la problemática o les afecta en cuanto a sus funciones al fungir como asesores, revisores, tutores e inclusive sinodales apoyando directamente con estas acciones a los indicadores de eficiencia terminal presentados.

De igual forma tuvieron la facultad de apoyar en base a sus experiencias, conocimientos, funciones a detectar las características que debería tener el PIT como iniciativa administrativa que apoye a incrementar los índices de titulación del CU UAEM Texcoco. Siendo de manera específica el tamaño de la muestra la observada en la Tabla 8.

Tabla 8

Muestra específica del estudio.

| Institución educativa de nivel superior | | |
|--|-----------------|------------------------------|
| Perfil | CU UAEM Texcoco | Tipo de instrumento aplicado |
| Administrativos | 5 | Entrevista semi-estructurada |
| Alumnos activos | 387 | Encuesta |
| Docentes área de inv. | 5 | Entrevista semi-estructurada |
| Egresados | 56 | Encuesta |
| Total de la muestra | 453 | |

Para lo anterior se retomó la concepción que expresa Mayan (2001) sobre el objetivo del muestreo en el método cuantitativo manejado que esté busca generalizar los hallazgos de la población elegida a la población total que en este caso es el 100% de dicha población.

Y en cuestión del método cualitativo utiliza instrumentos que le permiten observar el fenómeno a profundidad, por tal motivo la entrevista nos permitió identificar la perspectiva de cada uno de los involucrados en nuestra problemática de acuerdo al tamaño de la muestra mencionado anteriormente. (Hernández, Fernández y Baptista, 2006).

Instrumentos

Como se mencionó anteriormente los instrumentos que se utilizaron de acuerdo a ambos métodos elegidos fueron:

Por parte del método cuantitativo una encuesta la cual permitió trabajar con datos estadísticos; el diseño de la *encuesta* fue debidamente detalla en función de las características y objetivos del estudio para así poder tener un levantamiento de campo óptimo el cual reflejó resultados positivos a la investigación.

Se diseñó una encuesta para los alumnos actuales de segundo a octavo semestre, así mismo una para egresados esta decisión fue en función de que se deseaba detectar la perspectiva que se tiene sobre la gestión del Departamento de Titulación durante la carrera y al final cuando se pone en práctica como tal los procesos de titulación para lograr la titulación respectiva.

Este instrumento fue elaborado por la tesista de la presente investigación y supervisado por la tutora asignada, en cuanto a la estructura de las preguntas llevaron un orden lógico y secuencial para elevar la calidad del estudio como se puede observar en el anexo 1 y 3.

Básicamente el contenido de las preguntas se basó en la esencia de la problemática así como en lograr los objetivos planteados y resolver la pregunta de investigación ya que los resultados del presente estudio dieron la pauta para afirmar la hipótesis planteada.

Se aplicó a los alumnos de segundo a octavo de la Licenciatura en Turismo en las aulas de clase de cada uno de los grupos tanto del turno matutino como vespertino en los primeros 15 minutos al comenzar las sesiones de clase y 15 minutos al finalizar esto con la debida autorización por parte de la Coordinadora de la Licenciatura en Turismo del CU UAEM Texcoco. Esto para no ocasionar molestias o interrupciones a los docentes y generar situaciones innecesarias que afecten el ritmo de la investigación.

Por otra parte se aplicó la encuesta a los egresados aprovechando una reunión informativa por parte de la institución en el horario y día asignado por la entidad. Para algunos egresados que no asistieron a dicha reunión se contactó al

Departamento de Control escolar el cual tiene el registro de datos personales de los alumnos, permitiendo contactarlos y hacer una cita para la aplicación de la encuesta.

Los resultados de la encuesta de alumnos y egresados se codificó y graficó con el programa Excel ya que este cumple con las herramientas necesarias para la presentación de los resultados de forma óptima como se mencionó anteriormente.

En cuanto a la *entrevista semi-estructura* fue elaborada de la misma forma por la tesista de la presente investigación y supervisada por la tutora. Se estructuró con una guía de preguntas en función de los objetivos de la investigación, tuvo la apertura de recopilar información que el entrevistado mencionó sin sesgar la resolución de la problemática por ello la característica de semi-estructurada pues fue flexible de acuerdo a la dinámica de las respuestas emitidas por el entrevistado y se obtuvo una mayor cantidad de información que fue productiva para el estudio como se puede verificar en el anexo 2.

El contacto para el levantamiento de la entrevista con los docentes del área de investigación se realizó con el apoyo de la Coordinadora de la Licenciatura en Turismo la cual nos proporcionó los horarios de asesorías de los profesores y de esta forma se concertó una cita con ellos en dicho horario.

El trabajo de campo con los administrativos se concertó en la oficina de control administrativo tomando en cuenta su horario de trabajo posteriormente se les contacto en sus áreas y con forme su trabajo se los permitió nos citaron para realizar la entrevista.

Al contar con las respuestas expresadas por los entrevistados se procedió a leer nuevamente lo anotado por la entrevistadora y se codificó para facilitar su interpretación y utilización de los resultados los cuales se expresan en el apartado correspondiente a análisis de resultados del presente documento.

3.5 Técnicas de Recolección de Datos

En cuanto a las técnicas utilizadas para la recolección de datos se hizo uso de la encuesta y entrevista semi-estructurada por las características de los participantes. El contenido de la encuesta y entrevista semi-estructurada aplicada se puede visualizar en el anexo 1, 2 y 3 respectivamente.

En cuanto al contenido de las entrevistas semi-estructuradas que se aplicaron a administrativos y docentes se obtuvo información relevante sobre la perspectiva tanto de las funciones, procesos, como de los índices de titulación que actualmente reporta el CU UAEM Texcoco.

Considerando la utilización de la entrevista semi-estructura ya que recolecta datos de los individuos participantes a través de un conjunto de preguntas abiertas formuladas en un orden específico según Mayan (2001).

El análisis de resultados de ambos instrumentos se pueden observar detenidamente el capítulo de resultados del presente documento.

3.6 Aplicación de Instrumentos

En primera instancia para la aplicación de instrumentos se solicitó la autorización en el CU UAEM Texcoco para dicha aplicación, por lo que se agendaron entrevistas semi-estructuradas con los administrativos y docentes de la

institución, así mismo se asignaron los grupos de alumnos para la aplicación de la encuesta y el horario, se procedió a asistir a la reunión informativa dada a los egresados con apoyo del Departamento de control escolar en coordinación con el Departamento de extensión y Vinculación.

De esta manera se fueron recopilando los datos tanto de la percepción de los alumnos, egresados, administrativos y docentes los cuales son protagonistas directos del proceso de titulación en la institución, así mismo se recolectó información estadística y datos de los procesos de titulación registrados en el Departamento de Titulación, se identificaron las modalidades de titulación vigentes que se pueden realizar, sus requisitos, características y procedimientos. Todo esto con el objetivo de dar sugerencias y recomendaciones para incrementar el índice de titulados en el CU UAEM Texcoco.

Posterior a la recolección de datos obtenidos por medio de los instrumentos de investigación, se procedió a realizar la captura, codificación y graficación de los datos para su posterior análisis y de esta forma en conjunto con toda la información del estudio proceder a reflejar los resultados y por ende dar a conocer las conclusiones de la presente investigación.

3.7 Captura y análisis de resultados

Para el análisis estadístico de los datos se utilizó el programa de software denominado Excel como parte de la paquetería office; ya que el mismo permite organizar un concentrado de datos de tal forma que se pueden analizar de diversas maneras debido a las aplicaciones que en su conjunto tiene dicho programa.

Se introdujeron los datos obteniéndose una visualización de los mismos por medio de filas y columnas que a su vez tuvieron la posibilidad de concentrar los datos y graficarlos para una mejor perspectiva de análisis; arrojando de esta forma porcentajes y cifras concretas sobre la información recabada del estudio de campo, en este caso de nuestros instrumentos como son la encuesta y la entrevista semi-estructurada.

Por otra parte con este tipo de investigación se enfatiza que debe ser lo más objetiva posible lo cual favorece al presente estudio.

Con apoyo del método adecuado, los instrumentos factibles, confiables y óptimos para una aplicación de campo se logró llegar a obtener resultados objetivos para resolver la problemática planteada como es el caso de la presente investigación para lo cual se exponen los resultados a detalle en el siguiente capítulo denominado análisis de resultados y el cual nos permite visualizar los datos recopilados al respecto para un mejor análisis.

Capítulo 4. Análisis de Resultados

4.1 Cuantificación de resultados

Como objetivo del presente capítulo se exponen los resultados del trabajo de investigación en relación al objetivo general y los específicos, así como a las preguntas de investigación que se plantearon desde el inicio del presente proyecto.

En el desarrollo del presente capítulo se puede identificar claramente los resultados a los que se llegó en base a las siguientes preguntas de investigación:

Las preguntas de investigación fueron planteadas al inicio de la investigación y sirvieron como base medular del estudio, a su vez se plasma la relación que existe entre estas y el marco teórico aunado a los resultados y desarrollo de la investigación, donde dieron pauta a la hipótesis planteada siendo la siguiente:

“El contar con un programa integral de titulación como parte de la gestión del Departamento de Titulación en el CU UAEM Texcoco apoyará a incrementar el porcentaje de titulados con respecto a su índice de egresados en cada ciclo escolar”.

Cuando se determinó el procedimiento para la investigación y se realizó por medio de la aplicación de los instrumentos como se había planeado y se especifica en el capítulo 3, se presentan a continuación de forma detallada los resultados.

¿Qué elementos de la Gestión Administrativa favorecen la eficiencia terminal en el CU UAEM Texcoco?

Inicialmente se detectó que en la planeación del Centro Universitario UAEM Texcoco no se contemplan programas o funciones para favorecer la eficiencia

terminal como parte de la gestión administrativa en los procesos del departamento de titulación.

Cabe resaltar que todos los egresados negaron que en algún momento durante su formación profesional recibieran información del proceso de titulación por parte de Departamento de Titulación, lo cual equivale al 100% de encuestados. (Anexo 3).

De igual forma se debe tener clara la planeación normativa en las instituciones para encaminar las funciones con los servicios e información que debe proporcionarse al cliente en este caso el estudiante. Actualmente no se está dando de manera adecuada al 100% según los resultados reflejados en los instrumentos anteriormente citados.

Con base a lo anterior se consideró que lo referente a la pregunta de investigación planteada en el presente trabajo ¿Qué elementos de la Gestión Administrativa favorecen la eficiencia terminal en el CU UAEM Texcoco? La tendencia de los alumnos hacia modalidades de titulación que les lleven menos tiempo en dicho proceso están siendo las mayormente demandadas en el Centro Universitario UAEM Texcoco por lo que se consideró un elemento de la Gestión administrativa que puede favorecer la eficiencia terminal en esta institución de educación superior, considerando que el Departamento de titulación logre realizar adecuadamente sus funciones canalizando la información pertinente a los alumnos en tiempo y forma.

Retomando el aspecto administrativo en las entrevistas realizadas a los administrativos de la institución se detectó que no existe como tal un programa como parte de la gestión administrativa del departamento que impulse el proceso de titulación en sus alumnos y egresados como se presenta por ejemplo en las respuestas

textuales de los administrativos con folio A_04 y A_05 respectivamente; “¿Sabe Ud. Si existe algún programa de apoyo o reforzamiento para dicho proceso? No, hasta donde tengo conocimiento al respecto”; ¿Sabe Ud. Si existe algún programa de apoyo o reforzamiento para dicho proceso? No, ya que estuve en un tiempo como auxiliar del área cuando una la secretaria se enfermó y no identifique ningún programa en función del proceso de titulación como tal”.(Anexo 7)

¿Cuáles son las principales causas de que los egresados no logren culminar su proceso de titulación?

Al respecto se pueden observar los resultados en orden por tipo de participantes, como son alumnos activos siendo un total de 387, egresados 56, administrativos y docentes del área de investigación 5 respectivamente, siendo un total de 453 el total de participantes del estudio.

En primera instancia como resultado del trabajo de campo se obtuvieron de la encuesta realizada a los alumnos de segundo, cuarto, sexto y octavo semestre de la Licenciatura en Turismo las siguientes respuestas en función de su percepción sobre el Departamento de Titulación, así como la familiaridad que tienen con respecto al proceso de titulación que deberán realizar para obtener el grado respectivo.

Por lo tanto considerando las respuestas de los 387 alumnos activos de 2do. A 8vo. Semestre como parte de la muestra específica del estudio según se puede observar en la tabla 8, los resultados obtenidos en el instrumento de encuesta su percepción sobre las preguntas establecidas es el siguiente:

En primera instancia se planteó una pregunta donde se identificó si los alumnos conocían que departamento de la estructura organizacional de su institución es la responsable de su proceso de titulación en donde se obtuvo que de la muestra total

encuestada el 87% identifica perfectamente al Departamento de Titulación a diferencia de que el 13% aún con el tiempo que lleva cursando sus estudios superiores no identifica el área por medio de la cual pudiera llevar su proceso para titularse como se muestra en la fig. 4.

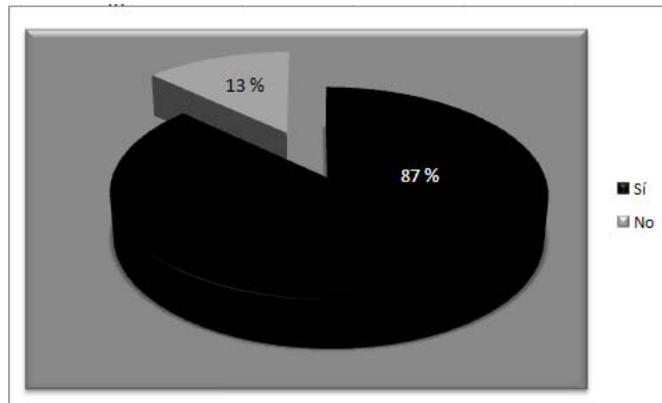


Figura 4. Porcentaje de identificación del Depto. De titulación por alumnos.

De la misma forma durante las encuestas realizadas a los egresados estos identificaron perfectamente el Departamento de Titulación, aunque en realidad su contacto con dicho departamento se dio en su mayoría en el último semestre de la carrera y en varios casos hasta después de haber egresado ya que están realizando sus trámites para titularse. Como por ejemplo, se puede observar en la respuesta textual de la entrevista que se realizó al egresado con el folio E_03 que se muestra a continuación: “No de hecho si veía la oficina del Departamento o la identificaba cuando cursaba en el Centro pero honestamente nunca me pare a preguntar algo, hasta ahora que tengo que realizar mis trámites de titulación”. (Fig. 5)

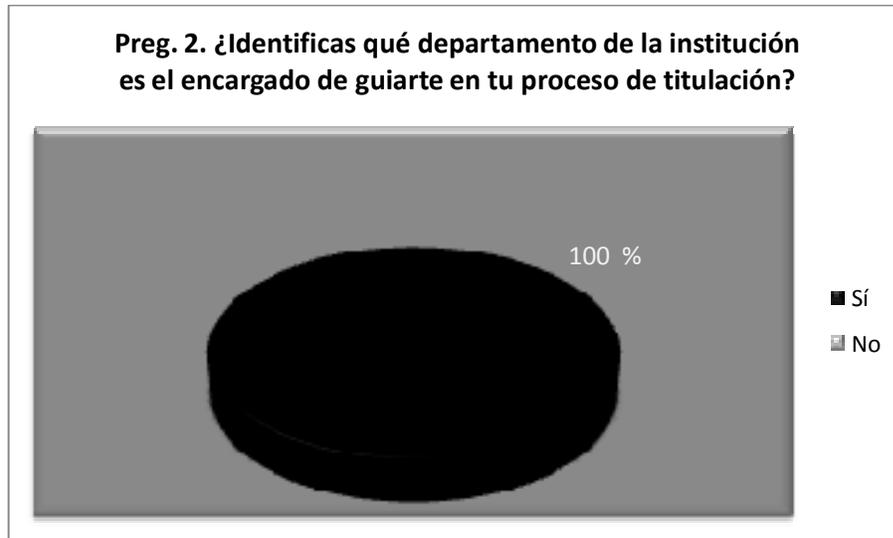


Figura 5. Porcentaje de identificación del Depto. De titulación por egresados.

En base a lo anterior se identificó que el no tener comunicación a lo largo de su formación profesional los egresados con el Departamento de Titulación es una de las causas por las cuales los egresados no logran culminar su proceso de titulación de manera oportuna, resultando la anterior observación de la pregunta planteada al respecto dentro de la encuesta de la presente investigación.

A su vez por medio de la encuesta realizada tanto a alumnos activos como egresados, ambos no identifican al 100% cuáles son las opciones de titulación por las que pueden realizar su proceso siendo un poco más de la media que si lo saben lo que equivale a un 63% de los alumnos activos respectivamente (ver fig. 6).

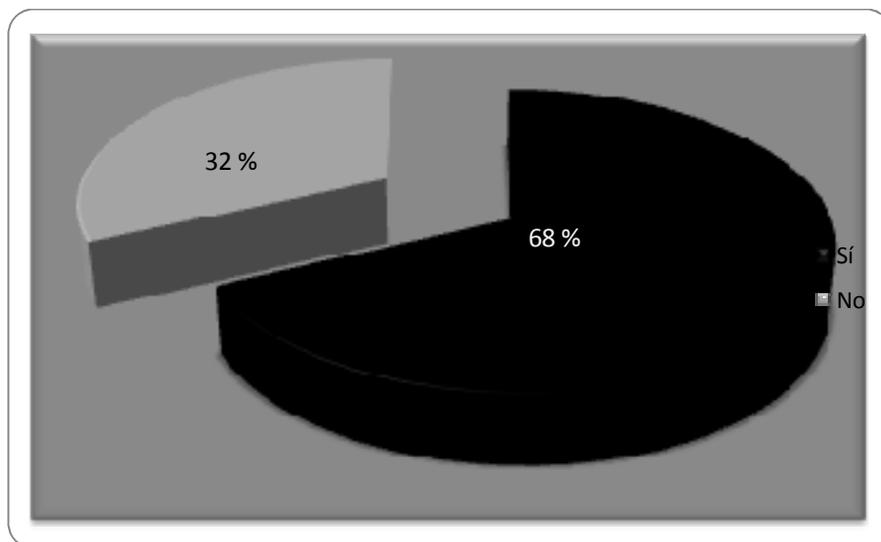


Figura 6. Porcentaje de conocimiento sobre opciones de titulación.

Por otra parte un 85% de los egresados identifican perfectamente todas las opciones que tienen ya que el resto solo identifica 1 o 2 opciones de las existentes aplicables a su plan de estudios.

La aseveración en función de las respuestas textuales de los alumnos egresados encuestados como es el caso del entrevistado con el folio E_01 y E_02 por ejemplo; en el caso del E_01 “: ¿Conoces actualmente las opciones que tienes para titularte? Sí, para mi plan de estudios que es el 05 aplica promedio, tesis, tesina, EGEL” y para el E_02 “Sí de hecho ahora ya cuento con un listado que me proporcionaron aquí en el Departamento de titulación hace como 3 meses”.

Los datos mencionados hasta el momento son parte de la respuesta para la siguiente pregunta retomada del planteamiento del problema de la presente investigación ¿Qué características tendría una iniciativa de gestión administrativa para incrementar el índice de titulación en el CU UAEM Texcoco?

Otra de las causas que se identificó es que aún los alumnos activos no están perfilados a una opción de titulación ya que aunque parezca que no es una decisión que se debe de tomar durante la formación profesional si lo es ya que existen opciones que el alumno debe ir trabajando a lo largo de su carrera si es que quiere llegar a titularse por dicha opción como es el ejemplo específico de opción por promedio general ya que para lograr titularse por este medio el alumno desde el primer semestre debe obtener calificaciones por encima de 9.0 puntos sobre escala, además de no presentar ningún período extraordinario de lo contrario desde el primer grado estaría eliminando una opción de titulación en automático.

Y al no saber cuáles son las opciones desde su ingreso a la institución perdería una opción inclusive sin saberlo, evitando realizar su proceso de titulación desde el inicio de su formación.

Otro dato que se identificó al respecto de las opciones de titulación es que la mayoría de los alumnos no visualizan la opción de titulación de tesis como opción ya que se les dificultan los procesos de investigación además del tiempo que tendrían que dedicarle si eligieran esa opción ya que por ejemplo los egresados comentan que su principal interés es titularse lo más pronto posible como se puede observar en las respuestas textuales de los encuestados, como se identifica en el entrevistado con el folio E_05 de manera textual “¿Está en tus metas titularte a corto, mediano o largo plazo? A corto plazo ya que me urge trabajar puesto que necesito comenzar a tener un ingreso fijo.

El 80% de los alumnos activos hasta este momento del estudio contestaron que no saben aún porque modalidad de titulación les gustaría realizar el proceso (ver fig. 7), y en cuanto a los egresados el 70% aún no lo han decidido formalmente, el 10%

actualmente están trabajando la modalidad de tesis y el 17% quieren presentar el Examen General de Egreso de Licenciatura (EGEL) aplicado por el Centro Nacional de Evaluación (CENEVAL), el 3 % ya está realizando su trámite de opción por promedio y al menos del 100% de la muestra de encuestados de perfil alumnos de egreso ninguno está el momento ha decidido titularse por tesina siendo el total de esta muestra específica 56 egresados. (Anexo 3)

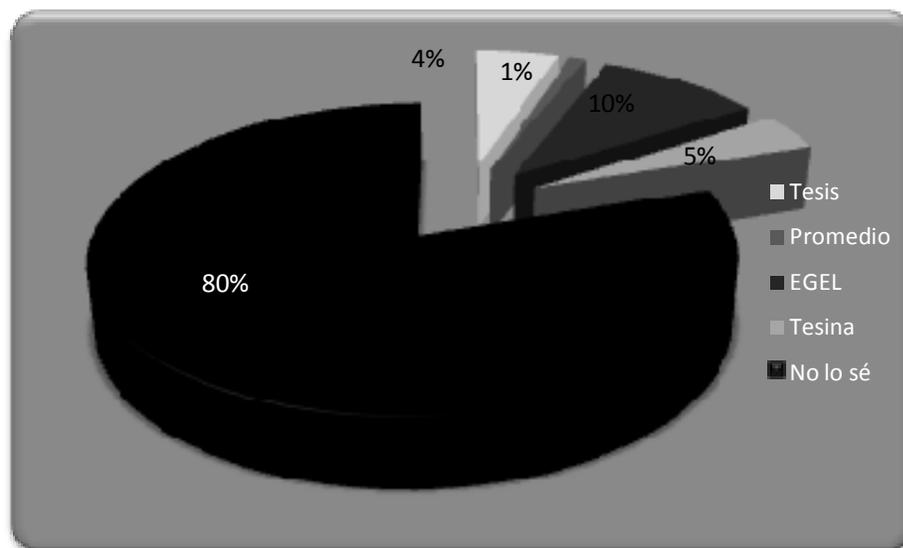


Figura 7. Posibles elecciones de opciones de titulación por alumnos activos.

Reafirman los docentes en el área de investigación que cada vez menos alumnos optan por la opción de tesis o tesina por el trabajo y tiempo que estas exigen, inclusive comentan que cada vez observan la opción de EGEL con mayor número de aplicaciones por parte de los alumnos, ya que teóricamente el tiempo en el que se realiza dicha opción es menor a las del área de investigación, obviamente siempre y cuando logren el aprobado en el dictamen de dicha evaluación expedida por CENEVAL, de los 5 docentes entrevistados al respecto opinan similar sobre la

perspectiva de los alumnos al elegir esta opción siendo el 100% de la muestra entrevistada para este perfil.

Identificándose en las respuestas textuales por ejemplo de los entrevistados con folio D_01 “Tiene alguna duda, comentario o sugerencia sobre el presente estudio, coméntalo ahora por favor .En realidad la mayoría de los alumnos en los últimos años está tendiendo titularse por examen EGEL ya que es más corto el tiempo que les lleva obtener la titulación”. Y del entrevistado con folio D_02 “¿Qué opina respecto al índice de titulación actual que presenta el CU UAEM Texcoco? Según las estadísticas es muy bajo, y curiosamente los alumnos que hace tiempo pensaban titularse con la opción de tesis ahora han cambiado de parecer y están optando por la opción de Examen General de Egreso de Licenciatura basado en conocimientos que aplica CENEVAL”. (Anexo 6)

En cuanto a las modalidades que lleven menor tiempo en titularse son más factibles para los alumnos. Del mismo modo se identificó que puede eliminarse como causa de que los egresados no culminen su proceso de titulación ya que al contar con la información pertinente en tiempo y forma, así como identificar plenamente sus opciones de titulación para dicho proceso estará eligiendo en menor tiempo su opción de titulación como se puede percibir en la respuesta textual del encuestado con folio E_04 “¿En algún momento durante tu formación profesional recibiste información del proceso de titulación por parte del Depto. De Titulación? No, de hecho considero que es elemental que tengamos la información necesaria en tiempo y forma, ya que esto nos permite identificar y seleccionar la opción de titulación y a su vez ir trabajando desde tiempo atrás para así podernos titular en el menor tiempo posible. Con lo anterior tenemos elementos para contestar de manera integral nuestra

respuesta planteada inicialmente de la siguiente manera *¿Cuáles son las principales causas de que los egresados no logren culminar su proceso de titulación?*

Aunado a la opción de titulación por la cual los alumnos quisieran o les gustaría titularse se hizo una respuesta obligada a los alumnos activos *¿Es un objetivo culminar tu formación superior obteniendo el título respectivo?* A lo cual respondieron el 91% de muestra que si mientras el 8% no lo sabe cómo se observa en la fig. 8.

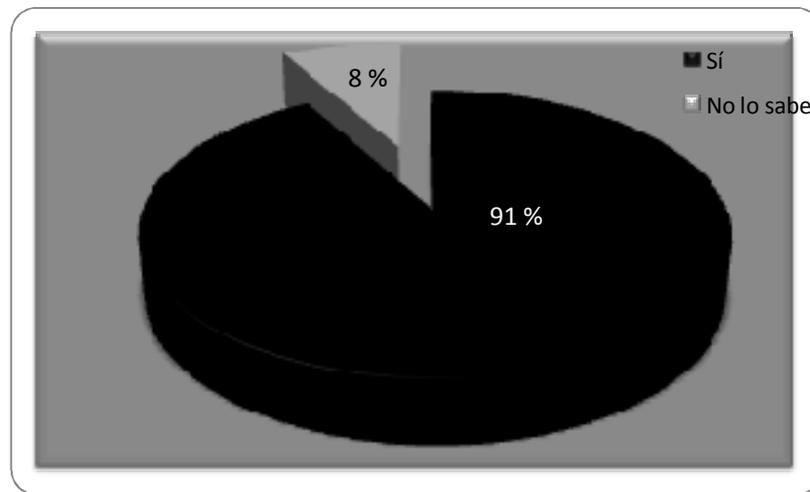


Figura 8. La titulación como objetivo de formación superior

Así mismo para los egresados dentro de sus metas en que tiempo determinan titularse del total de la muestra de este perfil el 50% considera hacerlo en el corto plazo, el 30% a mediano plazo y 10% sugiere que será a largo plazo ya que su meta a corto plazo es insertarse al campo laboral y el 10% aún no lo ha determinado.

Del mismo modo esta tendencia la identifican los 5 docentes entrevistados al respecto como se puede comprobar en sus respuestas dadas (Anexo 6) por ejemplo lo comentado por el docente con folio D_01 “.- ¿Cree que dicho proceso lo perciben como importante los alumnos o al menos dentro de sus prioridades profesionales? No, hasta que egresan y quieren titularse a la brevedad.” Y del folio D_02 “.-

¿Considera qué dicho proceso es una prioridad dentro de las metas y objetivos institucionales? Lamentablemente la realidad es que nuestros egresados ya quieren titularse por cualquier modalidad siempre y cuando lo hagan en el menor tiempo posible, algunos de mis alumnos han desertado de continuar con su investigación referente a la tesis ahora tienen tentativamente presentar el examen EGEL puesto que creen que será en menos tiempo pero hay que considerar que es un examen de conocimientos generales y aunque estoy seguro que los alumnos del Centro Universitario son competitivos si hay quienes no aprueban el examen y tienen que regresar a retomar su tesis”.

En lo que a los alumnos activos respecta el 78% afirman que hasta el momento no han tenido ninguna información o contacto con el Departamento de titulación según se observa en la fig. 8, mientras que solo el 22% comenta si haber tenido contacto lo cual parece que dicho Departamento no existe para la mayoría de los alumnos a lo largo de su formación profesional coincidiendo con las siguientes preguntas planteadas ¿El no contar con un Departamento de Titulación aumenta las posibilidades de que menos egresados se titulen? Hasta el momento la tendencia de los alumnos así lo indica ¿A caso la falta de información del proceso y procedimientos de titulación por parte de un Departamento específico minimiza el interés de los egresados para titularse? Según los resultados de la entrevista y encuesta evidencian poco interés por parte de los alumnos sobre el proceso de titularse por esa falta de información que no tienen hasta el momento de la aplicación de los instrumentos.

En este caso si existe el Departamento de titulación aunque no es reconocido al 100% por las alumnos en cuanto a las funciones que este desempeña dentro de su

formación profesional de manera integral. ¿Por falta de presupuesto institucional o por qué no se considera un área primordial en el desarrollo de la institución? Al menos durante la recolección de los datos solicitados en el Departamento de Titulación durante el presente estudio se observó que cuenta con los recursos materiales, humanos, tecnológicos y seguramente financieros para dar un buen servicio, aunque no se idéntica por la comunidad estudiantil, académica e inclusive directiva como un área primordial en la institución lo anterior se afirma con los resultados de las entrevistas realizadas a estos perfiles.

El 100% de los alumnos observado en la fig. 10 considera importante saber cuáles son los requisitos, como es el proceso y cuáles son las características que deben cumplir para titularse, y retomando los datos mencionados anteriormente en su mayoría los alumnos no han tenido el contacto para saber esta información.

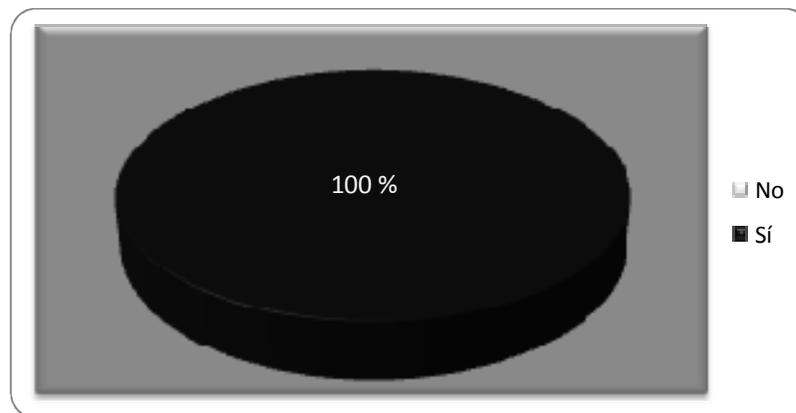


Figura 10. Importancia de saber sobre el proceso de titulación.

En lo referente a la importancia que se le da al proceso de titulación los docentes comentan que perciben poco interés en los alumnos o al menos no dentro de sus prioridades profesionales la gran mayoría de los alumnos lo que desean es terminar los créditos de la carrera egresar y buscar insertarse al campo laboral, no existiendo una cultura para realizar la titulación en el corto plazo y mucho menos se

tiene una tendencia en su mayoría salvo contados casos de seguir estudiando a nivel posgrado.

Posiblemente esta perspectiva o cultura que perciben los docentes pueda cambiar si se toma en cuenta que a los alumnos les gustaría que a lo largo de su formación profesional en la institución el Departamento de Titulación (DT) los guiara para realizar su proceso de titulación en el menor tiempo posible al egresar como resultado de las respuestas a dicha pregunta reflejadas en la fig. 11 ya que al 100% de los alumnos les gustaría que sucediera eso.

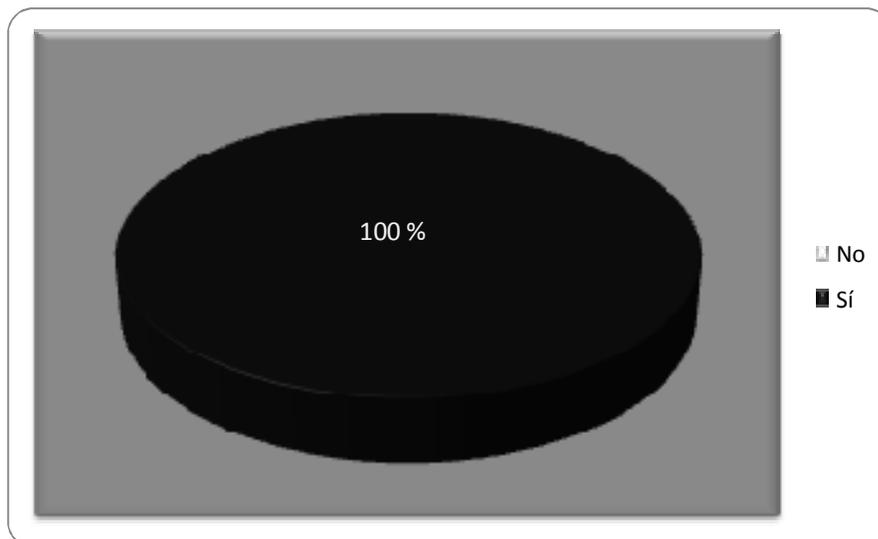


Figura 11. Porcentaje de alumnos que les gustaría ser guiados por DT.

Del mismo modo los egresados encuestados en porcentaje de 100% consideran que hubiese sido viable que el departamento de titulación los hubiese guiado a lo largo de su formación profesional y en su etapa de egresado como se observa en la fig. 12.

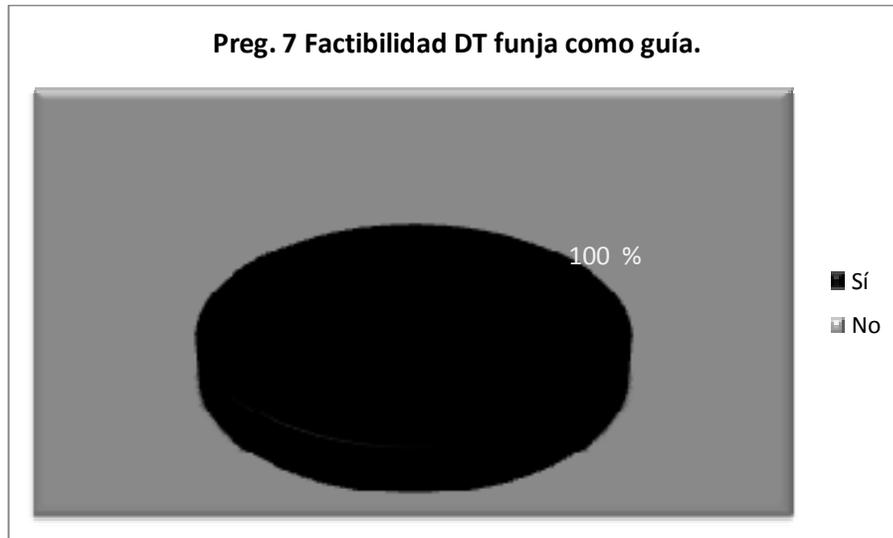


Figura 12. Porcentaje de alumnos egresados opinan ser guiados por DT.

Referente a la pregunta realizada dentro del planteamiento del problema del presente estudio planteada de la siguiente forma sobre crear e implementar el diseño de un programa integral de titulación dentro del Departamento de Titulación en el CUUAEM Texcoco para elevar el índice de titulación institucional como resultado de la gestión e innovación, elevando la competitividad de los egresados reflejando la calidad y pertinencia educativa los encuestados y entrevistados reflejaron lo siguiente:

Los alumnos en un 98% consideran pertinente la creación de un programa integral de titulación (PIT) en la institución para lograr el título a la brevedad posible al egresar como se observa en la fig. 13.

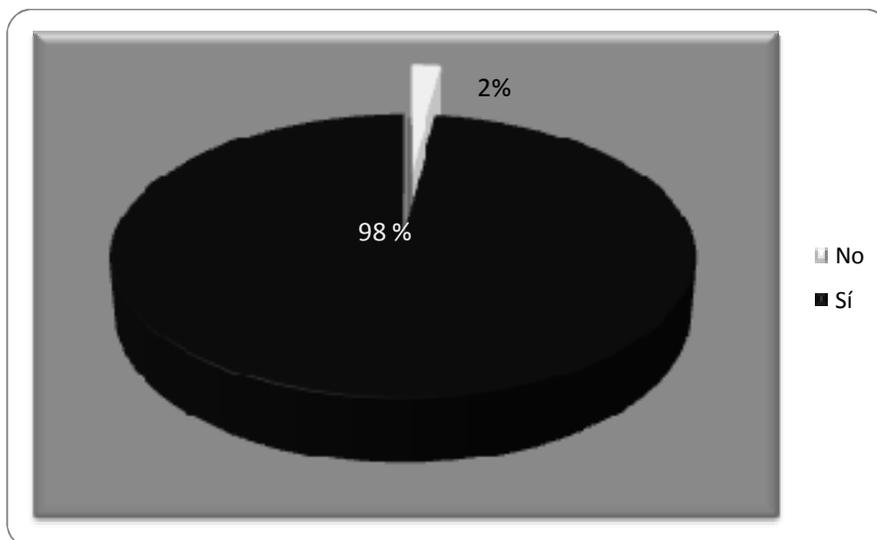


Figura 13. Porcentaje de alumnos que apoyan creación PIT por DT.

En función de su situación actual los egresados consideran pertinente el diseño del PIT para contar con la información necesaria previamente este comentario resultante del 100% de egresados como se muestra en la fig. 14.



Figura 14. Porcentaje de alumnos egresados que apoyan creación PIT por DT.

Por otra parte los docentes y administrativos confirmaron que no existe actualmente en el CU UAEM Texcoco un programa con estas características de apoyo y reforzamiento para el proceso de titulación por lo que consideran y según su perspectiva podría ser una opción el diseñar e implementar un programa integral de titulación institucional para apoyar el incremento del índice de titulados en la institución.

En base a los comentarios anteriores arrojados por la información recopilada de los instrumentos de investigación se confirma el desarrollo de los siguientes objetivos particulares de la investigación:

3. Determinar la factibilidad y viabilidad de diseñar un programa integral de titulación como parte de la gestión e innovación educativa del departamento de titulación en el CU UAEM Texcoco.

4. Identificar los principales motivos y perspectiva de los alumnos actuales y egresados de las razones por las que los indicadores de eficiencia terminal no se dan al 100% de la matrícula egresada en el CU UAEM Texcoco.

Dentro del apartado de los instrumentos de investigación con respecto a las dudas, comentarios o sugerencias podemos destacar lo siguiente:

Por parte de los alumnos existen muchas dudas con respecto al proceso de titulación y todo lo que este implica primordialmente se observó el interés por parte de los alumnos de 6º y 8º semestre puesto que son los más cercanos a egresar, como dato curioso los alumnos de primer semestre en su mayoría no tenían interés inicialmente al respecto pero posterior a la encuesta surgió un mayor interés por tener toda la información necesaria sobre el proceso de titulación enfatizando en conocer las opciones para no perder ninguna por falta de información.

Los egresados sugirieron un mayor número de pláticas informativas por parte del Departamento de Titulación a lo largo de la carrera para identificar opciones, características, requisitos y desarrollo del proceso para evitar pérdida de tiempo.

Los administrativos y docentes consideran de la misma forma se incrementa el número de pláticas o avisos informativos al respecto ya que comentan que en su mayoría los alumnos no saben cómo es el proceso o no entregan la documentación correspondiente retrasando así su proceso de titulación, los docentes hicieron énfasis en brindar la información a lo largo de la carrera para así despertar el interés de los alumnos en el proceso.

Algo que se puede resaltar del trabajo de campo es el apoyo que se brindó por parte del Director del CU UAEM Texcoco el cual desde un inicio ofreció todo el apoyo lo cual favoreció a la investigación puesto que el contar con ese apoyo dio confianza para realizar las entrevistas tanto a los egresados, docentes y administrativos resultando un cúmulo de información veraz y eficiente para el presente estudio.

Además de que el Director ha dado la pauta para retomar los resultados de dicho estudio para la mejora continua del CU UAEM Texcoco, enfatizando en el interés que tiene en los resultados para detectar las áreas de oportunidad y pulirlas para una mejor gestión dentro de la institución.

Obteniéndose de esta forma el éxito del trabajo de campo ya que posterior a la realización de este, se procedió a vaciar y capturar la información recabada para analizar adecuadamente los datos y de esta forma concluir el estudio con una serie de sugerencias y recomendaciones al respecto los cuales se pueden observar en el siguiente apartado denominado conclusiones.

Capítulo 5. Conclusiones

En base a los resultados obtenidos a lo largo de la presente investigación se plantean las siguientes conclusiones y recomendaciones.

5.1 Discusión de los resultados

La línea de investigación permitió recopilar la información necesaria enfocada al logro de los objetivos y en este caso confirmar la hipótesis planteada.

Generando una importancia tanto en el papel de investigador que se desempeñó como de la comunidad académica y estudiantil a la cual beneficia este estudio y se refuerza al detectar en las entrevistas y encuestas que si es importante el departamento de titulación en las Instituciones de Educación Superior sobre todo para elevar los índices de titulados a nivel nacional el cual es del 19.081 por ciento en relación al total de egresados según el Anuario Estadístico 2005-2008 (ANUIES, 2008) reflejado en el marco teórico de la investigación.

Además de que tienen que atenderse los cambios y las necesidades de la sociedad en donde están inmersos los estudiantes y egresados del CU UAEM Texcoco comentado por (Torres, Villafán y Álvarez, 2008). Apoyando esta concepción Ruiz y Aceves (s.f.) enfatizan en el entorno complejo donde están inmersas las instituciones y por lo cual deben adaptar sus funciones a dichas demandas, en este caso logrando elevar los indicadores de eficiencia terminal y titulación actuales en la institución.

Así mismo en base a los resultados expuestos por los participantes de la investigación se ha determinado lo siguiente en función del objetivo general y específicos:

El investigar la factibilidad y viabilidad propuesta al inicio de la investigación sobre el diseño e implementación de un Programa Integral de Titulación denominado con el acrónimo (PIT) el cual pudiese apoyar a incrementar el índice de titulados en el CU UAEM Texcoco estando conformado por diversas etapas o fases las cuales se pongan en práctica con la comunidad estudiantil desde su ingreso a la institución y finalice su seguimiento incluso no cuando el alumno obtenga el título por alguna de las opciones de titulación sino hasta que se inserte en el campo laboral.

Como lo menciona Tünnermann (citado en Agüera, Vázquez y Wietse de Vries, 2005) es importante considerar la formación del egresado desde un punto de vista integral, el desarrollo de la investigación fue considerando la futura inserción al campo productivo para que el egresado pueda aportar nuevas ideas, innovar e inclusive diseñar proyectos que le permitan a la empresa donde se inserte la mejora continua lo cual a su vez repercute en la sociedad y el entorno donde este está inmerso.

Ya que deben cambiar las perspectivas como lo comenta García (2008) la universidad es una organización compleja expresándose esta en planos institucionales y tecnológicos por lo cual el CU UAEM Texcoco debe generar innovaciones para satisfacer la complejidad de sus funciones.

La propuesta del PIT fue considerada factible y viable por el 98% de los alumnos, así como el 100% de los egresados y el 100% de los docentes y administrativos entrevistados ya que la pertinencia de dicho programa consideran puede apoyar a generar el aumento de los titulados dentro de la institución educativa.

Con respecto a la hipótesis planteada para la presente investigación y en base a los resultados obtenidos se considera afirmativa ya que el contar con un Programa Integral de Titulación (PIT) como parte de las funciones del Departamento de Titulación en el CU UAEM Texcoco puesto que la mayoría están de acuerdo con su diseño e implementación considerando apoye al incremento del porcentaje de titulados con respecto a su índice de egresados en cada ciclo escolar, por lo cual se presenta un proceso con las fases que podría tener dicho PIT el cual se puede observar en la fig. 15

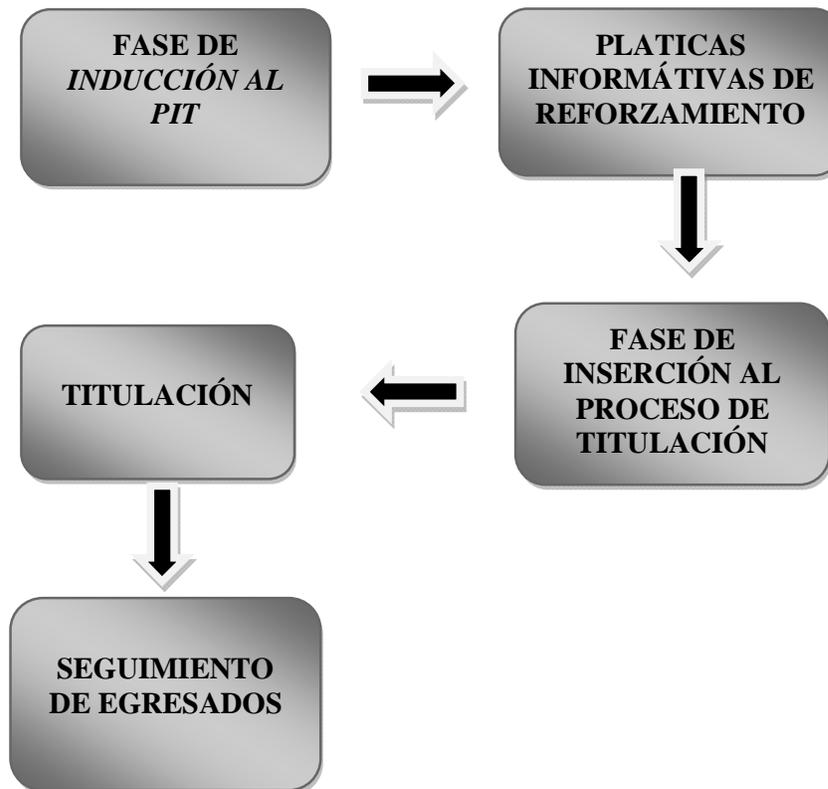


Figura 15. Propuesta Programa Institucional de Titulación (PIT)

Cabe aclarar que en función de lo expuesto en el párrafo anterior se debe cuidar el CU UAEM Texcoco de no caer en la adopción de “modas administrativas” ya que según Birnbaum (2000), estas fueron adoptadas en las organizaciones académicas para aliviar la presión de ser más eficientes y efectivas, aunque no siempre es de manera positiva su utilización.

En cuanto a la base medular de la investigación planteada en el capítulo 1 se determinó lo siguiente al respecto.

En cuanto a ¿Qué elementos de la Gestión Administrativa favorecen la eficiencia terminal en el CU UAEM Texcoco? Se determinó en base a los instrumentos aplicados que son la comunicación, procesos de planeación, metas y logros enfocados a la eficiencia y titulación en la educación como lo manejan los logros e informes presentados en los últimos años manejados por la UAEM (2009).

Así mismo se detectó en los resultados de los instrumentos, que aun cuando se llevan a cabo las fases del proceso administrativo (planeación, organización, dirección y control) dentro del departamento de titulación son realizadas de manera genérica como parte del funcionamiento del mismo, empero no se identifican estrategias concretas para elevar el índice de eficiencia terminal y titulados específicamente en la institución por ello se reafirma la propuesta presentada sobre la implementación del PIT visualizado en la fig. 15.

Enfatizando en que el hecho de que según los resultados la creación del PIT, se debe organizar e implementar de tal forma que no se cometa el error de que este pase hacer parte de las estadísticas donde se maneja que según el 85% de las innovaciones en el sector educativo tienen a fracasar de manera total o parcial

manejado por Fullan (citado por Flores, s.f.) Esto claramente sino se hace de manera responsable dicha innovación dentro del CU UAEM Texcoco.

Retomando de igual forma lo expresado por Escudero (2006) que toda innovación va en función de mejorar la educación y al menos eso es lo que debe buscar el CU UAEM Texcoco, sobre todo si pretende obtener algún financiamiento como sistema de compensación o incentivos ya que solo podrá acceder a estos si cuenta con una educación de calidad como lo consideran Barr (citado por Forero y Bardey, 2008); Altbach y Rumbley (2009) y Brunner y Uribe (2007).

De igual forma Forero y Bardey (2008) afirman el impacto positivo en la inversión de la educación aunque para obtenerlo enfatizan en el adecuado funcionamiento de la organización así como en el logro de sus objetivos en este caso el CU UAEM Texcoco debe incrementar los índices de titulación actuales.

Aunado a lo mencionado por Barnett (1992) sobre que la actividad profesional que logran desarrollar los egresados de las instituciones de educación superior son parte de un prestigio que a su vez se ve reflejado en sistemas e incentivos en beneficio de la institución.

Del mismo modo se identificaron para contestar ¿Cuáles son las principales causas de que los egresados no logren culminar su proceso de titulación? En primer lugar la falta de comunicación e información proporcionada por el Departamento de titulación del CU UAEM Texcoco a alumnos activos y egresados de la institución, en segundo lugar el que no existe como apoyo un programa integral de titulación o medidas que faciliten la información y formación para lograr una titulación en el corto plazo.

Como se comentó anteriormente los encuestados y entrevistados están de acuerdo con la hipótesis planteada “El contar con un programa integral de titulación como parte de la gestión del Departamento de Titulación en el CU UAEM Texcoco apoyaría a incrementar el porcentaje de titulados con respecto a su índice de egresados en cada ciclo escolar”. Por lo que se presenta en la fig. 15 una propuesta al respecto con la finalidad de apoyar a minimizar la problemática planteada.

De la misma forma se cumplió con los siguientes objetivos particulares planteados ya que se determinó la factibilidad y viabilidad de diseñar e implementar un Programa Integral de Titulación (PIT) como parte de las funciones del Departamento de Titulación en el CU UAEM Texcoco esta afirmación basada en las perspectivas de los diferentes participantes en el desarrollo del trabajo de campo.

Del mismo modo se lograron identificar algunas de las causas y perspectivas de porque los índices de egresados son mayores a los índices de titulación.

Sobre todo considerando el apoyo del Director ya que él debe tener una actitud positiva para dirigir al incremento de indicadores de eficiencia terminal en el CU UAEM Texcoco ya que como lo comenta David Isaacs (2004) que para el éxito de toda innovación es de suma importancia que quién dirige dicha gestión motive a sus colaboradores en función de los fines comunes para el logro de los particulares en este caso en cuanto a los objetivos planteados.

5.2 Validez interna y externa

La investigación en términos de validez se puede abordar de la siguiente manera, desde dos perspectivas;

Interna se desarrolló en el marco del CU UAEM Texcoco con los respectivos permisos y por lo cual en la institución cada uno de los participantes aportaron información desde su perspectiva particular en base a la problemática que actualmente refleja su entorno por ello y en base al resultado de los instrumentos aplicados el estudio tiene una postura factible, comprobable y confiable por lo que los datos plasmados en este documento cuentan con dicha validez.

Se buscó lograr el reconocimiento del área científico educativa con un estudio objetivo, lo cual se logra según Hernández, Fernández, y Baptista (2008) con una lógica deductiva tomando en cuenta las teorías que se utilizan para ajustar sus postulados al mundo empírico dando validez a los datos obtenidos en este caso específico del CU UAEM Texcoco.

Por la parte de la validez *externa* por las características particularidades del estudios es factible ya que la problemática como lo plantean datos difundidos por la ANUIES (2010) es un problema a nivel nacional en todas las IES por ello las aportaciones del estudio pueden ser trabajadas en diversas instituciones independientemente del entorno ya que las prácticas administrativas en cuestión de gestión de procesos de eficiencia terminal y titulación son aplicables a todas ellas, teniendo dentro de sus funciones dichas encomiendas.

En cuanto a la propuesta del Programa integral de titulación este puede ser aplicado en todas las IES sólo con ajustes particulares en función de sus procesos de titulación y modalidades.

5.3 Alcances y limitaciones

Aunque el CU UAEM Texcoco es una institución de educación superior del total existente en el país, sí que puede aportar desde el punto de vista de lo particular a lo general ya que este también aporta egresados titulados a dicho porcentaje a nivel nacional.

Se identificó en los alumnos al inicio de la investigación una falta de interés respecto al tema inclusive perciben el proceso de titulación como algo ajeno por lo que en la actualidad no deben preocuparse y lo peor es que no lo visualizan para ponerse a trabajar a lo largo de la carrera o en semestres avanzados sino tienen la idea de que deben preocuparse por dicho proceso hasta que egresan y claramente se nota con los egresados que esa es la perspectiva que ellos también tenían o incluso tienen. (Anexo 3)

El departamento funge principalmente como responsable de realizar los trámites para que el alumno realice el proceso pero no como un agente informativo, de apoyo o motivador al respecto. Sólo se preocupa por generar las estadísticas y análisis que le solicitan en los mandos superiores pensando que su objetivo y función es generador de reportes sobre los trámites del área.

En cuanto a los profesores los que están inmersos en el área de investigación se preocupan por enseñar a los alumnos la teoría pero no los encaminan a realizar la práctica del conocimiento para titularse a la brevedad. (Anexo 6)

El Programa Integral de Titulación planteado es flexible y puede adaptarse a diferentes instituciones ajustando sus modalidades de titulación y generando estrategias que les permitan incrementar su índice de titulados. Este se pueda adaptar tanto a instituciones de carácter público como privado.

Un indicador que se está visualizando de manera particular para evaluar a las instituciones es la eficacia escolar la cual según Carvallo (2005), esta corriente inició hace más de 35 años resultado del reporte Coleman reflejando los efectos que tienen las escuelas sobre el desempeño de sus alumnos, siendo la eficiencia una línea de investigación que está aportando información para optimizar los niveles de calidad y equidad educativa.

La adecuada adaptación del PIT puede generar a corto plazo un incremento en el índice de titulados de cualquier institución de nivel superior.

El implementar el Programa Integral de Titulación puede generar beneficios no sólo internos a la institución sino también externos como puede ser conseguir acreditaciones o certificaciones, prestigio social, aumento en la asignación de recursos, entre otros puesto que al incrementar su índice de titulados su prestigio aumentaría mostrando la eficiencia y la calidad de la educación prestada por la institución como el Premio Nuevo León a la educación (2010) por mencionar un ejemplo.

5.4 Sugerencias para futuros estudios

Como se planteó en los apartados anteriores la problemática es a nivel nacional en las Instituciones de Educación Superior por lo que los resultados obtenidos del presente estudio son aplicables y equiparables a instituciones con características de procesos de eficiencia terminal y titulación similares.

Dentro de las sugerencias para estudios similares se enlistan a continuación:

- 1.-Considerar que para los participantes denominados egresados se complica poder regresar a la institución puesto que están ya insertados en su mayoría en el

campo laboral, por lo que propongo diseñar instrumentos utilizando el manejo de las TIC's para poder contactarlos y recopilar información sobre su perfil.

2.-Siempre promover los beneficios del estudio desde la perspectiva de los participantes y no como tal del estudio, lo anterior por la situación de la resistencia al cambio que se llega a percibir en el entorno.

3.-Tomar en cuenta la variable "tiempo" ya que es determinante para el desarrollo y éxito de la investigación; proponiendo una planeación estratégica a lo largo del estudio.

4.-Buscar técnicas y estrategias para trabajar desde el punto de vista objetivo la investigación ya que cuando el investigador está inmerso en la problemática en ocasiones se sesga la objetividad de los resultados. El separar la postura, experiencia en el tema es un elemento difícil, pero cuando se detecta a tiempo esto culmina de manera positiva en aportaciones para el estudio.

5.-Ajustar y retomar las aportaciones resultado del presente estudio para su propia vivencia sin tener que trabajar dos veces elementos idénticos que no sea indispensable ya que la variable tiempo se verá mermada.

5.5 Conclusiones

En función de lo expresado a lo largo de los apartados de la presente investigación se llega a las siguientes conclusiones concretas:

La participación activa de los participantes, el contar con una exhaustiva revisión de literatura existente sobre la problemática, tener una base sólida desde la perspectiva de diseño del planteamiento del problema sobre la problemática planteada permitió el desarrollo factible de la investigación en su totalidad.

Así mismo se identificó que los principales motivos porque no existe el 100% en índice de titulados en el CU UAEM Texcoco es en primera instancia porque no existe una comunicación constante entre el Departamento de Titulación y los alumnos a lo largo de su formación profesional, no cuentan con platicas informativas donde se den a conocer las opciones, requisitos, características, el proceso para realizar la titulación, entre otros no existe un seguimiento por parte del Departamento y estrategias para incrementar el índice, solo se cumple con las funciones en lo que materia de trámites se refiere; para el proceso funge más como receptor cuando su función debe ser a la inversa de emisor de información aunado a la gestión de los procesos en cuanto a materia de titulación se refiere.

Sin olvidar que dentro del sector educativo la educación puede fungir como redistribución del ingreso, por ejemplo el acceso a la educación que tienen las personas de bajos recursos según lo comentado por Forero y Bardey (2008) enfatizando la importancia de los incentivos al sector educativo y con los cuales las IES tienen un compromiso con la sociedad.

Puliendo estas áreas de oportunidad en el actual Departamento de Titulación se podrá comprobar que el desarrollo de dicho departamento es parte de la gestión para elevar la competitividad de los egresados y por ende reflejo de la calidad y pertinencia educativa ofertada por la institución.

Por otra parte al Departamento de titulación se propone que genere una campaña interna de reconocimiento en el CU UAEM Texcoco para que logre ser identificado por la comunidad estudiantil desde el ingreso a los estudios y mantenerse en la mente de los estudiantes a lo largo de toda la carrera y muy

importante aún con los egresados para lograr su proceso de titulación a corto y mediano plazo.

Ya que pareciera como si dicho proceso fuese algo independiente de la formación que la institución le ofrece al estudiante y se debe tener presente que es parte del servicio educativo ofertado por la institución de lo contrario no se está cumpliendo al 100% con esa responsabilidad lo cual se ve reflejado en el entorno institucional frente a los actores sociales como por ejemplo el campo laboral de carácter público y privado, los padres de familia, la sociedad por hacer mención.

El proceso de titulación se debe visualizar como el complemento final de los estudiantes del CU UAEM Texcoco.

Para proporcionar de manera adecuada la información referente al proceso de titulación se propone realizar una planeación de pláticas informativas con toda la comunidad estudiantil desde el 1er. Semestre y hasta el momento que el alumno logre finalizar su proceso de titulación y no solo su egreso.

Aunque en la mayoría de las ocasiones se considera poco importante dar este tipo de información a los alumnos de los primeros semestres puesto que se tiene la idea de que quizá no lleguen a terminar sus créditos pero se debe visualizar como una oportunidad de que el alumno conozca las diversas opciones de titulación y eso le permita darse cuenta que no es un sueño inalcanzable el terminar su carrera y más aún titularse, generando una motivación en ellos e inclusive disminuyendo el índice de deserción de la institución.

Ya que el 100% de los alumnos y egresados les gustaría que el Departamento de Titulación los fuese guiando en el proceso para lograr la titulación en el menor tiempo posible al egresar. (Fig. 10 y 11)

Resaltando que el 91% de los alumnos tiene como objetivo culminar su formación superior obteniendo el título respectivo (fig. 7). En función de estos datos es interesante que la institución haga su parte para ayudar a cumplir dichos objetivos.

Otra propuesta para minimizar el impacto de la actual problemática es la creación de un manual sobre el proceso de titulación donde contenga toda la información relevante para facilitar al alumno la comprensión del proceso. Esto en función de lo comentado por los alumnos en la encuesta donde el 100% considera importante saber cuáles son los requisitos, como es el proceso, cuales son las características, opciones de titulación y todo lo referente a lograr la titulación en el corto plazo (Fig. 9).

Ligado a la propuesta del manual se considera pertinente el realizar un curso-taller en donde se le pueda explicar de manera directa a los alumnos y egresados lo contenido en el manual sobre el proceso.

Una forma concreta para difundir la información es el diseño de un tríptico donde fácilmente se le dé a conocer a la comunidad académica los puntos más importantes para realizar el proceso.

Las asignaturas a fines al proceso como son fundamentos de investigación, talleres de investigación, proyectos de inversión, entre otras que direccionen sus cursos de manera que generen cursos teórico-prácticos con el objetivo de hacer más vivenciales sus contenidos temáticos y donde se vaya perfilando a los alumnos a identificar si pueden desarrollar sus proyectos de clase como temas de tesis o tesina.

Y como parte de la realidad mostrar de manera palpable los logros que están haciendo los egresados de la institución con la convocatoria de un encuentro de

egresados donde estos puedan compartir experiencias de haber concretado su proceso de titulación y ostentar su título respectivo.

Lo anterior permitirá a los alumnos y futuros egresados a observar todos los beneficios que pueden lograr si finalizan exitosamente su proceso de titulación.

Para el actual 10% de los alumnos que optan por la opción de titulación denominada Examen General de Egreso de Licenciatura (EGEL), planear cursos de actualización de conocimientos, técnicas de estudio, autoaprendizaje, entre otros temas que les puedan auxiliar en el éxito de titulación por esta modalidad.

Del mismo modo motivar a los alumnos a mejorar su eficiencia académica e incrementar el número de alumnos titulados por la opción de promedio general ya que actualmente se visualiza como algo inalcanzable puesto que por ejemplo el 1% de la actual población escolar esta tendiente a titularse por esa modalidad, porcentaje que tiene que elevarse a nivel institucional.

Cada una de las opciones mencionadas hasta el momento son responsabilidad de las funciones del Departamento de Titulación pero si lo comprendemos de manera objetiva esto solo se podrá lograr en conjunto y por medio de un trabajo en equipo tanto de la comunidad escolar, administrativa y docente donde el Departamento de Titulación debe fungir como líder y saber conjuntar y dirigir a los diversos protagonistas que intervienen en el proceso de titulación.

Los alumnos sólo acudirán a las instituciones de educación superior que les garanticen una educación de calidad, visualizando una calidad de egresados aceptable para el campo laboral. Como lo menciona Chadwick y Ward (Citado por Alvés y Nuno, 2004).

A lo largo de la investigación se tomo en cuenta que el Departamento de Titulación forma parte de la gestión administrativa y sobre dichos resultados para elevar la competitividad de los egresados reflejando la calidad y pertinencia educativa.

Algo muy importante que se debe tener presente es que el PIT no se debe tomar solo como una iniciativa de cambio implantada por obligación ya que retomando el comentario de Fullan (citado por flores, s.f.), este pasaría hacer parte del 85% de las iniciativas en el sector educativo que tienden al fracaso total o parcial, por lo que no se debe olvidar que como resultado medular de la presente investigación es que se comprobó que “*El Departamento de Titulación es un elemento fundamental para el incremento de la eficiencia terminal y titulación en el CU UAEM Texcoco*”.

Referencias

- Agüera, I. E., Vázquez, L. J. y Vries, M. W. (2005). *Retos y perspectivas de la educación superior*. México: Plaza y Valdés.
- Altbach, P., Reisberg, L. y Rumbley, L. (2009). *Trends in Global Higher Education: Tracking an Academic Revolution*. Capítulo 5 y 6. UNESCO.
- Alvés, C., Nuno, G. (2004). *Marketing en los servicios de educación: modelos de percepción de calidad*. Tesis Doctoral de la Universidad Complutense de Madrid, Facultad de Ciencias Económicas y Empresariales, Departamento de Comercialización e Investigación de Mercados.
<http://dialnet.unirioja.es/servlet/tesis?codigo=16746> consultado el 25 de mayo de 2011.
- American Psychological Association. (2002). *Manual de estilo de publicaciones de la American Psychological Association* (2a. ed. en español de la 5a. ed. en inglés). Distrito Federal, México: Manual Moderno.
- Asociación Nacional de Universidades e Instituciones de Educación Superior (ANUIES). (2005). Foro Nacional sobre pertinencia y oferta educativa. Recuperado el 08 de octubre de 2011 de <http://www.anuies.mx/secciones/noticias/index2.php?clave=36>
- Asociación Nacional de Universidades e Instituciones de Educación Superior (ANUIES). (2010). *Anuario Estadístico 2005-2008*. Recuperado el 01 de octubre de 2010 de <http://www.anuies.mx/servicios/educacion/index2.php>
- Barnett, R. (1992). ¿En dónde están ahora todos los prácticos reflexivos? *Improving Higher Education*. The Society For Research Into Higher Education & Open University. Buckingham. (Ed. SDI, traducción Lafourcade, P., D.). Capítulo 11.
- Barr, Margaret J. (2002). *Jossey-Bass Academic Administrator's Guide to Budgets and Financial Management* pp.29-48. San Francisco, CA, Jossey-Bass.
- Birnbaum, R. (2000). The Life Cycle of Academic Management Fads. *The Journal of Higher Education*, 71 (1).
- Brunner, J. J. & Uribe, D., (2007). *Mercados Universitarios: el nuevo escenario de la educación superior*. Santiago, Chile: Universidad Diego Portales.
- Carvalho, P., M. (2005). Análisis de los resultados obtenidos en estudios de eficacia escolar en México, Comparados con los de otros países. *Revista Electrónica Iberoamericana sobre Calidad, Eficiencia y Cambio en Educación (REICE)*. 3 (2).
- De la Garza, Aguilar, J. (2008). *Evaluación y Acreditación de la Educación Superior en América Latina y el Caribe*. En Tünnermannn Bernheim, C. (Ed.), La

educación superior en América Latina y el Caribe: diez años después de la Conferencia Mundial de 1998 (pp. 175-222)

Didriksson, A. (s.f.). *Tendencias de la educación superior al fin de siglo: escenarios de cambio*. Recuperado el 20 de enero de 2010, de <http://www.reggen.org.br/midia/documentos/tendenciaseducacionsuperior.pdf>

Escudero, M., J. (2006). *Compartir propósitos y responsabilidades para una mejora democrática de la educación*. Murcia, España: Revista de Educación.

Flores, E. (s.f.). *El investigador educativo como agente de cambio*. ITESM.

Forero, R. N. y Bardey D. (2008). *Teorías y algunas experiencias internacionales en el financiamiento de la educación superior: lecciones para Colombia*. Colombia. Universidad del Rosario.

Fundación Iberoamericana para la Gestión de la Calidad (FUNDIBEQ). (2010). *Modelo Iberoamericano de excelencia en la gestión*. Recuperado el 25 de septiembre de 2010 de, http://www.portalcalidad.com/docs/196-modelo_iberamericano_excelencia_gestion

García de Fanelli, A. (2008). *Universidad, organización e incentivos: desafíos de la política de financiamiento frente a la complejidad institucional*. Capítulo 1.

García, G., C. (2008). Dinámicas del financiamiento de la educación superior en el contexto de la diversidad latinoamericana, a diez años de a CMES. En Tünnermann Bernheim, C. (Ed.), *La educación superior en América Latina y el Caribe: diez años después de la Conferencia Mundial de 1998* (pp. 367-397).

Giroux, S. Y Tremblay, G. (2004). *Metodología de las Ciencias Humanas*. Fondo de Cultura Económica. México.

Gobierno del Estado de Nuevo León (2010). *Premio Nuevo León en Educación*. Recuperado el 25 de septiembre de 2010 de, (<http://www.nl.gob.mx/?P=buscador&q=premio+nuevo+leon+en+educacion>)

Gómez, M. M. (2002). *La innovación y cambio para el mejoramiento escolar*. Universidad Pedagógica Nacional. Recuperado el 20 de agosto de 2009, de http://www.lie.upn.mx/docs/DiplomadoPEC/In_yMGGM.pdf

González, M. (2006). *Financiamiento de la educación superior: una introducción*. Centro de finanzas del IESA.

Hargreaves, A. (2005). *Profesorado, cultura y postmodernidad: cambian los tiempos, cambia el profesorado*. Madrid, España: Morata.

- Hernández Sampieri, R., Fernández Collado, C. y Baptista Lucio, P. (2006). *Metodología de la Investigación*. Mc Graw Hill.
- Isaacs, D. (2004). *Cómo crear las condiciones necesarias para ejercer la función directiva*. Navarra, España: Ediciones Universidad de Navarra. Capítulo 5.
- Jiménez, L., (2003). *La estructuración de la escuela y las nuevas pautas de regulación del trabajo docente*. Revista Mexicana de Investigación Educativa. 8, (19).
- Malagon, L., (s.f.). *Educación, trabajo y globalización: una perspectiva desde la universidad*. Colombia: Revista Iberoamericana de Educación.
- Márquez, J. A. (2004). *Calidad de la educación superior en México*. Revista Mexicana de Investigación Educativa. 9, (21).
- Martuselli, J.; y Martínez, C., (2010). *Problemas de la pertinencia de la educación superior en el mercado laboral*. Congreso Internacional retos y perspectivas de la Universidad. México. Recuperado el 01 de octubre de 2010, de http://www.congresoretosyexpectativas.udg.mx/Congreso%203/Mesa%203/Mesa3_2.pdf.
- Mayan, M. J. (2001). *Una introducción a los métodos cualitativos*. Módulo de entrenamiento para estudiantes y profesionales.
- Méndez, F., (s.f.). *La pertinencia como requisito para la calidad en Educación Superior*. México. Revista Iberoamericana de Educación.
- Montero, E., L. (1999). Agenda de una nueva institucionalidad para la educación profesional en América Latina y el Caribe. *Bulletin Informative CINTERFOR*, 147, 29-34.
- Rhoades, Gary. (2001). *Managing Productivity in an Academic Institutions: Rethinking the Whom, Which, What, and Whose of Productivity*. Research in Higher Education. October 42 (5) pp. 619-632.
- Ruiz Cantisani M.I. (2000), *Sistema de planeación para instituciones educativas/ Systems of Planning for Educational Institutions (Spanish Edition)*. Primer Edición, Ed. Trillas, ISBN: 9682406277
- Ruiz, C. I. y Aceves, C. N. *Proceso de planeación estratégico participativo de un centro de investigación integrando sus alianzas estratégicas*. Recuperado el 25 de febrero de 2010, de http://www.comie.org.mx/congreso/memoria/v10/pdf/area_tematica_13/ponecias/1436-F.pdf
- Secretaría de Educación Pública del Estado de Guanajuato* (2010). Recuperado el 01 de octubre de 2010, de

<http://www.seg.guanajuato.gob.mx/GlosarioT/Paginas%20Wiki/Pertinencia.aspx>

Thow, M. (1996). *Trust, Markets, and Accountability in Higher Education: A Comparative Perspective*. Higher Education Policy, 9 (4). Pp. 309-324.

Torres, P., Villafán, A.J. y Álvarez M. M. (2008). *Planeación estratégica y desarrollo organizacional en instituciones educativas: el estudio de un caso universitario en México*. Revista Iberoamericana de Educación (OEI), 47 (2).

Universidad Autónoma del Estado de México (UAEM). (2010). *Manual de organización*. Recuperado el 05 de septiembre de 2010 de <http://www.uaemex.mx>

Universidad Autónoma del Estado de México (UAEM). (2010). *Indicadores Desempeño*. Recuperado el 29 de octubre de 2010 de <http://www.uaemex.mx/planeacion/indicadores.html>

Anexos

Anexo 1. Encuesta aplicada a los alumnos del CU UAEM Texcoco

Tesista: L.T. Castillo Ortiz Ma. Gpe.
Maestría en Administración de Instituciones Educativas. Acentuación Nivel Superior



Título: Importancia del Depto. De Titulación en las Instituciones de Educación Superior como resultado de la gestión e innovación para elevar la competitividad de los egresados reflejando la calidad y pertinencia educativa.

ENCUESTA

Objetivo: Identificar la percepción de los alumnos del CU UAEM Texcoco respecto al Departamento de Titulación, así como la familiaridad que tienen con respecto al proceso de titulación que deberán realizar para obtener el grado respectivo.

Instrucciones: se solicita contestar de la manera más honesta las siguientes preguntas tachando con una x o contestando según sea el caso, de acuerdo a su situación particular.

1.- ¿En qué semestre te encuentras?

| | | | |
|----|----|----|----|
| 2° | 4° | 6° | 8° |
|----|----|----|----|

2.- ¿Identificas que departamento de la institución es el encargado de guiarte en tu proceso de titulación? Sí ___ ¿cuál? _____
No ___

3.- ¿Sabes cuáles son las opciones de titulación que existen? Sí ___ No ___ (pase preg.5)

4.- ¿Por qué opción te gustaría o has pensado titularte? _____

5.- Es un objetivo tuyo culminar tu formación superior obteniendo el título respectivo.

Sí ___ ¿Por qué? _____
No ___ ¿Por qué? _____

6.- ¿Has tenido hasta el momento alguna información y/o contacto con el Departamento de titulación de la institución?

Sí ___ No ___

7.- Te gustaría que a lo largo de tu formación profesional en la institución el Departamento de Titulación te fuese guiando para realizar tu proceso de titulación en el menor tiempo posible al egresar. Sí ___ No ___ ¿Por qué? _____

8.- Es importante para ti saber cuáles son los requisitos, cómo es el proceso y cuáles son las características que debes cumplir para titularte Sí ___ No ___

9.- Consideras pertinente la creación de un programa integral de titulación en la institución para lograr obtener el título a la brevedad posible al egresar. Sí ___ No ___

10.- Si tienes alguna duda, comentario y/o sugerencia sobre el presente estudio por favor anótalo en este espacio.

“POR SU COLABORACIÓN MUCHAS GRACIAS, ESTOY A SUS ÓRDENES”

Anexo 2. Entrevista realizada docentes y administrativos en el CU UAEM

Texcoco

Tesista: L.T. Castillo Ortiz Ma. Gpe.



Maestría en Administración de Instituciones Educativas. Acentuación Nivel Superior

Título: Importancia del Depto. De Titulación en las Instituciones de Educación Superior como resultado de la gestión e innovación para elevar la competitividad de los egresados reflejando la calidad y pertinencia educativa.

ENTREVISTA

Objetivo: Identificar la percepción de docentes y administrativos del CU UAEM Texcoco respecto al Departamento de Titulación, así como del proceso de titulación que se realiza en la institución.

Instrucciones: se solicita contestar de la manera más honesta las siguientes preguntas.

SECCIÓN (GUÍA DE PREGUNTAS)

- 1.- ¿Qué opina respecto al índice de titulación actual que presenta el CU UAEM Texcoco?
- 2.- ¿Sabe ud. Si existe algún programa de apoyo o reforzamiento para dicho proceso?
- 3.- ¿Considera que dicho proceso es una prioridad dentro de las metas y objetivos institucionales?
- 4.-Según su perspectiva es indispensable diseñar un programa integral de titulación institucional para que se incremente el índice de titulados.
- 5.- ¿Cree que dicho proceso lo perciben como importante los alumnos o al menos dentro de sus prioridades profesionales?
- 6.- Tiene alguna duda, comentario o sugerencia sobre el presente estudio, coméntalo ahora por favor

“POR SU COLABORACIÓN MUCHAS GRACIAS, ESTOY A SUS ÓRDENES”

Anexo 3. Encuesta aplicada a egresados del CU UAEM Texcoco

Tesista: L.T. Castillo Ortiz Ma. Gpe.



Maestría en Administración de Instituciones Educativas. Acentuación Nivel Superior

Título: El Depto. De Titulación como parte de la gestión en las Instituciones de Educación Superior para elevar la competitividad de los egresados reflejando la calidad y pertinencia educativa.

ENCUESTA EGRESADOS

Objetivo: Identificar la percepción de los egresados del CU UAEM Texcoco respecto al Departamento de Titulación, así como la familiaridad que tienen con respecto a los procesos de titulación, el cual deberán realizar para obtener el grado respectivo.

Instrucciones: se solicita contestar de la manera más honesta las siguientes preguntas tachando con una x o contestando según sea el caso, de acuerdo a su situación particular.

- 1.- ¿Ya estás titulado? Sí _____ Contestar preg. 2 y pasar preg. 7 No _____
- 2.- ¿Identificas que departamento de la institución es el encargado de guiarte en tu proceso de titulación? Sí _____
¿cuál? _____ No _____
- 3.- ¿Sabes cuáles son las opciones de titulación que existen? Sí _____ No _____ (pase preg.5)
- 4.- ¿Por qué opción te gustaría o has pensado titularte? _____
- 5.- Es un objetivo tuyo culminar tu formación superior obteniendo el título respectivo.
Sí _____ ¿Por qué? _____ No _____ ¿Por
qué? _____
- 6.- ¿Has tenido hasta el momento alguna información o contacto con el Departamento de titulación de la
institución?
Sí _____ No _____
- 7.- Consideras factible que a lo largo de tu formación profesional en la institución el Departamento de Titulación
fuese guiando para realizar tu proceso de titulación en el menor tiempo posible al egresar. Sí _____ No _____ ¿Por
qué? _____
- 8.- Es importante para ti saber cuáles son los requisitos, cómo es el proceso y cuáles son las características que
debes cumplir para titularte Sí _____ No _____
- 9.- Consideras pertinente la creación de un programa integral de titulación en la institución para lograr obtener el
título a la brevedad posible al egresar. Sí _____ No _____
- 10.- Si tienes alguna duda, comentario o sugerencia sobre el presente estudio por favor anótalo en este espacio.

“POR SU COLABORACIÓN MUCHAS GRACIAS, ESTOY A SUS ÓRDENES”

Anexo 4. Carta de consentimiento del CU UAEM Texcoco

Carta de Consentimiento

“Importancia del Departamento de Titulación en las Instituciones de Educación Superior como Resultado de la Gestión e Innovación para Elevar la Competitividad de los Egresados Reflejando la Calidad y Pertinencia Educativa”.

M. en A.E. Carlos Genaro Vega Vargas
Encargado del Despacho de la Dirección
CU UAEM Texcoco
Presente.

Estimado M. en A.E. Carlos Genaro Vega Vargas

Por medio de la presente, quiero solicitar su autorización para realizar un estudio de investigación en el Centro Universitario UAEM Texcoco que usted dirige. Mi nombre es María Guadalupe Castillo Ortiz y soy alumno del programa de Maestría en Administración de Instituciones Educativas con Acentuación en Nivel Superior de la Universidad del Tecnológico de Monterrey. Este estudio está siendo realizado por mí como parte de mi *Tesis de Grado*.

El proyecto que quiero realizar está orientado a ejecutar una investigación integral del Centro Universitario UAEM Texcoco en cuanto a sus procesos de titulación. Dicho proyecto involucrará recabar datos sobre dicho tema con el área de control escolar y/o titulación, así mismo por medio de entrevistas y encuestas a diversos miembros de la comunidad, aplicar instrumentos de investigación y realizar observaciones varias. En lo personal, creo que este proyecto puede contribuir a identificar cual es la percepción de los alumnos sobre dicho proceso y si están obteniendo la información adecuada para lograr su titulación y/o posibles áreas de oportunidad que beneficiaran a la institución para su mejor continua en dichos procesos elevando así sus índices de titulados.

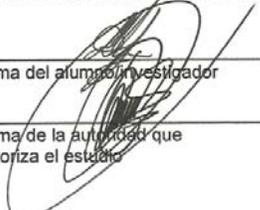
Toda información dada por cada individuo será estrictamente confidencial. Es conveniente señalar también que será su servidora la única persona que recabe información y realice la información de la presente autorización como responsable de la información que se proporcione enfatizando en la integridad y seguridad de está. Aunque es un tanto evidente, hay que hacer notar que mis profesores tutor y titular del ITESM serán otras de las personas que tendrán acceso a la información que yo recabe, para fines de evaluar mi proyecto de tesis. Por último, si los resultados de este estudio son publicados, los resultados contendrán únicamente información global del conjunto de personas participantes y datos proporcionados.

Su autorización para que yo realice este estudio es totalmente voluntaria y de ninguna forma afectará las relaciones que tenga yo con la institución.

Si usted tiene alguna pregunta, por favor hágala. Si usted tuviera alguna pregunta que quiera hacer más tarde, yo responderé gustosamente. En este último caso, podrá localizarme en el número 0445559818322 y correo electrónico lupitatur2@hotmail.com.

Si usted da su autorización para realizar este estudio, por favor anote su nombre, firma y fecha en la parte inferior de esta carta, como una forma de manifestar su consentimiento a lo aquí estipulado.

Lic. Ma. Gpe. Castillo Ortiz
Nombre del alumno/investigador


Firma del alumno/investigador

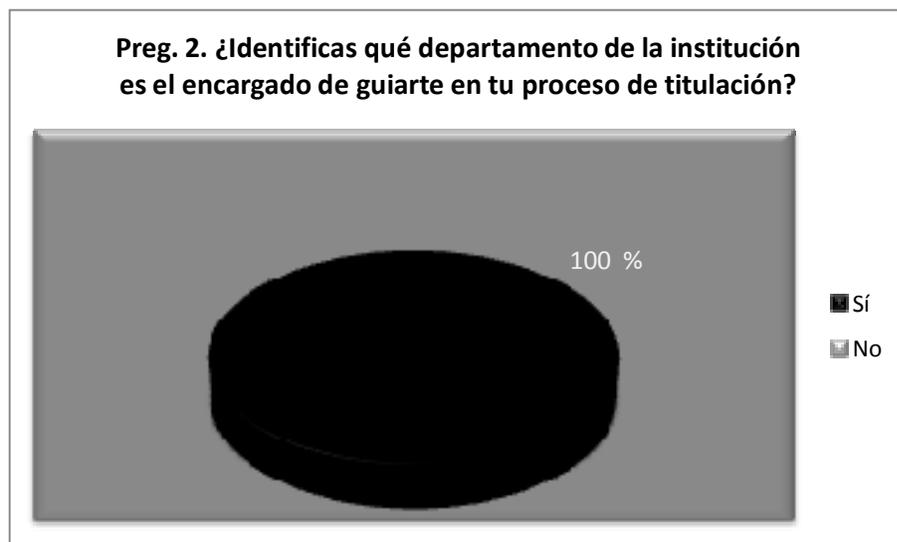
29/04/10
Fecha

Carlos G. VEGA VARGAS
Nombre de la persona que autoriza

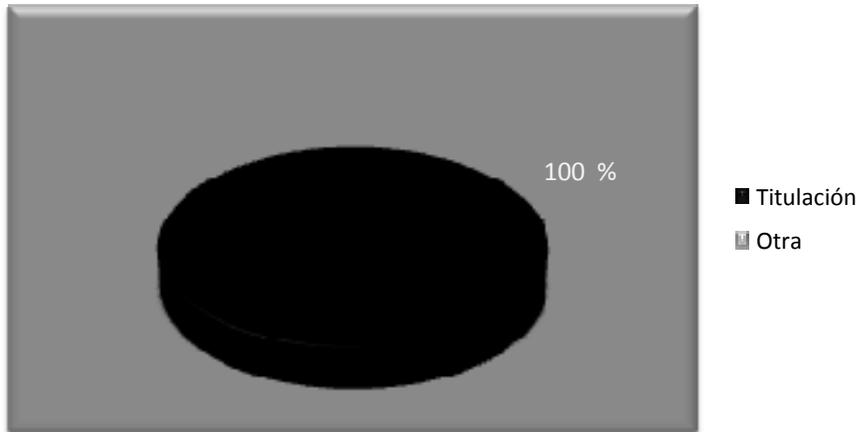

Firma de la autoridad que autoriza el estudio

29/04/11
Fecha

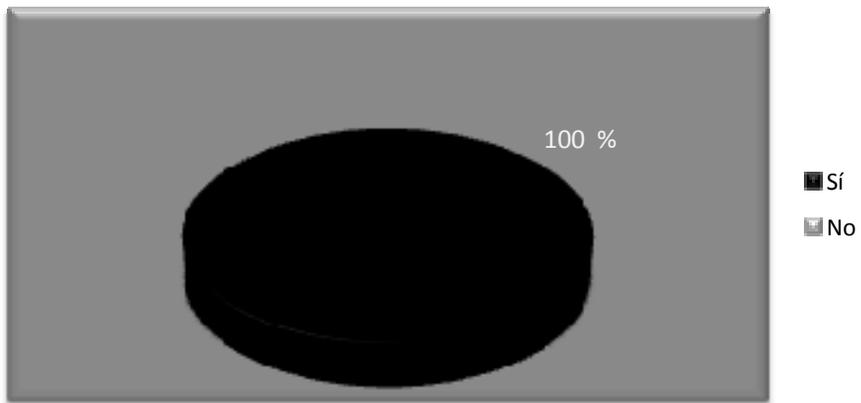
Anexo5. Resultados gráficos de la encuesta realizada a egresados del CU
UAEM Texcoco.



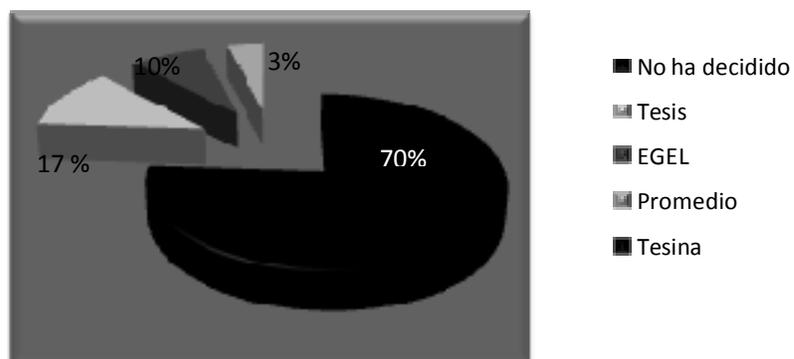
Preg. 2.1 ¿Cuál?



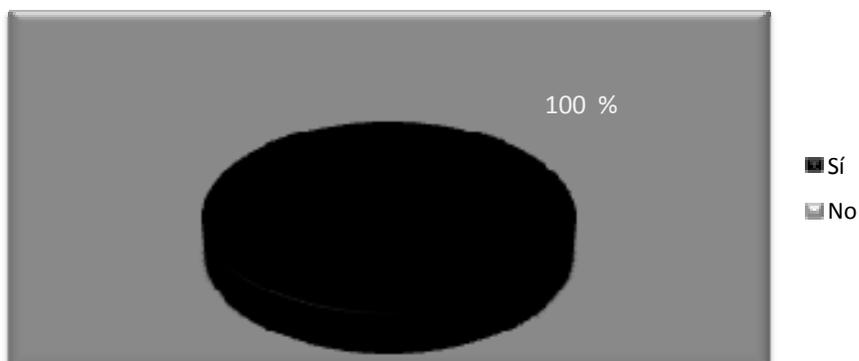
Preg. 3. ¿Sabes cuáles son las opciones de titulación que existen?



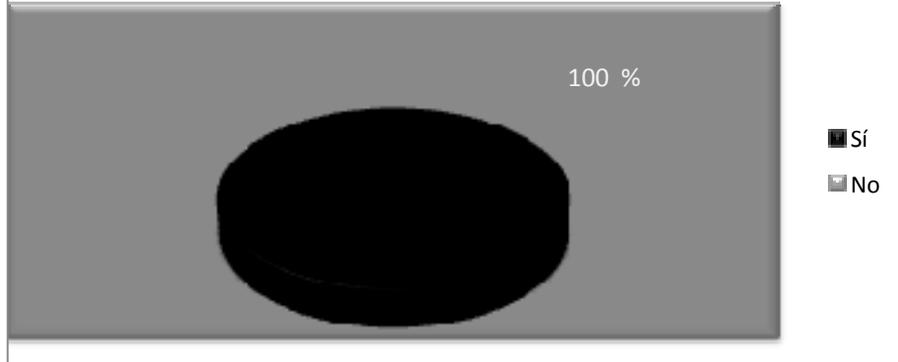
Preg. 4 ¿Por qué opción te gustaría o has pensado



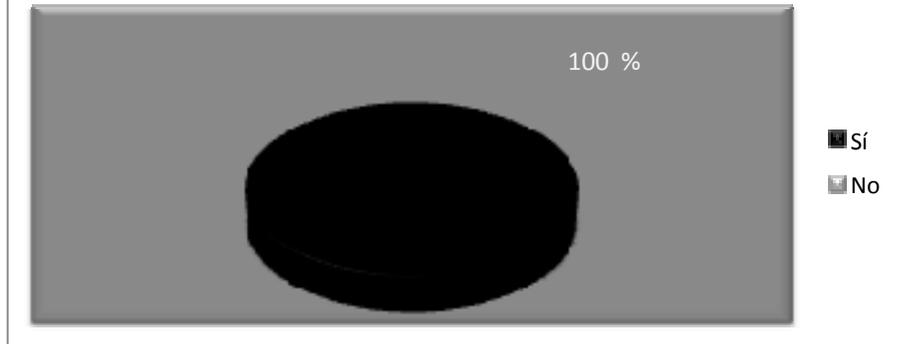
Preg. 5. Es un objetivo tuyo culminar tu formación superior obteniendo el título respectivo.



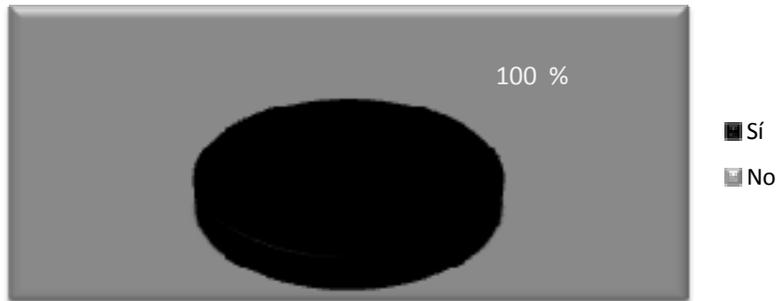
Preg.6. ¿Has tenido hasta el momento alguna información o contacto con el Departamento de titulación de la institución?



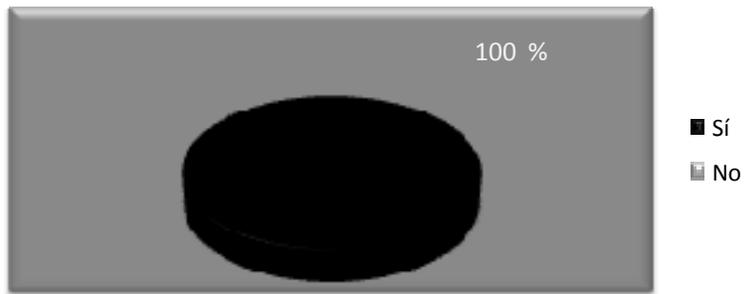
Preg. 7 Consideras factible que a lo largo de tu formación profesional en la institución el Departamento de Titulación fuese guiando para realizar tu proceso de titulación en el menor tiempo posible al egresar.



Preg. 8 Es importante para ti saber cuáles son los requisitos, cómo es el proceso y cuáles son las características que debes cumplir para titularte



Preg. 9 Consideras pertinente la creación de un programa integral de titulación en la institución para lograr obtener el título a la brevedad posible al egresar.



Anexo 6. Transcripción de entrevistas realizada a Docentes del CU UAEM

Texcoco.

| | |
|---|--------------------|
| 1.- ¿Qué papel desempeña en la institución? | |
| Administrativo __ Docente ____ | |
| SECCIÓN (GUÍA DE PREGUNTAS) | folio: D_01 |
| 1.- ¿Qué opina respecto al índice de titulación actual que presenta el CU UAEM Texcoco? Hasta donde tengo entendido es bajo en comparación con el indicador de eficiencia terminal, y se deben tomar medidas al respecto para incrementar los números por el beneficio de nuestra comunidad estudiantil. | |
| 2.-¿Sabe Ud. Si existe algún programa de apoyo o reforzamiento para dicho proceso? Que tenga el dato no, aunque se ha platicado creo que a un no determinan nada | |
| 3.-¿Considera que dicho proceso es una prioridad dentro de las metas y objetivos institucionales? Por supuesto aunque me parece que desde hace 2 años ya no está planteada como tal en la institución como tal. | |
| 4.-Según su perspectiva es indispensable diseñar un programa integral de titulación institucional para que se incremente el índice de titulados. Si, y a corto plazo si se quieren lograr un avance con respecto a esa problemática de titulación que es muy bajo. | |
| 5.- ¿Cree que dicho proceso lo perciben como importante los alumnos o al menos dentro de sus prioridades profesionales? No, hasta que egresan y quieren titularse a la brevedad. | |
| 6.- Tiene alguna duda, comentario o sugerencia sobre el presente estudio, coméntalo ahora por favor .En realidad la mayoría de los alumnos en los últimos años está tendiendo titularse por examen EGEL ya que es más corto el tiempo que les lleva obtener la titulación. | |
| “POR SU COLABORACIÓN MUCHAS GRACIAS, ESTOY A SUS ÓRDENES” | |

| | |
|--|--------------------|
| 1.- ¿Qué papel desempeña en la institución? | |
| Administrativo __ Docente ____ | |
| SECCIÓN (GUÍA DE PREGUNTAS) | folio: D_02 |
| <p>1.- ¿Qué opina respecto al índice de titulación actual que presenta el CU UAEM Texcoco? . Según las estadísticas es muy bajo, y curiosamente los alumnos que hace tiempo pensaban titularse con la opción de tesis ahora han cambiado de parecer y están optando por la opción de examen general de conocimientos que aplica CENEVAL.</p> <p>2.-¿Sabe Ud. Si existe algún programa de apoyo o reforzamiento para dicho proceso? No, como tal no existe nada al respecto, de hecho nosotros luego fungimos como informantes.</p> <p>3.-¿Considera qué dicho proceso es una prioridad dentro de las metas y objetivos institucionales? Lamentablemente la realidad es que nuestros egresados ya quieren titularse por cualquier modalidad siempre y cuando lo hagan en el menor tiempo posible, algunos de mis alumnos han desertado de continuar con su investigación referente a la tesis ahora tienen tentativamente presentar el examen EGEL puesto que creen que será en menos tiempo pero hay que considerar que es un examen de conocimientos generales y aunque estoy seguro que los alumnos del Centro Universitario son competitivos si hay quienes no aprueban el examen y tienen que regresar a retomar su tesis. Pero si debería de ser una prioridad.</p> <p>4.-Según su perspectiva es indispensable diseñar un programa integral de titulación institucional para que se incremente el índice de titulados. Si, sobre todo si queremos incrementar el número de titulados por ciclo escolar y que les permita conseguir un empleo a la brevedad en buenas condiciones</p> <p>5.- ¿Cree que dicho proceso lo perciben como importante los alumnos o al menos dentro de sus prioridades profesionales? Cuando egresan y no encuentran trabajo sí, pero de manera general durante y al recién egresar yo pienso que no</p> | |

6.- Tiene alguna duda, comentario o sugerencia sobre el presente estudio, coméntalo ahora por favor .me parece interesante que alguien tome en cuenta la problemática y este haciendo algo.

“POR SU COLABORACIÓN MUCHAS GRACIAS, ESTOY A SUS ÓRDENES”

1.- ¿Qué papel desempeña en la institución?

Administrativo __ Docente ____

SECCIÓN (GUÍA DE PREGUNTAS)

folio: D_03

1.- ¿Qué opina respecto al índice de titulación actual que presenta el CU UAEM Texcoco?

Honestamente no tengo el dato exacto, aunque supongo que sí es por debajo de lo esperado, y mientras no se tomen medidas para impulsarlo será difícil.

2.-¿Sabe Ud. Si existe algún programa de apoyo o reforzamiento para dicho proceso? No, existen ideas pero no se ha concretado nada

3.-¿Considera qué dicho proceso es una prioridad dentro de las metas y objetivos institucionales? Si debería de ser por el bienestar de los egresados

4.-Según su perspectiva es indispensable diseñar un programa integral de titulación institucional para que se incremente el índice de titulados. Si para brindar la información

5.- ¿Cree que dicho proceso lo perciben como importante los alumnos o al menos dentro de sus prioridades profesionales? No y a parte no se les motiva al respecto.

6.- Tiene alguna duda, comentario o sugerencia sobre el presente estudio, coméntalo ahora por favor. Ninguna

“POR SU COLABORACIÓN MUCHAS GRACIAS, ESTOY A SUS ÓRDENES”

1.- ¿Qué papel desempeña en la institución?

Administrativo __ Docente ____

SECCIÓN (GUÍA DE PREGUNTAS)

folio: D_04

- 1.- ¿Qué opina respecto al índice de titulación actual que presenta el CU UAEM Texcoco? No lo tengo claro el dato pero en la última reunión de academia al menos en el área de turismo si lo estamos considerando.
- 2.-¿Sabe Ud. Si existe algún programa de apoyo o reforzamiento para dicho proceso? No y ya se ha comentado en reuniones de la falta de uno
- 3.-¿Considera que dicho proceso es una prioridad dentro de las metas y objetivos institucionales? Al menos en los planes en esta licenciatura sí.
- 4.-Según su perspectiva es indispensable diseñar un programa integral de titulación institucional para que se incremente el índice de titulados. Sí
- 5.- ¿Cree que dicho proceso lo perciben como importante los alumnos o al menos dentro de sus prioridades profesionales? Inicialmente no sino hasta que egresan
- 6.- Tiene alguna duda, comentario o sugerencia sobre el presente estudio, coméntalo ahora por favor. Cuentan conmigo para desarrollarlo si es que se tiene la idea.

“POR SU COLABORACIÓN MUCHAS GRACIAS, ESTOY A SUS ÓRDENES”

1.- ¿Qué papel desempeña en la institución?

Administrativo __ Docente ____

SECCIÓN (GUÍA DE PREGUNTAS)

folio: D_05

- 1.- ¿Qué opina respecto al índice de titulación actual que presenta el CU UAEM Texcoco? Es bajo a consideración del número de egresados pues no siempre todos se titulan y menos cuando encuentran un trabajo se desaniman y se olvidan
- 2.-¿Sabe Ud. Si existe algún programa de apoyo o reforzamiento para dicho proceso? No me parece que no.
- 3.-¿Considera que dicho proceso es una prioridad dentro de las metas y objetivos institucionales? Pues por parte el cuerpo de asesores si se está considerando.

4.-Según su perspectiva es indispensable diseñar un programa integral de titulación institucional para que se incremente el índice de titulados. Si es pieza importante para minimizar la problemática que tenemos y no solo en turismo sino en todo el centro.

5.- ¿Cree que dicho proceso lo perciben como importante los alumnos o al menos dentro de sus prioridades profesionales? Para algunos sí, pero no para la mayoría.

6.- Tiene alguna duda, comentario o sugerencia sobre el presente estudio, coméntalo ahora por favor Hay que reforzar el área de titulación e investigación

“POR SU COLABORACIÓN MUCHAS GRACIAS, ESTOY A SUS ÓRDENES”

Anexo 7. Transcripción de entrevistas realizada a Administrativos del CU

UAEM Texcoco.

| | |
|---|--------------------|
| 1.- ¿Qué papel desempeña en la institución? b) Administrativo ___ Docente___ | |
| SECCIÓN (GUÍA DE PREGUNTAS) | folio: A_01 |
| 1.- ¿Qué opina respecto al índice de titulación actual que presenta el CU UAEM Texcoco? No lo sé exactamente como no soy del área que lleva ese proceso. | |
| 2.-¿Sabe Ud. Si existe algún programa de apoyo o reforzamiento para dicho proceso? No | |
| 3.-¿Considera que dicho proceso es una prioridad dentro de las metas y objetivos institucionales? Para el área correspondiente yo considero que sí | |
| 4.-Según su perspectiva es indispensable diseñar un programa integral de titulación institucional para que se incremente el índice de titulados. Sí | |
| 5.- ¿Cree que dicho proceso lo perciben como importante los alumnos o al menos dentro de sus prioridades profesionales? No, hasta que egresan y quieren titularse a la brevedad. | |
| 6.- Tiene alguna duda, comentario o sugerencia sobre el presente estudio, coméntalo ahora por favor .En realidad la mayoría de los alumnos en los últimos años está tendiendo titularse por examen EGEL ya que es más corto el tiempo que les lleva obtener la titulación. No | |
| “POR SU COLABORACIÓN MUCHAS GRACIAS, ESTOY A SUS ÓRDENES” | |
| 1.- ¿Qué papel desempeña en la institución? b) Administrativo ___ Docente___ | |
| SECCIÓN (GUÍA DE PREGUNTAS) | folio: A_02 |
| 1.- ¿Qué opina respecto al índice de titulación actual que presenta el CU UAEM Texcoco? Según las estadísticas es muy bajo, y curiosamente los alumnos que hace tiempo pensaban titularse con la opción de tesis ahora han cambiado de parecer y están optando por la opción | |

de examen general de conocimientos que aplica CENEVAL.

2.-¿Sabe Ud. Si existe algún programa de apoyo o reforzamiento para dicho proceso? No existe

3.-¿Considera que dicho proceso es una prioridad dentro de las metas y objetivos institucionales? Lamentablemente la realidad es que nuestros egresados ya quieren titularse por cualquier modalidad siempre y cuando lo hagan en el menor tiempo posible, algunos de mis alumnos han desertado de continuar con su investigación referente a la tesis ahora tienen tentativamente presentar el examen EGEL puesto que creen que será en menos tiempo pero hay que considerar que es un examen de conocimientos generales y aunque estoy seguro que los alumnos del Centro Universitario son competitivos si hay quienes no aprueban el examen y tienen que regresar a retomar su tesis.

4.-Según su perspectiva es indispensable diseñar un programa integral de titulación institucional para que se incremente el índice de titulados. sí

5.- ¿Cree que dicho proceso lo perciben como importante los alumnos o al menos dentro de sus prioridades profesionales? No hasta que egresan y quieren conseguir un buen empleo

6.- Tiene alguna duda, comentario o sugerencia sobre el presente estudio, coméntalo ahora por favor .No

“POR SU COLABORACIÓN MUCHAS GRACIAS, ESTOY A SUS ÓRDENES”

1.- ¿Qué papel desempeña en la institución?

b) Administrativo __ Docente __

SECCIÓN (GUÍA DE PREGUNTAS)

folio: A_03

1.- ¿Qué opina respecto al índice de titulación actual que presenta el CU UAEM Texcoco? No soy del área como tal

2.-¿Sabe Ud. Si existe algún programa de apoyo o reforzamiento para dicho proceso? No

existe

3.-¿Considera que dicho proceso es una prioridad dentro de las metas y objetivos institucionales? Debería de ser pero no se le da la importancia creo yo

4.-Según su perspectiva es indispensable diseñar un programa integral de titulación institucional para que se incremente el índice de titulados. Sí

5.- ¿Cree que dicho proceso lo perciben como importante los alumnos o al menos dentro de sus prioridades profesionales? No inicialmente quizá después si

6.- Tiene alguna duda, comentario o sugerencia sobre el presente estudio, coméntalo ahora por favor Que sí es importante ese proceso.

“POR SU COLABORACIÓN MUCHAS GRACIAS, ESTOY A SUS ÓRDENES”

1.- ¿Qué papel desempeña en la institución?

b) Administrativo __ Docente ____

SECCIÓN (GUÍA DE PREGUNTAS)

folio: A_04

1.- ¿Qué opina respecto al índice de titulación actual que presenta el CU UAEM Texcoco?

2.-¿Sabe Ud. Si existe algún programa de apoyo o reforzamiento para dicho proceso? No, hasta donde tengo conocimiento al respecto.

3.-¿Considera que dicho proceso es una prioridad dentro de las metas y objetivos institucionales? Si para un mejor desarrollo institucional

4.-Según su perspectiva es indispensable diseñar un programa integral de titulación institucional para que se incremente el índice de titulados. Si como lo comente antes

5.- ¿Cree que dicho proceso lo perciben como importante los alumnos o al menos dentro de sus prioridades profesionales? Hasta que egresan si es una prioridad

6.- Tiene alguna duda, comentario o sugerencia sobre el presente estudio, coméntalo ahora por favor .No ninguno en particular

| | |
|--|--------------------|
| “POR SU COLABORACIÓN MUCHAS GRACIAS, ESTOY A SUS ÓRDENES” | |
| 1.- ¿Qué papel desempeña en la institución? | |
| b) Administrativo __ Docente __ | |
| SECCIÓN (GUÍA DE PREGUNTAS) | folio: A_05 |
| 1.- ¿Qué opina respecto al índice de titulación actual que presenta el CU UAEM Texcoco? Que es bajo par todas las carreras en general. | |
| 2.-¿Sabe Ud. Si existe algún programa de apoyo o reforzamiento para dicho proceso? No, ya que estuve en un tiempo como auxiliar del área cuando una la secretaria se enfermó y no identifique ningún programa en función del proceso de titulación como tal. | |
| 3.-¿Considera que dicho proceso es una prioridad dentro de las metas y objetivos institucionales? Si pero no se toma mucho en cuenta | |
| 4.-Según su perspectiva es indispensable diseñar un programa integral de titulación institucional para que se incremente el índice de titulados. Sí sería una buena idea | |
| 5.- ¿Cree que dicho proceso lo perciben como importante los alumnos o al menos dentro de sus prioridades profesionales? No al menos el tiempo que yo estuve ahí percibí que no, aunque hay sus excepciones | |
| 6.- Tiene alguna duda, comentario o sugerencia sobre el presente estudio, coméntalo ahora por favor. Me parece buena idea la opción del programa según lo que observe si hace falta. | |
| “POR SU COLABORACIÓN MUCHAS GRACIAS, ESTOY A SUS ÓRDENES” | |