



**UNIVERSIDAD AUTONOMA METROPOLITANA  
IZTAPALAPA**

**SEMINARIO DE INVESTIGACIÓN III**

**EVALUACION DE LA EFECTIVIDAD DE LOS  
SERVICIOS EDUCATIVOS QUE OFRECE LA UAM-I**

**ALUMNOS**

**ROCIO GARCIA AQUINO  
ADOLFO ESPINOSA AVILES**

**ASESOR DE TESIS**

**DR. RAUL ARTURO CORNEJO LOPEZ**

---

SEPTIEMBRE 2003

## 1. ÍNDICE

		Pág.
1	Índice.....	1
2	Introducción.....	2
3	Planteamiento de la investigación.....	4
4	Objetivo e importancia de la investigación.....	4
5	Objetivos específicos.....	5
6	Hipótesis.....	5
7	Marco teórico.....	6
7.1	La teoría de la administración y su evolución.....	6
7.2	La única organización adecuada.....	7
7.3	El esquema de las 7 S's de una organización.....	9
7.3.1	Estructura.....	9
7.3.2	Estrategia.....	9
7.3.3	Sistemas .....	9
7.3.4	Estilo .....	9
7.3.5	Personal.....	10
7.3.6	Habilidades.....	10
7.3.7	Metas superiores.....	10
7.4	Teoría general de sistemas y el movimiento contingente .....	10
7.5	El funcionalismo en el campo de las organizaciones .....	11
7.6	Evaluación organizacional.....	12
7.6.1	El constructo de la efectividad organizacional.....	12
7.7	Administración de la calidad en el servicio.....	12
7.7.1	¿Qué entendemos por calidad? .....	12
7.7.2	Estrategias de precio.....	13
7.7.3	Diferenciación de los servicios.....	13
7.7.4	En busca de la estrategia de servicios.....	15
7.8	La educación superior.....	16
7.8.1	Problemas contemporáneos de la educación.....	16
7.8.2	Ciencia, tecnología y enseñanza superior.....	18
7.8.3	El papel de la enseñanza de las ciencias y de la tecnología en el desarrollo nacional.....	19
7.8.4	Un balance inicial de la política educativa superior durante la primera mitad de los 90.....	20
7.8.5	Las políticas educativas del poder ejecutivo federal.....	22
7.8.6	Programas para la entrega de financiamiento.....	23
7.8.7	Búsqueda de la equidad.....	23
7.8.8	Reorientación de la matrícula.....	24
7.9	Historia de la UAM.....	24
7.9.1	Algunos artículos de la Ley Orgánica.....	24
7.9.2	La UAM abre sus puertas.....	27
8	Metodología de la investigación.....	28
9	Determinación de la muestra.....	28
10	Resultados obtenidos de la encuesta .....	30
11	Conclusiones por Hipótesis.....	37
11.1	Hipótesis 1.....	37
11.2	Hipótesis 2.....	37
11.3	Hipótesis 3.....	38
11.4	Hipótesis 4.....	39
11.5	Hipótesis 5.....	41
11.6	Hipótesis 6.....	43
11.7	Hipótesis 7.....	43
11.8	Hipótesis 8.....	45
12	Conclusiones y recomendaciones.....	46
13	Anexo.....	50
14	Bibliografía.....	55

## 2. INTRODUCCIÓN

La importancia de la educación, en particular la superior, en el crecimiento y desarrollo económico de las naciones, ha sido destacada, entre otros, por los organismos internacionales UNESCO (Organización de las Naciones Unidas para la Educación, la Ciencia y la Cultura), PNUD (Programa de las Naciones Unidas para el Desarrollo), CEPAL (Comisión Económica para América Latina y el Caribe), y nacionales CONACYT (Consejo Nacional de Ciencia y Tecnología), ANUIES (Asociación Nacional de Universidades e Instituciones de Educación Superior, SEP (Secretaría de Educación Pública), por la teoría económica, así como por las políticas educativas que siguen algunos países.

Aunque la enseñanza superior forma parte del sistema educativo de un país, en muchos casos se exige su contribución al logro de varias metas. Así, el Estado espera que aquellas cristalicen las expectativas de bienestar social que promete; los factores de producción –organización económica-, que proporcionen recursos humanos altamente calificados, así como apoyo a la investigación y el desarrollo tecnológico y el aparato productivo.

En la actualidad miles de jóvenes pretenden estudiar una carrera universitaria, cada día es mas la demanda por ingresar a instituciones públicas de buen prestigio como la Universidad Nacional Autónoma de México, la Universidad Autónoma Metropolitana y el Instituto Politécnico Nacional, pero pocos son los aspirantes aceptados y la mayoría son rechazados, y a estos últimos no les queda otra opción que esperar el siguiente examen o estudiar en escuelas de paga, muchas de las cuales no cuentan con reconocimiento de validez oficial en sus estudios y otras las que si cuentan con este requisito son muy caras y poco accesibles para el grueso de la población que pretende hacer estudios de licenciatura.

En contraste, muchos de los estudiantes que han sido aceptados en las universidades públicas, no están conformes con la calidad de la educación que están recibiendo y tiene que ver con los profesores, las materias, las instalaciones, los horarios, etc. Por lo que son presa fácil de la deserción escolar. Por tal motivo encontramos como idea principal del presente trabajo de investigación estudiar el nivel de satisfacción que encuentran los estudiantes de la UAMI en sus estudios de licenciatura, específicamente en la carrera que se encuentren cursando en la actualidad.

De igual manera se buscó tratar de dilucidar los aspectos claves que provocan dicha insatisfacción, por lo que se proponen las siguientes preguntas de investigación:

¿Cuál es el grado de satisfacción que tiene el alumno de la UAMI por los servicios educativos recibidos?

¿Cómo evalúan los estudiantes el perfil de los maestros?

¿Cómo evalúan los estudiantes el tiempo dedicado a las materias en clase?

¿Cómo evalúan los alumnos la bibliografía que integra la biblioteca?

¿En qué se pueden mejorar los servicios educativos?

Este trabajo nos llevó a conocer más realmente quienes somos y con qué instrumentos contamos para desempeñar correctamente o no el papel que se nos asigna como institución en nuestro país.

Las organizaciones para ser líderes deben mejorar día a día y estar al tanto de lo que sus clientes necesitan así como de las inquietudes y percepciones de los productos y servicios que compran, es por ello que en casi todos los productos les imprimen un teléfono para comentarios acerca del producto que consumen.

En el caso de la educación y en especial, la educación superior en México, no hay excepción, las universidades públicas y privadas deben al igual que la mayoría de las organizaciones mejorar sus servicios educativos para el mejor aprovechamiento de su comunidad.

### 3. PLANTEAMIENTO DE LA INVESTIGACION

En los salones, en la biblioteca, en los pasillos, en los jardines, etc, de la Universidad accidentalmente llegamos a escuchar que algún compañero tuvo alguna mala experiencia con la calidad de los servicios que le proporcionaron o proporcionan en esta Universidad, que no era lo que esperaban, otros quejándose por la forma en que el profesor o profesora imparte la clase, o porque no se les asesora, etc. Peor aún, compañeros egresados que desesperados luchan por conseguir un buen empleo sintiéndose inseguros, porque hay mucha competencia con otras universidades de reconocido prestigio que se catalogan por la calidad de sus servicios proporcionados a sus alumnos con quienes hay que competir. En fin, es muy común ese tipo de comentarios, y por eso pensamos que hay un problema en la UAM-I, **la efectividad en los servicios educativos** que ésta proporciona a sus alumnos.

### 4. OBJETIVO E IMPORTANCIA DE LA INVESTIGACIÓN.

El presente trabajo de investigación tiene la finalidad de evaluar a la Universidad Autónoma Metropolitana campus Iztapalapa en cuanto a su nivel de efectividad educativo que proporciona a sus estudiantes.

El desarrollo de la investigación es importante porque nos permite conocer el grado de satisfacción que tienen los estudiantes de la Universidad, con los servicios que de ésta recibe, nos ayudará a medir el aprovechamiento académico de la comunidad universitaria.

Los datos que arroje la presente investigación servirán de referencia para que la Universidad pueda mejorar la calidad de los servicios que ofrece.

El proyecto es viable ya que se cuenta con los elementos humanos, científicos y tecnológicos indispensables para llevarlo a cabo.

Consideramos que los resultados que arroje la investigación pueda ser de utilidad para futuras investigaciones sobre el mismo tema.

## **5. OBJETIVOS ESPECIFICOS**

- Analizar en qué medida los alumnos de la UAM-I están satisfechos con los servicios educativos que reciben.
- Identificar los puntos débiles que debe mejorar la UAM-I para lograr una mayor efectividad de los servicios educativos.
- Descubrir las fallas o errores en que la UAM-I cae frecuentemente.
- Determinar qué impacto tiene la efectividad de los servicios educativos en la sociedad de alumnos.

## **6. HIPÓTESIS**

1ª. Hipótesis: La calidad de los servicios educativos que proporciona la Coordinación de Sistemas Escolares es de bajo nivel.

2ª. Hipótesis: La percepción que los alumnos tienen con respecto a los servicios que la Universidad les proporciona es de insatisfacción.

3ª. Hipótesis: El desempeño de los maestros es bueno.

4ª. Hipótesis: El tiempo dedicado a las materias en clase es excelente.

5ª. Hipótesis: El acervo bibliográfico de la UAM-I es obsoleto.

6ª. Hipótesis: Los horarios de los servicios en ventanilla en la Coordinación de Sistemas Escolares no se adaptan a las necesidades de los alumnos.

7ª. Hipótesis: La falta de atención en la elaboración de los horarios provoca retraso académico en los alumnos.

8ª. El impacto de los servicios educativos que se les proporciona a los alumnos de la UAMI para desarrollarse en el ámbito profesional es bueno.

## 7. MARCO TEORICO

El estudio de las organizaciones es de gran trascendencia para los seres humanos y para la sociedad en general. En todos los ámbitos de la vida social prevalecen las organizaciones, las cuales tienen un importante impacto en las personas asociadas con ellas.

Los primeros estudios sobre las organizaciones consistieron en la sistematización de un conjunto de prácticas que se mostraron exitosas, realizadas por ejecutivos y administradores, para que sirvieran de lineamientos a otras personas.

### 7.1 La teoría de la administración y su evolución

La primera aplicación de la teoría de la administración no se produjo en una empresa sino en organizaciones sin fines de lucro y agencias gubernamentales. Frederick Winslow Taylor (1856-1915), el precursor de la “administración científica”, con toda probabilidad acuñó también los términos “administración” y “consultor” en su significado actual. Taylor no mencionó una empresa sino a la Clínica Mayo, organización sin fines de lucro, como “ejemplo perfecto” de “administración científica” en su testimonio de 1912 ante el Congreso, donde la administración alcanzó por primera vez estado público en Estados Unidos.

El primer trabajo al que se aplicó el término “administrador “ en su significado actual no fue empresarial. Se trató del administrador municipal, una invención estadounidense de los primeros años del siglo. De manera similar, tampoco correspondió al ámbito empresarial la primera aplicación consciente y sistemática de los “principios de la administración”. Nos referimos a la reorganización del ejército de los Estados Unidos, encarada en 1901 por Elihu Root (1845-1937), Secretario de Guerra de Theodore Roosevelt.

Lo que llevó a la identificación de la administración con la empresa fue la Gran Depresión, con su hostilidad hacia ella y su desprecio por los ejecutivos. Para que no se la incluyera en la misma bolsa, la administración del sector público fue rebautizada como “gestión pública” y proclamada como una disciplina independiente, con sus propios departamentos universitarios, su propia terminología, su propio escalafón profesional. Al mismo tiempo – y por la misma razón -, lo que había empezado como un estudio de administración en el ámbito rápido de crecimiento de los hospitales, se escindió como una disciplina separada, bautizada “gestión hospitalaria”. En otras palabras, no llamar “administración” a algo era, en los años de la Depresión, “políticamente correcto”.

Sin embargo, en el período de la posguerra la moda cambió. Hacia 1950, empresa se había convertido en una “buena palabra”, en gran medida como resultado del desempeño de la administración empresarial estadounidense durante la Segunda Guerra Mundial. Y la “administración de empresas” pasó a ser muy pronto “políticamente correcta”, sobre todo como campo de estudio.

El supuesto de que la administración es administración de empresas aún persiste. Es importante afirmar que la administración no es administración de empresas, así como la medicina, digamos, no es obstetricia.

Hay por supuesto, diferencias en la administración de diferentes organizaciones: después de todo, la misión define la estrategia y la estrategia define la estructura. Seguramente existen diferencias entre administrar una cadena de tiendas minoristas y hacerlo con una diócesis católica; entre administrar una base aérea, un hospital y una compañía software. Pero las mayores diferencias se dan en los términos que usan individualmente las organizaciones.

El hecho de que la administración no sea administración de empresas es particularmente importante si se tiene en cuenta que es muy improbable que en el siglo XXI el sector de crecimiento de una *sociedad desarrollada* sea el empresarial; en realidad, ni siquiera lo fue durante el siglo XX en ellas. La proporción de la población trabajadora de cada uno de los países desarrollados que participa en la actividad económica, vale decir, en los “negocios”, es mucho menor que hace cien años. Por entonces, virtualmente la totalidad de esa población se ganaba la vida en actividades económicas. Los sectores de crecimiento de los países desarrollados en el siglo XX han sido los “no empresarios”, el gobierno, las profesiones, la atención de la salud, la educación. Como empleadoras y fuentes de medios de vida, las empresas se redujeron constantemente en los últimos cien años. Y en la medida en que podemos hacer predicciones, el sector de crecimiento de aquellos países en el siglo XXI no serán ellas, esto es, la actividad *económica* organizada.

La administración es el órgano específico y distintivo de todas y cada una de las organizaciones.<sup>1</sup>

## 7.2 La única organización adecuada

El interés por la administración y su estudio empezó con la súbita aparición de las grandes organizaciones –empresas, administración pública gubernamental, grandes ejércitos permanentes – que fue la novedad de fines de siglo XIX. Y desde el comienzo mismo, hace más de un siglo, el estudio de la organización se apoyó en un supuesto:

Hay – o debe haber – una única organización adecuada.

Lo que se presenta como la “única organización adecuada” ha cambiado más de una vez. Pero su búsqueda ha continuado y persiste aún hoy.

La estructura organizativa de la empresa se abordó por primera vez en Francia, alrededor del cambio de siglo; quien lo hizo fue Henri Fayol (1841-1925), cabeza de una de las empresas más grandes de Europa, una compañía carbonífera que también estaba totalmente desorganizada. También personas dedicadas a la práctica fueron las primeras en interesarse por la organización en Estados Unidos, más o menos para la misma época: John J. Rockefeller, Sr., J.P. Morgan y especialmente Andrew Carnegie. Al mismo tiempo (1900-1901)-, Georg Siemens (1839-1901), fundador del Deutsche Bank en 1870, utilizó los conceptos

---

<sup>1</sup> Peter F. Druker, *Los desafíos de la administración en el siglo XXI*, Edit. Sudamericana, 1999, Pag. 17-20.

organizativos de su amigo Fayol para superar las crecientes dificultades de Siemens Electric Co., que había fundado su primo Werner Siemens (1816-1982), pero estaba acéfala desde su muerte.

La primera Guerra Mundial destacó la necesidad de una estructura organizativa formal. Pero también fue esa contienda la que mostró que la estructura funcional de Fayol no era la única organización adecuada. Inmediatamente después del conflicto, en primer lugar Pierre S. DuPont (1870-1954) y luego Alfred Sloan (1875-1966) desarrollaron la descentralización.

Debería resultar claro que no hay una única organización adecuada. Sólo hay organizaciones, cada una de las cuales tiene puntos fuertes, limitaciones características y aplicaciones específicas. Está claro que no se trata de un absoluto. Es una *herramienta* para hacer que, en su trabajo en común, la gente sea productiva. Como tal una estructura organizativa determinada se ajusta a ciertas tareas en ciertas condiciones y ciertos momentos.

La teoría de la organización supone que las instituciones son homogéneas y, por lo tanto, toda la empresa debe organizarse del mismo modo.<sup>2</sup>

Fayol<sup>3</sup> hablaba de la “empresa manufacturera típica”, y en los años veinte Alfred Sloan organizó cada una de las divisiones descentralizadas de General Motors exactamente de la misma forma. Treinta años después, a principios de la década del cincuenta, en la masiva reorganización de la compañía General Electric, todavía se consideraba una “herejía” establecer una pequeña unidad de algunas docenas de investigadores exclusivamente dedicados a trabajos de desarrollo para la fuerza aérea estadounidense, diferente de los enormes “departamentos” que ocupaban a varios miles de personas y fabricaban un producto estándar, por ejemplo: una tostadora eléctrica doméstica. El pequeño grupo de desarrollo cargaba en realidad con un gerente de manufacturas, uno de personal, uno financiero y uno de relaciones públicas.

Pero en cualquier empresa, es necesario que coexistan lado a lado una serie de estructuras organizativas diferentes.

En realidad existen algunos “principios” organizativos. Uno de ellos es, indudablemente, que la organización debe ser transparente. Es preciso que la gente conozca y entienda la estructura organizativa en la que dice trabajar.

Otro principio es que en la organización tiene que haber alguien que goce de autoridad para tomar la decisión final en el área determinada. Y en una crisis alguien tiene que estar claramente al mando. También es un principio sólido el que sostiene que la autoridad debe ser proporcional a la responsabilidad.

Cada persona de la organización debe tener un solo “amo”.

Un sólido principio estructural indica que hay que tener la menor cantidad posible de estratos, es decir, que una organización debe ser lo más “plana” posible, aunque sólo sea porque, como nos dice la teoría de la información, “cada relevo duplica el ruido y corta el mensaje por la mitad”.

---

<sup>2</sup> Ibid p. 21

<sup>3</sup> Citado en Peter F. Drucker, *Los desafíos de la administración en el siglo XXI*, p. 23, 1999.

Pero estos principios no nos dicen *qué hacer*. Sólo nos indican qué no hacer. No nos dicen qué es lo que funcionará, sino lo que probablemente no funcione. Hace un siglo, los pioneros de la administración tenían razón. *Se necesita una estructura organizativa*. La empresa moderna, ya se trate de firmas comerciales, la administración pública, universidades, hospitales, grandes iglesias o grandes fuerzas armadas, necesita una organización, así como cualquier organización biológica por encima de la ameba necesita una estructura. En vez de buscar una única organización apropiada, es necesario que la administración aprenda a buscar, desarrollar y someter a prueba la organización que se ajuste a la tarea.<sup>4</sup>

### 7.3 El esquema de las 7 eses en una organización

Aún cuando la estructura es importante, un cambio productivo en una organización va más allá de la estructura. Un cambio organizacional efectivo es en realidad la relación entre estructura, estrategia, sistemas, estilo, habilidades, el personal y metas superiores.

**7.3.1 Estructura (structure) :** El desafío implica, no tanto pretender la comprensión de todas las dimensiones posibles de las estructuras organizacionales, sino desarrollar la habilidad para centrarse en aquellas dimensiones que, en determinados momentos, resultan importantes para la evolución de la organización y, por tanto, estar listos para reenfocarlas en el momento que surja un cambio en las dimensiones cruciales.

**7.3.2 Estrategia (strategy):** Entendemos por “estrategia” todas aquellas acciones que son planeadas por una compañía en respuesta a, o como anticipación, a los cambios en su ambiente externo, sus consumidores, sus competidores. La estrategia representa la manera en que una compañía busca mejorar su posición frente a la competencia. La estrategia es una variable crítica para el diseño organizacional y mucho más crítica es en la práctica.

**7.3.3 Sistemas (systems):** Por sistemas entendemos todos los procedimientos formales e informales que hacen que la organización funcione día a día y año con año: sistemas de presupuestos de inversiones de capital, sistema de capacitación, procedimientos contables para los costos, sistemas presupuestales.

Uno de los aspectos que intrigan acerca de los sistemas es la manera en que reflejan el estado de una organización. Como ejemplo, tomamos una compañía que aquí llamaremos Portezuelas Internacionales. Durante años, la administración ha estado hablando de la necesidad de orientarse más hacia el mercado. Poco tiempo, sin embargo, se ha dedicado a la planeación de reuniones sobre clientes, mercadotecnia, análisis de mercados y demás temas relacionados con la orientación hacia el mercado. En otras palabras, uno de sus sistemas clave permanece muy orientado hacia el interior de la compañía.

**7.3.4 Estilo (style):** Es importante distinguir entre la personalidad básica de un equipo de alta dirección y la manera en que ese equipo se enfrenta a la organización. Las organizaciones suelen escuchar lo que los administradores

---

<sup>4</sup> Ibid. p. 28

dicen, pero sólo creen lo que hacen. Por tanto, el poder del estilo es, en esencia, manejable.

**7.3.5 Personal (staff):** ¿qué hacen las compañías de alto desempeño para promover el proceso de desarrollo de sus gerentes? Por ejemplo, ¿Cómo forman los valores básicos de sus cuadros administrativos? Las compañías con más alto desempeño ponen una extraordinaria atención en el manejo de lo que se podría llamar el proceso de socialización en sus compañías. Esto se aplica en especial a la manera que introducen a los elementos jóvenes en la corriente de sus organizaciones y a la manera que manejan sus carreras durante su desarrollo para que a su vez se conviertan en administradores del mañana...

**7.3.6 Habilidades (skills):** La noción de habilidades permite captar los atributos particulares de una compañía como ningún otro concepto logra hacerlo. La descripción estratégica típica de una organización cubre, por ejemplo, los mercados con sus posibilidades de ser penetrados o los tipos de productos para su venta.

**7.3.7 Metas superiores (superordinate goals):** Constituyen las ideas fundamentales alrededor de las cuales se desarrolla un negocio. Son sus valores principales y aún más. Son las nociones generales de la dirección futura que el equipo directivo desea infundir a través de la organización. En cierto modo, las metas superiores son como los postulados básicos de un sistema matemático. Son los puntos de partida sobre los cuales el sistema es lógicamente construido, aun cuando en sí no derivados en forma lógica.<sup>5</sup>

En la base de toda organización se encuentran sus operadores, las personas que desempeñan el trabajo básico de fabricar productos y proveer servicios. Estas personas constituyen el *núcleo de la operaciones*. Todas, hasta la organización más modesta, requiere cuando menos un administrador que ocupe el *ápice estratégico*, desde donde se vigila la totalidad del sistema. Conforme crece la organización se requieren más administradores. Entonces se genera una línea intermedia, es decir, una jerarquía de autoridad entre el núcleo de operaciones y el ápice estratégico.

Por lo general, al volverse más compleja la organización, se requiere de otro grupo de personas a quienes llamaremos analistas. Casi todas las organizaciones también agregan unidades administrativas de diversos tipos, para proveer varios servicios internos.

Por último, toda organización activa tiene su *ideología*. La ideología abarca las tradiciones y creencias de una organización y eso la distingue del resto de las organizaciones e infunde cierta vida en el esqueleto de su estructura.<sup>6</sup>

## 7.4 Teoría general de sistemas y el movimiento contingente

El movimiento contingente (1959 – 1970) pretende buscar la congruencia entre la organización, su medio ambiente y entre sus subsistemas. Los puntos de vista de

---

<sup>5</sup> Henry Mintzberg/ James Brian Quinn/ John Voyer, *El proceso estratégico* Prentice Hall, 1997, p. 152-158

<sup>6</sup> Ibid p. 159

contingencia están dirigidos a sugerir los diseños de organización y las acciones administrativas más adecuadas a situaciones específicas.<sup>7</sup>

Los problemas básicos característicos de esta etapa fueron: la incertidumbre en el comportamiento de los mercados, gran avance tecnológico y creciente internacionalización del capital, así como una mayor complejidad en la estructura de las grandes organizaciones.

El enfoque de sistema cerrado altamente estructurado ya no es adecuado para incorporar los nuevos planteamientos teóricos; se empieza a considerar a la organización como un “sistema abierto en constante interacción con su medio ambiente y logra un estado estable o equilibrio dinámico, al tiempo que retiene la capacidad para trabajar o la transformación de energía”<sup>8</sup>.

La teoría general de los sistemas se desarrolla básicamente en los años cincuenta, a partir de la propuesta de L. Von Bertalanffy. El enfoque de sistemas se genera a partir de la segunda Guerra Mundial y es la idea más generalizada de sistema, frecuentemente confundida con la propuesta de Bertalanffy. Lawrence y Lorsch (citados en Montaña, 1991), quienes propusieron el nombre de Contingencia al movimiento, se basan en el modelo cibernético:

...hemos encontrado que el estado de diferenciación en la organización eficiente era consistente con la diversidad de las partes del ambiente, mientras que el estado de integración alcanzado era consistente con las demandas ambientales de interdependencia... Entre más diferenciada una organización, resulta más difícil lograr la integración. Para solventar este problema, la organización eficiente debe disponer de mecanismos integrativos consistentes con la diversidad del ambiente, y entre más diverso sea el ambiente, y más diferenciada la organización, más elaborados deberán ser los mecanismos de integración. (Lawrence y Lorsch, 1985; 104-105, citados en Montaña, 1991.)<sup>9</sup>

## 7.5 El funcionalismo en el campo de las organizaciones

A partir de la “construcción típica – ideal de la burocracia”, y junto con la aplicación de la teoría y principios del “análisis funcional” al campo de las organizaciones, surge un movimiento teórico denominado Teorías de la burocracia.<sup>10</sup>

Según Hall (1982), diversos estudios respaldan la conclusión de que cuando el modelo burocrático puro se aplica a organizaciones reales conduce a toda una serie de situaciones de mal funcionamiento, tanto en el nivel de comportamiento individual, como organizacional, tales como diferencias de poder entre las sub - unidades organizacionales, conformismo con reglas y procedimientos, rigidez, etcétera.<sup>11</sup>

---

<sup>7</sup> Kast *et al.*, 1988, *op cit.*, Citado en Nadima Simón D. *Evaluación Organizacional* . Edit. Sicco p. 27

<sup>8</sup> *Ibid*, p. 28

<sup>9</sup> *Ibid*, p. 29

<sup>10</sup> Citado en Nadima Simón D. *Evaluación Organizacional* . Edit. Sicco Pag. 21. “Hirsch Adler, Ana: “Burocracia y dominación, la propuesta funcionalista de organización”, en Ibarra, C. Y Montaña, L. (compiladores): *El orden organizacional, estrategia y contradicción*. México, UAM, 1991, pp. 177-178.

<sup>11</sup> Citado en Nadima Simón D. *Evaluación Organizacional*. Edit. Sicco. P. 21, Hall, Richard, 1982, *op.cit.*P.304. Hall se refiere a los trabajos de Merton Gouldner y Selznick.

## 7.6. Evaluación organizacional

### 7.6.1 El constructo de efectividad organizacional

Definir la efectividad organizacional es imposible, dado que no es un concepto, sino un constructo. Los constructos son abstracciones que existen en las mentes de la gente y por lo tanto no tienen realidad objetiva. Son abstracciones mentales diseñadas para dar significado a ideas o interpretaciones. Una diferencia entre constructos y conceptos es que los conceptos pueden ser definidos y exactamente especificados observando eventos determinados; los constructos no pueden ser especificados así. Esta diferencia entre conceptos y constructos ayuda a explicar por qué el espacio del constructo efectividad organizacional es desconocido. Ejemplos de constructos en las ciencias sociales son: Liderazgo, necesidades, inteligencia, motivación y satisfacción.<sup>12</sup>

El término de eficiencia se refiere a la capacidad de una organización para obtener productos con el uso mínimo de recursos y se mide con relaciones tales como costos / beneficios, costo / producto y costo / tiempo. En términos generales, se ha asociado el concepto de eficacia con el logro de las metas. Algunos autores,<sup>13</sup> no distinguen entre eficiencia, eficacia y efectividad o bien consideran la eficiencia como uno de tantos aspectos del concepto más amplio de eficacia.

## 7.7. Administración de la calidad en el servicio

### 7.7.1 ¿Qué entendemos por calidad?

Según Ishikawa, existen dos maneras de definir calidad. La primera tiene un enfoque estrecho y se refiere en esencia al producto cuyas características deben estar de acuerdo con ciertas normas. Por el contrario, la segunda tiene una concepción mucho más amplia, pues considera la calidad como el resultado final de la calidad del trabajo, de los procesos productivos, del personal obrero y ejecutivo, de la planeación, etc. lo cual implica que control de costos, productividad y calidad forman parte de un mismo todo.

Por eso se habla de calidad total, lo cual resulta en una afirmación lógica; no puede esperarse que una empresa con procedimientos operativos deficientes o con ejecutivos ineptos elabore de manera consistente productos de buena calidad. Por ende, lo que enfatiza esta definición es la interdependencia que debe existir entre todos los elementos que componen la empresa para producir con la más alta calidad.<sup>14</sup>

---

<sup>12</sup> Citado en Nadima Simón D. *Evaluación Organizacional*. Edit. Sicco Pag 37-39 Cameron, Kim y Whetten, David: "Organizational effectiveness: one model or several?" en Cameron, K. Y Whetten, D.: *Organizational effectiveness: a comparison of multiple models*. New York, Academic Press, 1983, pp. 7-9.

<sup>13</sup> Citado en Nadima Simón D. *Evaluación Organizacional*. Edit. Sicco pp. 37-39 Evia R., Carlos: "Eficiencia, eficacia y contradicciones en las Instituciones de Educación Superior", en Revista de Educación Superior, México, ANUIES, 1985.

<sup>14</sup> Alfredo Acle Tomasini, *Planeación estratégica y control total de calidad*", Edit. Grijalbo, p. 136

Conforme a Deming,<sup>15</sup> la calidad debe construirse en cada fase del proceso desde la recepción de los insumos y refacciones hasta el comportamiento del producto en manos del cliente. La inspección al final de la línea no podrá hacer nada para incrementar la calidad, puesto que ya estará incorporada en el producto; a lo sumo, sólo podrá tomarse nota. Así mismo, los procesos de verificación son caros, a los que se deben añadir los costos adicionales –costos de calidad- que representa el retrabajo o desperdicio de aquellos productos que no cumplen con las especificaciones.

### 7.7.2 Estrategias de precios

Además de la necesidad de asegurar una utilidad, la empresa debe tener cuidado de que sus normas de fijación de precios no provoquen problemas para la economía en general.

Las decisiones de la fijación de los precios se deben basar en diversas consideraciones. Las metas de la utilidad es algo implícito en las decisiones para la fijación de precios de todos los negocios.

En general, hay tres factores que deben tomarse en cuenta cuando se llega a decisiones de fijación de precios: *la rentabilidad, el volumen y las consideraciones sociales*.

Muchas empresas fijan sus precios en respuesta a sus metas para alcanzar una participación específica en el mercado. Cuando esta participación se usa como base para la estrategia de fijación de precios, las metas son mensurables y le brindan a la gerencia criterios objetivos que le permiten evaluar el progreso. Además, puesto que existe evidencia de una rentabilidad superior al aumentar la participación en el mercado, tales metas le permiten a la gerencia formular predicciones de plazo más o menos largo que a veces es difícil obtener cuando se utilizan otras estrategias para fijar los precios.<sup>16</sup>

### 7.7.3 Diferenciación de los servicios

“Un servicio es un acto llevado a cabo por una persona u organización por cuenta de otra, hablando en términos de mercadotecnia, un establecimiento de servicio es un negocio que tiene como propósito la satisfacción de los requerimientos del consumidor llevando a cabo actos por los cuales un consumidor está de acuerdo en pagar un precio.

Los servicios no están completamente divorciados de los productos, igual que los productos no pueden separarse de los servicios que se ofrecen en relación con su venta.

---

<sup>15</sup> Citado en Alfredo Acle Tomasini *Planeación estratégica y control total de calidad*, p. 137 Edward Deming, *Conferencia Anual*, Tokio Japón, 1982

<sup>16</sup> Herbert F. Holtje, *Mercadotecnia*, 1ra edición, 1991, pp.48-49

A pesar del énfasis que se ha hecho en las similitudes entre el mercadeo de artículos y de servicios, también es cierto que existen algunos puntos interesantes de falta de similitud, estas diferencias son que:

1. los servicios son intangibles
2. les falta uniformidad en cuanto a calidad y,
3. son perecederos”.<sup>17</sup>

Es evidente que un servicio no es un bien tangible. Un acto no es una cosa aún cuando, como se mencionó anteriormente, puede estar acompañado por un producto físico. A causa de que el servicio es intangible, no se puede inspeccionar antes de su uso; no se puede empacar, transportarse o almacenarse, todo lo que se hace a las cosas físicas en su mercadeo es irrelevante en el de servicios.

Dado que un servicio es intangible, es difícil establecer su propiedad, en un sentido convencional no puede revenderse, sin embargo, se puede forjar una demanda de servicio.

Los servicios o actos, deben ser desarrollados generalmente por una persona para beneficio de otra. Dado que la necesidad de cada persona es algo peculiar y es posible que cada servidor tenga una forma especial de prestar el servicio, no es extraño que exista poca uniformidad en los servicios que se ofrecen.<sup>18</sup>

La calidad del servicio que eventualmente se presta depende de qué tan bien el servidor es capaz de adaptarse a las necesidades del cliente.

Contrastando con las satisfacciones relativamente objetivas que se espera proporcione un producto tangible, es muy difícil determinar el grado hasta el cual un servicio cumplirá con las expectativas del cliente. Este hecho también contribuye a la creencia general de que la calidad del servicio prestado es variable y a menudo pobre. El problema es en particular molesto para aquellas compañías dedicadas al mercadeo de servicios al consumidor. Si la calidad del servicio baja aun durante un periodo corto de tiempo, esto tiende a hacer que los clientes se retiren permanentemente. *Nótese cuántos establecimientos de servicio alientan a sus patrocinadores para que reporten sobre la calidad del servicio- obviamente tratando de identificar con rapidez un problema potencial.*<sup>19</sup>

La tercera característica de un servicio es que es en extremo perecedero. Algunos artículos también lo son. Sin embargo, el servicio no puede almacenarse para otra ocasión en la que sea mayor la demanda, un servicio es perecedero en extremo. Esto representa una seria dificultad para el negociante de un servicio en lo tocante a la exacta predicción y luego usar tanta creatividad como sea posible para solucionar el problema.

---

<sup>17</sup> Martín L. Bell “Biblioteca de mercadotecnia” pág. 565

<sup>18</sup> Martín L. Bell “Biblioteca de mercadotecnia” Pág. 566

<sup>19</sup> Op. Cit. Pág. 567

La intangibilidad del servicio parece negar la idea de una oferta de productos, pero podemos desaparecer esta ilusión recordando que un servicio es un producto en el sentido más amplio del término. Los servicios a ofrecerse deben ser determinados con exactitud en la misma forma con que se identifica una oferta de producto. Al decidir qué servicios proporcionar debe ser orientada hacia el consumidor y responder a las necesidades y requerimientos de éste.<sup>20</sup>

Los eventos del canal tienden a no ser muy importantes en el mercadeo de servicios. La mayoría de los servicios se venden directamente al comprador, aun cuando, como vimos antes, es posible revender una pretensión sobre un servicio.

Como se mencionó anteriormente existen más similitudes que diferencias en la mercadotecnia de productos y servicios, los clientes quieren satisfacciones, no cosas por sí mismas. Los buenos negociantes y los de servicios deben responder a estos requerimientos, no es sorprendente que sean similares las mezclas mercadotécnicas, aún cuando existen diferencias no son importantes, y el entendimiento del mercadeo de artículos puede ser aplicado con efectividad al de servicios al consumidor.<sup>21</sup>

#### **7.7.4 En busca de la estrategia de servicios**

Inicialmente la idea de mercadotecnia se desarrolló en relación con la venta de productos físicos, sin embargo, se ha observado un crecimiento espectacular de los servicios, lo que ha dado lugar a un mayor interés en los problemas específicos de la mercadotecnia de servicios.

Los servicios tienen cuatro características principales que afectan en mucho el diseño de los programas de mercadotecnia: la intangibilidad, inseparabilidad, variabilidad e imperdurabilidad, y basándose en esto se debe diseñar las estrategias del servicio

Los mercadólogos necesitan tener mayores conocimientos acerca de la comercialización de los servicios que requiere no sólo de la mercadotecnia externa sino también de la mercadotecnia interna para motivar a los empleados y de la mercadotecnia interactiva para crear las habilidades en los prestadores de servicios. Los clientes utilizarán criterios técnicos y funcionales para juzgar la calidad de los servicios, para lograr éxito los mercadólogos de servicios deben crear diferenciación competitiva, ofrecer elevada calidad de servicio y encontrar maneras para incrementar la productividad del servicio.”<sup>22</sup>

---

<sup>20</sup> Op. Cit. Pág. 567

<sup>21</sup> Íbidem. Pág.568

<sup>22</sup> Ibidem.

## 7.8. La educación superior

### 7.8.1 Problemas contemporáneos de la educación

Existe un problema muy importante que afecta a todos los países del mundo, ricos o pobres, desarrollados o en desarrollo: es la creciente demanda social de servicios de enseñanza, ese enorme apetito de instituciones escolares. Pero la forma en que esta demanda ha evolucionado en el curso de los años difiere mucho de los países industrializados en los países en desarrollo. Las estadísticas cronológicas de los efectivos escolares son, a este respecto, reveladoras.

En Europa la tasa de inscripción en la enseñanza secundaria y superior, ha aumentado muy lentamente entre principios de siglo y alrededor de 1950. Hacia esta fecha, es cuando se ha iniciado el ascenso en flecha de la curva de las inscripciones, que debía alcanzar su apogeo durante los años 60, en los que se hablaba mucho de la explosión de efectivos. Se puede deducir una gran diferencia entre el norte y el sur. En primer lugar, la educación ha sido vendida al Tercer Mundo, en particular por las instituciones asistenciales, como el instrumento principal del desarrollo y del despegue económico. Luego, la educación de los niños se ha convertido rápidamente en la responsabilidad del Estado en los países en desarrollo, mientras que en Europa y en América del Norte, la educación, más allá de la escolaridad obligatoria, estaba a cargo de los padres, lo cual hacía de ella, evidentemente, una función del medio social y la ponía fuera del alcance de las masas. No existe duda alguna de que las presiones políticas que han provocado en los países en desarrollo la explosión de los efectivos de la secundaria y de la superior, incluso antes de la universalización de la escolaridad en la primaria, seguirán estado vivas en las próximas décadas. Las consecuencias de esta evolución en el plano económico son considerables, puesto que, en numerosos países en desarrollo desheredados, el alumno que prosigue estudios más allá de la primera cuesta al menos diez veces más al Estado que el alumno de la escuela primaria.<sup>23</sup>

A principios de los años 60, algunos economistas empezaron a sostener que la educación era, una de las claves del crecimiento económico: a un país le interesaba invertir masivamente en este sector. Los estudios empezaron a aparecer, cada vez más, como el elemento determinante de la carrera. No solamente permitían al individuo desempeñar su papel en una sociedad cada vez más compleja, sino que le proporcionaban también las técnicas y las competencias adecuadas para facilitar su ubicación cuando las modificaciones estructurales de la economía necesitaban reorientaciones de carrera. Aunque las posibilidades de cursar estudios superiores y las plazas ofrecidas en este nivel fueran más numerosas, la competencia se había intensificado, en particular a las puertas de la universidad. Este fenómeno tuvo una tendencia a repercutir con fuerza sobre el conjunto de los grados inferiores y, en primer lugar, sobre el comienzo de la escolaridad. Para asegurarse un buen lugar entre los

---

<sup>23</sup> Dr. Federico Rubio y Galí: Sobre el Futuro de la Educación hacia el año 2000, UNESCO, 1990, Pag. 41

demandantes de empleo, hay, por lo tanto que llevar sus estudios tan lejos como sea posible, luchar para obtener las mejores notas y obtener buenos resultados en los exámenes. La actitud de los enseñantes y de los enseñados se resiente de ello, si bien los alumnos tienden a aprender para conseguir satisfacciones en el exterior. La tendencia meritocrática que apareció, en los años 60, durante la revolución de las esperanzas, se ha acentuado desde entonces y podría exacerbar la competencia en un momento en que un número pletórico de diplomados de la enseñanza superior llegue a un mercado que padece atonía.<sup>24</sup>

Los adolescentes que amplían sus estudios son cada vez más numerosos, no sólo porque la escolaridad obligatoria se prolonga, son también porque los estudios los atraen más, mientras que, en el pasado, sus compañeros de la misma edad trabajaban fuera y aprendían su oficio de adulto. En esta verificación saca a la luz los dos grandes problemas a que deben hacer frente, hoy, los pedagogos: la participación la pertinencia. Las dificultades que se encuentran, corrientemente, en el plano de la disciplina y el hecho de que numerosos jóvenes no han adquirido un nivel suficiente de instrucción básica en la escuela demuestran que esos problemas todavía no han encontrado solución.<sup>25</sup>

Hoy, se descubre que la educación que esperaban ciertos liberales del siglo XIX, hace más competente al pobre pero no elimina automáticamente la pobreza. Se ha vuelto a cuestionar la estrecha correlación existente entre el nivel de estudios y el éxito económico, tanto en el plano individual como en el colectivo. Ciertos países conocen, hoy un problema de sobreeducación, particularmente con un excedente de diplomados universitarios. En muchos países, la educación no goza ya del sólido apoyo político de que disfrutaba hasta principios de los años 70 y ha perdido puntos en la escala de las urgencias políticas.

En el Tercer Mundo, entre los problemas que se debaten:

- a) El más urgente es el del equilibrio que hay que mantener entre la cantidad y la calidad. Como consecuencia de las fuertes presiones políticas que se ejercen a favor del crecimiento de la escolarización post-primaria, se ven tentados a sacrificar la calidad a la cantidad.
- b) La necesidad de hacer más pertinente el contenido de los programas es también un problema dominante. Este problema se remonta, en parte a la época colonial, pero está igualmente relacionado con lo que los alumnos esperan de los estudios, desde el punto de vista de la posición social y de los ingresos. Cada etapa de la enseñanza tiende a ser considerada como una preparación para la siguiente etapa.
- c) Finalmente, el tercer problema importante de numerosos países del Tercer Mundo es el elevado costo de la expansión de los efectivos y de la pérdida escolar, en forma de repetición de curso y de abandono.<sup>26</sup>

---

<sup>24</sup> Ibidem p. 41

<sup>25</sup> Ibidem p. 42

<sup>26</sup> Ibidem. P. 44

Se impone una revisión en tres grandes campos:

En primer lugar, convendrá asegurar un equilibrio mejor entre la enseñanza primaria por una parte y la enseñanza secundaria y superior, por otra, en particular en el Tercer Mundo, donde la educación absorbe una parte mucho mayor de los fondos públicos que en los países ricos.

Luego, habría, tal vez, que flexibilizar las condiciones de acceso a la escuela, tanto en lo que se refiere a la edad de admisión como al número de días de presencia en el año. Se debería afrontar una escolaridad a tiempo parcial, con una enseñanza de mejor calidad.

Finalmente, el papel del maestro en el proceso de aprendizaje será repensado, sin duda alguna. Teniendo en cuenta la importancia relativa de los gastos de personal y la penuria de enseñantes cualificados, se podrían reducir considerablemente los costos unitarios, utilizando mejor el tiempo de los profesores.<sup>27</sup>

### **7.8.2 Ciencia, tecnología y enseñanza superior.**

Los centros de enseñanza superior se han convertido en un instrumento de desarrollo social, en lugar de ser simples depositarios del saber, indiferentes e inactivos, fenómeno que está en estrecha relación con el principio de una ampliación de las estructuras y de los contenidos de la formación. Todavía hoy, muchos centros continúan haciendo más hincapié en la especialización que en la educación en sentido amplio. Esta tendencia se ve reforzada por la carrera en busca de los diplomas que abren el camino a empleos muy especializados y relativamente nuevos, es decir, a la vez, prestigiosos y portadores de futuro, y por el interés que los empresarios tienen de asegurarse el concurso de un personal así especializado.<sup>28</sup>

El vínculo natural entre la enseñanza y la investigación científica es otro aspecto importante de una enseñanza superior polivalente. Las ventajas de tal unión son evidentes. No obstante, no hay que olvidar que esta unión es muy sensible a las características cuantitativas y cualitativas de la componente científica, lo cual constituye la función esencial de la enseñanza superior: la enseñanza. La calidad de la pedagogía en la enseñanza superior, la estabilidad de los resultados pedagógicos, la solidez de la base tecnológica y material del proceso educativo han sido siempre inseparables del nivel de investigación científica. Desde hace algunos años, este nivel se ha elevado muy rápidamente en los países desarrollados, en los que la utilización más eficaz del potencial científico de la enseñanza superior ha sido beneficiosa, no solamente para el conjunto de la sociedad, sino también para la propia enseñanza superior.

---

<sup>27</sup> Ibidem. P. 45

<sup>28</sup> Dr. Federico Rubio y Galí: Sobre el Futuro de la Educación hacia el año 2000, UNESCO, 1990, Pag. 165

Es bien conocido que, por más brillante o innovadora que sea una idea y por más perfeccionado que esté su mecanismo de aplicación, la eficacia de la innovación depende, a largo plazo, de la tecnología empleada. En lo que concierne a la enseñanza superior, una pedagogía eficaz y de alta calidad no puede basarse en una tecnología tradicional, definida por métodos acumulativos, sobre todo cuando la enseñanza superior se democratiza, la revolución científica y tecnológica está en marcha y los recursos están estrictamente limitados.

No hay duda de que estos métodos deben ser sustituidos ahora por otros y por medios que tiendan a hacer más intensivo el proceso educativo, a fin de permitir a profesores y alumnos, economizar su tiempo y sus esfuerzos. En esta perspectiva, el conjunto del proceso educativo debe ser mejorado gracias a un entorno pedagógico cualitativamente nuevo y a equipos, métodos y medios tecnológicos renovados que puedan ser utilizados, tanto durante el curso como después. Muchos establecimientos de enseñanza superior han introducido ya múltiples innovaciones en la enseñanza y en la investigación. Estos sistemas han permitido obtener muchos resultados interesantes. Sin embargo, la puesta en marcha de nuevas tecnologías educativas en los centros de enseñanza superior no siempre ha estado exenta de imperfecciones ni de dificultades; ha chocado, en particular, con problemas de capacidad (que no siempre es suficiente) y de costo (de un monto elevado). Estos problemas han frenado considerablemente el progreso de nuevas formas de enseñanza.<sup>29</sup>

### **7.8.3 El papel de la enseñanza de las ciencias y de la tecnología en el desarrollo nacional.**

El papel de las ciencias y de la tecnología fue destacado, en particular, con relación al desarrollo de los potenciales productivos de la sociedad, especialmente en lo que se refiere al aprovechamiento de los recursos humanos y de las actividades agrícola e industriales necesarias para mejorar las condiciones materiales de la vida de las poblaciones, especialmente en los países en desarrollo. En lo referente al problema del crecimiento acelerado de la población, se indicó que la enseñanza y la aplicación de las ciencias y de la tecnología podían hacer una contribución importante al desarrollo de recursos precisos para la satisfacción de una población que crece sin cesar, así como para un dominio de los ritmos demográficos.<sup>30</sup>

En los países industrializados, la ciencia y la tecnología, con la misma importancia que las lenguas y las humanidades, se han convertido en parte integrante de la cultura nacional y ocupan, por lo tanto, un lugar específico en los sistemas educativos. No ocurre lo mismo en los países de desarrollo. Se ha considerado que era fundamental para el progreso de las ciencias y de la tecnología y para su

---

<sup>29</sup> Ibidem p. 168

<sup>30</sup> Dr. Federico Rubio y Galí: Sobre el Futuro de la Educación hacia el año 2000, UNESCO, 1990, Pag. 170

aplicación en todos los países y, especialmente en los países en desarrollo, suscitar actitudes científicas por parte de la sociedad.

Existe la necesidad de mejorar la pertinencia y la eficacia sociales de la educación y con este fin a la necesidad de articular mejor la enseñanza de las ciencias y de la tecnología con la vida real de las sociedades. En este sentido, se juzgó importante vincular la educación y el mundo del trabajo, de tal manera que los alumnos, enfrentados con problemas concretos y actuales, puedan captar mejor la continuidad entre el saber teórico y el saber instrumental, adquirir las actitudes y las aptitudes indispensables para el trabajo productivo –solidaridad, responsabilidad, método, etc.- e insertarse en la sociedad, contribuyendo de forma práctica desde su infancia a la obra colectiva de desarrollo nacional. Con una misma finalidad general, se considera igualmente importante articular la enseñanza de las ciencias y de la tecnología con las problemáticas del medio ambiente, con vistas a suscitar comportamientos individuales y colectivos favorables a una utilización más racional de los recursos naturales y a la preservación de los potenciales productivos del entorno, a largo plazo.<sup>31</sup>

#### **7.8.4 Un balance inicial de la política educativa superior durante la primera mitad de los 90**

La funcionalidad del sistema de formación de recursos humanos es central para que los países accedan al desarrollo auto- sostenido y tal funcionalidad muestra serias deficiencias en nuestro país. De ahí la urgencia de una reforma genuina del sistema educativo. Sobre todo por su relevancia en la sociedad contemporánea, tanto en su papel de sector de inversión en capital humano, como en su papel de generador de conocimiento científico – técnico. Del buen funcionamiento del sistema educativo depende que se desenvuelvan dos procesos:

- a) El proceso de absorción social creativa del progreso científico – técnico mundial.
- b) El proceso de elevación de la capacidad social de control sobre el gobierno en turno, que supone tanto la socialización creciente de la cultura ciudadana, como la elevación de la habilidad de argumentación política para definir los problemas públicos y sobre todo, de argumentación técnica para proponer sus posibles soluciones.

Las instituciones de educación superior juegan un papel nodal en la medida en que en ellas se forma a una proporción importante de los docentes del sistema educativo y porque tienen los espacios y los investigadores que se encargan de generar el conocimiento científico – técnico que apoya, tanto a los procesos productivos como a la solución de los problemas de orden público.

---

<sup>31</sup> Ibidem p. 171.

En el segundo lugar, es importante subrayar que el Sistema de Educación Superior se enfrenta hoy a un contexto situacional marcado por:

- a) Una modificación sustancial en el perfil profesional que se demanda en el mercado de trabajo, centrado ahora en la calidad y la flexibilidad de la formación profesional.
- b) Las Instituciones de Educación Superior, sobre todo las de carácter público enfrentan hoy un mayor cuestionamiento por parte de la opinión pública y gubernamental acerca de su funcionamiento y resultados.
- c) Hay modificaciones en la forma tradicional en que el gobierno realiza las asignaciones presupuestales a las instituciones de educación superior; a modificado los criterios de asignación. Es decir, a los tradicionales criterios de asignaciones incrementales basadas casi exclusivamente en matrículas y cursos y, prácticamente, sin condiciones, ahora se anteponen los criterios de rendimiento y calidad basados en procesos de evaluación.

Todo lo anterior, significa un reto sin precedentes tanto para las elites directivas y los órganos que toman las decisiones en las instituciones, como para su comunidad académica, en cuanto a su capacidad de innovación y gestión de la organización académica y su funcionamiento, las políticas financieras y del ejercicio de planeación estratégica. Lo mismo vale para las autoridades de la SEP, en cuanto a su capacidad para diseñar y proponer estrategias y mecanismos efectivos que orienten, impulsen y apoyen a las autoridades y a los académicos en este difícil tránsito.

Por lo antes expuesto, se puede afirmar que son centrales las definiciones de política estratégica en materia de educación superior y de ciencias y tecnología, tanto desde el nivel gubernamental como desde las instituciones.<sup>32</sup>

En relación con esto, es necesario detenernos a reflexionar sobre los principales problemas que evidencian la disfuncionalidad del Sistema Educativo Superior, respecto de los imperativos del desarrollo:

Primero: La insuficiente cantidad y la deficiente calidad de los servicios educativos superiores (bajo nivel de atención al grupo de edad entre los 20 y 24 años).

Segundo: La inflexibilidad organizativa y de toma de decisiones en instituciones, organizaciones sindicales universitarias y en las agencias gubernamentales concernientes.

Tercero: La monodependencia financiera de las instituciones jurídicamente públicas con respecto al subsidio gubernamental.

Cuarto: La insuficiencia de recursos para la investigación.

Quinto: Debilidad académica y escasa presencia de ética académica en las instituciones, lo que impacta negativamente la generación de conocimientos científicos, técnicos y humanísticos, así como la transmisión de los mismos.

---

<sup>32</sup> Gretchen González Parodi (Coordinadora), *Administración y Estrategias de fin de siglo*, Universidad Autónoma Metropolitana, 1997 Pag. 143-145

- Sexto: Discrepancia entre los desarrollos recientes de los campos disciplinarios y especializados, los desarrollos tecnológicos y los perfiles curriculares.
- Séptimo: Rigidez escalafonaria y retributiva en ciertos segmentos del mercado de trabajo.

El contexto sistémico en el que se han desarrollado las Instituciones de Educación Superior durante los últimos cuarenta años, dado el mundo cerrado producido por las políticas gubernamentales sobreproteccionistas, es de escasa exigencia: bajas necesidades del espacio productivo de formación actualizada y generadora de iniciativa y creatividad; subestima social del conocimiento científico y, sobre todo, de su utilidad estratégica; políticas educativas de nivel superior reducidas casi a la función de asignar el subsidio gubernamental sin condiciones relacionadas con la calidad de los servicios y los resultados, bajos niveles de exigencia para estudiantes, profesores e investigadores, tanto en el acceso como en la permanencia en las instituciones de educación superior; contratos colectivos y organizaciones sindicales rígidos que promueven la baja exigencia.

En este contexto se ha configurado un tipo de organización académica débilmente articulada en torno a la recepción creativa de los avances del conocimiento y al desarrollo de las potencialidades de investigación básica y aplicada. En consecuencia, las instituciones se caracterizan por tener una vida académica pobre y por no ofrecer siempre los servicios educativos de calidad que el interés público exige.<sup>33</sup>

#### **7.8.5. Las políticas educativas del poder Ejecutivo Federal**

El 28 de Septiembre de 2001, se presentó el *Programa Nacional de Educación 2001-2006. Por una educación de buena calidad para todos: un enfoque educativo para el Siglo XXI.*

En los términos del Programa Nacional de Educación PNE se destacan tres intenciones centrales: 1) asegurar que tales servicios educativos se enmarquen en un proceso de “mejoramiento” o “enriquecimiento” tanto en contenidos como en el desarrollo de habilidades, capacidades, actitudes y valores con relación a aquellos con los que se habían formado las generaciones antecedentes, y 2) la intención de ampliar la cobertura con equidad hasta lograr que la población entera pueda tener a su alcance servicios educativos. Estas intenciones reflejan aparentemente una sensata preocupación por la situación del Sistema Educativo Nacional y un interés por un renovado esfuerzo que impulse el desarrollo educativo de la sociedad mexicana. 3) La tercera intención es la de la federalización de la operación del sistema.<sup>34</sup>

---

<sup>33</sup> Ibidem p.146-147

<sup>34</sup> Ana Alicia Solís de Alba, Enrique García Márquez, Max Ortega y Abelardo Mariña Flores, *El Primer Año del Gobierno Foxista*, Ira Edición, Edit. ITACA, Pág. 175

### **7.8.6 Programas para la entrega del financiamiento**

Un nuevo marco de financiamientos se proyecta a través de los diferentes programas de canalización de recursos federales y estatales para las Instituciones de Educación Superior públicas. Este marco se define a través del planteamiento de necesidades de recursos que las Instituciones de Educación Superior tendrán que hacer a través del Programa Integral de Fortalecimiento Institucional (PIFI); éste se presenta como una estrategia de articulación de apoyos financieros diversificados y ante el cual las instituciones deberán registrarse en la Subsecretaría de Educación Superior e Investigación Científica (SESIC).

A través de este programa central, cinco bolsas derramarán sus beneficios financieros para las IES; ellas son el Fondo para la Modernización de la Educación Superior FOMES, el Programa de Mejora del Profesorado PROMEP, el Programa de Desarrollo Universitario PROADU, El Fondo de Aportaciones Múltiples y Equipamiento FAM y el Fondo de Inversión para las Universidades Públicas Estatales FIUPEA, ese último también sujeto a la aprobación explícita de la ANUIES.

Algunas de estas bolsas ya operaban en la estrategia de financiamiento del sexenio pasado; sin embargo, el carácter integral e interdependiente de las diversas bolsas que introduce el PNE con los nuevos programas previsiblemente derivará en un mayor control por parte de quienes toman las decisiones en materia de los recursos públicos atribuibles a las IES.<sup>35</sup>

### **7.8.7 Búsqueda de la equidad**

El Programa Nacional de Educación (PNE) focaliza la equidad en el Programa Nacional de Becas para Estudios Superiores manifestando así que esta es la forma privilegiada de ponerla en práctica. De hecho, se señala que se destinarán por el gobierno federal 248 millones de pesos a este propósito, más las aportaciones estatales al mismo, con lo cual se beneficiarán cincuenta mil estudiantes pertenecientes a familias que cuenten con un ingreso menor a cuatro salarios mínimos. Estas becas tendrán un monto de entre 470 y 610 pesos para alumnos de educación media, y de entre 875 y 1,000 pesos para el caso de estudiantes de educación superior. Además se instaurarán mecanismos eficaces para vigilar el rendimiento de los alumnos becados y el resultado del programa estará siendo evaluado por un comité de expertos con la participación de la ANUIES.

Es imprescindible tomar en cuenta que dado que la composición de la población registra una gran mayoría de estratos de bajos recursos, entre los que se encuentran los principales demandantes de los servicios educativos de las instituciones públicas, las posibilidades de acceso efectivo de estos sectores a la educación se ven cada vez más disminuidas por los altos costos de oportunidad que se les van imponiendo con el deterioro y la crisis de la economía.<sup>36</sup>

---

<sup>35</sup> Ibidem Pág. 175

<sup>36</sup> Ibidem Pág. 180

De acuerdo con los resultados que arroja la Encuesta Nacional de Juventud 2000, citado en “El Primer Año del Gobierno Foxista”, entre las principales causas de abandono escolar, la Encuesta registra la falta de recursos (21.6%) y la necesidad de trabajar (19.8%). La proporción resultante de la suma de estas dos categorías fortalece la hipótesis de que el acceso y permanencia en el sistema educativo formal - sobre todo en los niveles medio superior y superior – representa altos costos de oportunidad para una gran mayoría de jóvenes mexicanos que en otras condiciones podrían proseguir estudios hasta lograr acreditar niveles superiores. Esto demuestra la ineficacia de las políticas aplicadas hasta ahora a estos subsistemas para ofrecer mejores condiciones de acceso a estos niveles educativos.<sup>37</sup>

### **12.3 Reorientación de la matrícula**

Al hablar de la reorientación de la matrícula nos referimos a uno de los aspectos estratégicos más relevantes en que el PNE hace énfasis: el tipo de profesionista por formar. Particular mención se hace en el PNE a la formación de profesionistas al nivel de “técnico superior universitario o profesional asociado” mediante la oferta de “carreras de dos años en las áreas de la producción y los servicios; y conducen a títulos de técnico superior universitario o profesional asociado”. Y en cuanto a la atención en este nivel destaca que “68% de su matrícula se concentra en 44 universidades tecnológicas (UT), instituciones públicas de reciente creación que en la actualidad ofrecen 25 carreras”.<sup>38</sup>

## **7.9. Historia de la Universidad Autónoma Metropolitana**

### **7.9.1 Algunos artículos de la Ley Orgánica**

El Congreso de los Estados Unidos Mexicanos decreta:  
La Ley Orgánica de la Universidad Autónoma Metropolitana  
Publicada en el Diario Oficial de la Federación el día 17 de diciembre de 1973.

Se crea la Universidad Autónoma Metropolitana, como organismo descentralizado del Estado, con personalidad jurídica y patrimonio propio.<sup>39</sup>

La Universidad Autónoma Metropolitana tendrá por objeto:

- I. Impartir educación superior de licenciatura, maestría y doctorado, y cursos de actualización

---

<sup>37</sup> Ibidem Pág. 181

<sup>38</sup> Ibidem Pág. 181

<sup>39</sup> Artículo 1 de la Ley Orgánica de la Universidad Autónoma Metropolitana

y especialización, en sus modalidades escolar y extraescolar, procurando que la formación de profesionales corresponda a las necesidades de la sociedad;

- II. Organizar y desarrollar actividades de investigación humanística y científica, en atención, primordialmente, a los problemas nacionales y en relación con las condiciones del desenvolvimiento histórico; y
- III. Preservar y difundir la cultura.<sup>40</sup>

La Universidad a fin de realizar su objeto, tendrá facultades para:

- I. Organizarse, de acuerdo con este ordenamiento, dentro de un régimen de desconcentración funcional y administrativa, como lo estime conveniente;
- II. Planear y programar la enseñanza que imparta y sus actividades de investigación y de difusión cultural, conforme a los principios de libertad de cátedra y de investigación;
- III. Expedir certificados de estudios y otorgar diplomas, títulos y grados académicos;
- IV. Revalidar y establecer equivalencias de estudios del mismo tipo educativo, realizados en instituciones nacionales y extranjeras; y
- V. Incorporar estudios y otorgar o retirar reconocimiento de validez para fines académicos, a los realizados en planteles particulares que impartan el mismo tipo de enseñanza, con planes y programa equivalentes.<sup>41</sup>

El patrimonio de la Universidad estará constituido por:

- I. Los ingresos que obtenga por los servicios que preste;

---

<sup>40</sup> Artículo 2 de la Ley Orgánica de la Universidad Autónoma Metropolitana

<sup>41</sup> Artículo 2 de la Ley Orgánica de la Universidad Autónoma Metropolitana

- II. Los fondos que le asigne el Consejo Nacional de Fomento Educativo; y
- III. Los bienes, derechos y demás ingresos que adquiriera por cualquier título legal.<sup>42</sup>

Serán órganos de la Universidad:<sup>43</sup>

- I. La Junta Directiva;
- II. El Colegio Académico;
- III. El Rector General;
- IV. El Patronato;
- V. Los Consejos Académicos;
- VI. Los Rectores;
- VII. Los Consejos Divisionales;
- VIII. Los Directores de División; y
- IX. Los Jefes de Departamento

En cada unidad universitaria habrá un Consejo Académico integrado por:

- I. Un Rector, quien lo presidirá;
- II. Los Directores de División;
- III. Los Jefes de Departamento de la Unidad;
- IV. Un representante del personal académico y otro de los alumnos por cada departamento; y
- V. Dos representantes de los trabajadores administrativos de la unidad.

Los representantes del personal académico, de los alumnos y de los trabajadores administrativos durarán en su cargo dos años y no podrán ser reelectos para el periodo inmediato.

---

<sup>42</sup> Artículo 4 de la Ley Orgánica de la Universidad Autónoma Metropolitana

<sup>43</sup> Artículo 6 de la Ley Orgánica de la Universidad Autónoma Metropolitana

El Secretario de la unidad universitaria lo será también del Consejo Académico, en el cual tendrá voz, pero no voto.<sup>44</sup>

Corresponde a los Consejos Divisionales:

- I. Formular los planes y programas académicos de la división para los efectos de la fracción I del artículo 23 de esta ley;
- II. Designar a los Jefes de los Departamentos que integren la división, de las ternas que les propongan los respectivos Rectores;
- III. Presentar al Consejo Académico respectivo el anteproyecto de presupuesto anual de ingresos y egresos de la división;
- IV. Planear el desarrollo y funcionamiento de la división;
- V. Aprobar los proyectos de investigación que se propongan dentro de la división;
- VI. Cuidar que el personal académico y administrativo cumpla eficazmente las funciones de su competencia; y
- VII. Ejercer las demás atribuciones que le confieran este ordenamiento y las normas y disposiciones reglamentarias de la Universidad.<sup>45</sup>

El personal de la Universidad Autónoma Metropolitana quedará incorporado al régimen de la Ley del Instituto de Seguridad y Servicios Sociales de los Trabajadores del Estado.<sup>46</sup>

### **7.9.2 La UAM abre sus puertas**

El 15 de julio de 1974 se publicó en los diarios de mayor circulación la primera convocatoria dirigida a las personas interesadas en cursar sus estudios a nivel licenciatura en la recién fundada Universidad Autónoma Metropolitana. Se dió a conocer la ubicación de los centros de información de cada Unidad y los trámites a realizar.

---

<sup>44</sup> Artículo 22 de la Ley Orgánica de la Universidad Autónoma Metropolitana

<sup>45</sup> Artículo 29 de la Ley Orgánica de la Universidad Autónoma Metropolitana

<sup>46</sup> Artículo 37 de la Ley Orgánica de la Universidad Autónoma Metropolitana

Una de las innovaciones de la UAM consistió en no recibir documentación original sino copias fotostáticas que una vez cotejadas con los originales, se entregaban al interesado. Se proporcionó a los aspirantes un folleto de las carreras que ofrecía la Universidad, el temario para el examen de admisión así como un comprobante con fotografía y número de folio para presentar su examen de admisión.

Cuatro años después concluyó sus estudios la primera generación de egresados de la Universidad Autónoma Metropolitana.

Actualmente la UAM cuenta con uno de los sistemas de admisión más avanzados de Latinoamérica.

El 15 de diciembre de 1978, en el Auditorio del Centro Médico Nacional, se realizó la ceremonia de entrega de Títulos Profesionales a la primera generación de 538 egresados de la Universidad Autónoma Metropolitana. El acto fue presidido por el Rector General, doctor Juan Casillas García de León, y otros funcionarios de esta casa de estudios.<sup>47</sup>

## 8. METODOLOGIA DE LA INVESTIGACION

Para hacer la evaluación de la efectividad de los servicios educativos en la UAM-I se consideraron como elementos de la población a los alumnos que estudien actualmente en esta Universidad, independientemente del trimestre en que se ubiquen, licenciatura que estudien y turno. Se tomará una muestra del total de alumnos que estudia en esta universidad. El total de la población es de 11,242 alumnos, de acuerdo al informe del Rector de la UAM-I 2002.

## 9. DETERMINACION DE LA MUESTRA

$$n' = \frac{s^2}{V^2} = \text{Tamaño provisional de la muestra} = \frac{\text{varianza de la muestra}}{\text{varianza de la población}} \quad 48$$

$$n = \frac{n'}{1 + n' / N}$$

<sup>47</sup> <http://www.uam.mx/sah/pre-pa/tema06/indice-t06.html>

<sup>48</sup> Roberto Hernández Sampieri/ Carlos Fernández Collado/ Pilar Baptista Lucio, *Metodología de la Investigación*, Tercera Edición, 2003, Pág. 309 – 310.

La población es de 11,242 alumnos, para tener un error estándar menor de 0.015, y dado que la población total ya se mencionó, entonces tenemos que:

$N$  = Tamaño de la población de 11, 242 alumnos.

$\bar{y}$  = valor promedio de una variable = 1, un alumno

$se$  = error estándar = .05, determinado por nosotros

$V^2$  = varianza de la población. Su definición (Se): cuadrado del error estándar.

$s^2$  = varianza de la muestra expresada como la probabilidad de ocurrencia de  $\bar{y}$ .

$n'$  = tamaño de la muestra sin ajustar.

$n$  = tamaño de la muestra.

Sustituyendo tenemos que:

$$n' = \frac{s^2}{V^2} = \frac{p(1-p) = .9(1-.9) = 0.09}{(.015)^2 = .000225} = \frac{.09}{.000225} = 400$$

$$n = \frac{n'}{1 + n' / N} = \frac{400}{1 + 400 / 11,242} = 386$$

Es decir, para nuestra investigación necesitamos una muestra de 386 alumnos encuestados.

Se encuestó el 3.43% de la población.

El resultado de la encuesta, se muestra a continuación:

## 10. RESULTADOS OBTENIDOS DE LA ENCUESTA

1. En períodos de inscripción y re - inscripción la atención en la Coordinación de Sistemas Escolares es:

El 6% opina que es muy buena.

El 43% opina que es buena.

El 42% opina que es regular.

El 7% opina que es mala.

El 2% opina que es pésima.

2. En general la calidad de los servicios educativos que proporciona la Coordinación de Sistemas Escolares es:

El 3% opina que es muy buena.

El 41% opina que es buena.

El 44% opina que es regular.

El 8% opina que es mala.

El 4% opina que es pésima.

3. En cómo te han atendido en la Coordinación de su Carrera:

El 13% opina que muy bien.

El 49% opina que bien.

El 29% opina que regular.

El 7% opina que mala.

El 2% opina que pésimo.

4. En cuanto a la comunicación entre la coordinación de su carrera y el alumno es:

El 6% dice que muy buena.

El 33% opina que buena.

El 40% opina que regular

El 12% opina que mala.

El 9% opina que no hay comunicación.

5. En la pregunta si alguna vez se le ha negado algún servicio educativo:

El 6% de los alumnos declaran que sí, en la coordinación de su carrera

El 5% declara que en la Coordinación de Sistemas Escolares.

El 12% declara que en la Biblioteca.

El 17% declara que en el Centro de Cómputo.

Y el 1% declara otros.

El 59% declara que no se le ha negado ningún servicio.

**6.** Con respecto a la satisfacción de los alumnos con los servicios educativos de la UAM-I:

- El 10% de los alumnos está muy satisfecho.
- El 26% de los alumnos está satisfecho
- El 64% de los alumnos está insatisfecho.

**7.** El 1% de los alumnos considera que la colegiatura es muy cara.

- El 5% considera que es cara.
- El 20% considera que es regular
- El 54% considera que es económica.
- Y el 20% considera que es muy económica.

**8.** El 3% de los alumnos considera que las condiciones de seguridad son excelentes.

- El 31% considera que las condiciones de seguridad son buenas.
- El 46% considera que las condiciones de seguridad son regulares.
- El 18% considera que las condiciones de seguridad son malas.
- El 2% considera que las condiciones de seguridad son pésimas.

**9.** El 4% de alumnos opina que el personal administrativo que les proporciona los servicios es sensible a sus necesidades académicas.

- El 4% opina que le proporcionan servicios académicos adicionales.
- El 26% opina que es déspota.
- El 15% opina que es amable.
- El 51% opina que solo cumple con su trabajo.

**10.** El 10% de los encuestados opina que el desempeño de los maestros de esta Universidad es excelente.

- El 68% de los encuestados opina que es bueno.
- El 18% de los encuestados opina que es regular
- El 3% de los encuestados opina que es malo.
- El 1% de los encuestados opina que es pésimo.

**11.** El 14% de los alumnos dice que siempre asisten puntualmente sus maestros a su hora de clase.

- El 51% dice que casi siempre asisten puntualmente sus maestros a su hora de clase.

El 27% dice que normalmente asisten puntualmente sus maestros a su hora de clase.

El 6% dice que a veces asisten puntualmente sus maestros a su hora de clase.

El 1% dice que nunca asisten puntualmente sus maestros a su hora de clase.

**12.** El 13% de los alumnos considera que la mayoría de los maestros necesita un curso de docencia para impartir su materia.

El 53% de los alumnos declaran que algunos.

El 14% de los alumnos considera que son pocos los que necesitan de un curso.

El 13% de los alumnos considera que son muy pocos los que necesitan de dicho curso.

Y el 7% considera que no necesitan de este tipo de cursos.

**13.** ¿El profesor notifica la forma de evaluar al inicio del curso?

El 64% declara que la mayoría de las veces sí.

El 8% declara que la mayoría de las veces no.

El 17% declara que siempre.

El 10% declara que casi siempre.

El 1% declara que nunca

**14.** El 61% opina que la mayoría de las veces sus profesores están lo suficientemente capacitados para impartir la materia que se les asigna.

El 10% opina que la mayoría de las veces no.

El 9% opina que siempre

El 20% opina que casi siempre.

Nadie opina que nunca.

**15.** El tiempo para recibir su calificación después de un examen es puntual.

5% de los alumnos dice que el tiempo para recibir su calificación después de un examen es puntual.

37% de los alumnos dice que es puntual.

47% de los alumnos dice que no es ni puntual, ni impuntual.

8% de los alumnos dice que es impuntual.

3% de los alumnos dice que es muy impuntual.

**16.** El 27% de los encuestados opina que si es suficiente el trimestre para terminar con el programa de estudios propuestos al inicio del ciclo escolar.

El 73% de los encuestados opina que no es suficiente el trimestre para terminar con el programa de estudios propuesto al inicio del ciclo escolar.

**17.** El 29% de alumnos dice que aproximadamente el 5% del temario ha quedado pendiente por cubrir al finalizar el trimestre por falta de tiempo en algunas ocasiones.

El 31% de alumnos dice que aproximadamente el 10%.

El 11% de alumnos dice que aproximadamente el 15%.

El 19% de alumnos dice que aproximadamente el 20%.

El 9% de alumnos dice que no se han quedado pendientes temas al finalizar el trimestre.

**18.** El tiempo que se le dedica a las materias en clase es:

El 4% de los alumnos opina que es excelente.

El 60% de los alumnos opina que es bueno.

El 35% de los alumnos opina que es regular

El 1% de los alumnos opina que es malo.

Nadie opina que es pésimo.

**19.** 1% de los alumnos opina que la bibliografía que integra la biblioteca es muy actualizada.

12% de los alumnos opina que es actualizada.

42% de los alumnos opina que es regular.

28% de los alumnos opina que es obsoleta.

17% de los alumnos opina que es pésimamente atrasada

**20.** ¿La biblioteca cuenta con la bibliografía recomendada en el plan de estudios de tus UEA'S de acuerdo a la siguiente escala?

a) 100% El 1% de alumnos está de acuerdo con este porcentaje.

b) 80% El 15% de alumnos está de acuerdo con este porcentaje.

c) 75% El 27% de alumnos está de acuerdo con este porcentaje.

d) 60% El 30% de alumnos está de acuerdo con este porcentaje.

e) <50% El 27% de alumnos está de acuerdo con este porcentaje.

**21.** El 1% de alumnos opinan que siempre existen suficientes tomos para consulta y préstamo a domicilio

El 16% de alumnos opinan que casi siempre

El 46% de alumnos declaran que algunas veces.

El 29% de los alumnos opina que casi nunca.

El 8% de los alumnos opina que nunca.

**22.** Considera que la actualización del acervo bibliográfico debe ser:

El 52% de los alumnos encuestados opina que debe ser total .

El 37% de los alumnos encuestados opina que solo hay que anexar los libros actualizados indispensables.

El 9% de los alumnos encuestados opina que hay que enriquecer con otros libros no necesariamente indispensables.

El 2% de los alumnos encuestados opina que la biblioteca no necesita un cambio.

**23.** ¿Conoce alguna bibliografía que considere indispensable para su materia o carrera que no se encuentre en la biblioteca?

61% Contestó que Sí y el 37% de alumnos contestó que no.

**24.** La difusión de los servicios que ofrece la UAMI es:

El 2% de los alumnos considera que la difusión de los servicios que ofrece la UAMI es excelente.

El 49% de los alumnos considera que la difusión de los servicios que ofrece la UAMI es buena.

El 35% de los alumnos considera que la difusión de los servicios que ofrece la UAMI es regular.

El 10% de los alumnos considera que la difusión de los servicios que ofrece la UAMI es mala.

El 3% de los alumnos considera que la difusión de los servicios que ofrece la UAMI es pésima.

**25.** El 4% de los encuestados dicen que conocen todos los servicios a que tiene derecho como alumno de la UAMI.

El 24% de los encuestados dicen que conocen muchos de los servicios a que tiene derecho como alumno de la UAMI.

El 49% de los encuestados dicen que conocen pocos servicios a que tiene derecho como alumno de la UAMI.

El 22% de los encuestados dicen que conocen algunos servicios a que tiene derecho como alumno de la UAMI.

El 1% de los encuestados dicen que no conocen los servicios a que tiene derecho como alumno de la UAMI.

**26.** El 12% de los encuestados opinan que el tiempo límite para terminar la carrera es excelente.

El 67% de los encuestados opinan que el tiempo límite para terminar la carrera es bueno.

El 9% de los encuestados opinan que el tiempo límite para terminar la carrera es demasiado.

El 6% de los encuestados opinan que el tiempo límite para terminar la carrera es poco.

El 5% de los encuestados opinan que el tiempo límite para terminar la carrera es insuficiente.

**27.** El 5% de los encuestados consideran que los horarios de los servicios que proporciona la Coordinación de Sistemas Escolares se adaptan a ellos:

El 44% de los encuestados consideran que casi siempre.

El 33% de los encuestados consideran que algunas veces.

El 14% de los encuestados consideran que casi nunca.

El 4% de los encuestados consideran que nunca .

**28.** El 34% de los alumnos encuestados opina que el número de grupos que se abre por materia es bueno.

El 2% de los alumnos encuestados opina que son demasiados.

El 19% de los alumnos encuestados opina que son pocos.

Y el 44% de los alumnos encuestados opina que son insuficientes.

Nadie opina que el número de grupos por materia que se abren por trimestre es excelente.

**29.** ¿Ha tenido problemas alguna vez para cursar alguna materia?

De las siguientes opciones, ¿Cuál o cuales te provocan retrasos académicos?

78% dice que sí ha tenido problemas y 22% dice que no.

De los que opinaron que sí, el 14% es por falta de maestros que cubran el perfil, el 39% es porque los horarios no se adaptan a ellos, el 45% por falta de cupo en el grupo, y el 2% por otra causa.

**30.** El número de oportunidades para acreditar una materia es:

Excelente, esto opina el 12% de los alumnos encuestados.

Bueno, esto opina el 52% de los alumnos encuestados.

Regular, esto opina el 21% de los alumnos encuestados.

Suficiente, esto opina el 8% de los alumnos encuestados.

Insuficiente, esto opina el 7% de los alumnos encuestados.

**31.** ¿Alguna vez ha reprobado por descuido del profesor?

El 29 % contestó que Sí y el 71 % contestó que No

**32.** Los servicios que la UAMI ofrece son adecuados para tu desempeño como estudiante?

- El 7% opina que siempre
- El 49% opina que casi siempre
- El 40% opina que algunas veces
- El 4% opina que casi nunca
- El 1% opina que nunca

**33.** ¿Qué tan competente te sientes en el mercado laboral?

- El 5% dice que de manera excelente
- El 51% dice que bien.
- El 32% dice que de manera suficiente.
- El 11% dice que pésimo.

**34.** El 8% de los alumnos se sienten 100% capaz para desempeñarse como profesionistas.

- El 20% se siente 90% capaz
- El 40% se siente 80% capaz
- El 22% se siente 70% capaz
- El 5% se siente 60% capaz
- El 4% se siente menos del 60% capaz.

**35.** ¿Crees que la educación que se te proporciona va vinculada a las actividades productivas de la sociedad?

- El 10% dice que siempre,
- El 48% dice que casi siempre
- El 35% dice que algunas veces
- El 7% dice que casi nunca
- El 1% dice que nunca

**36.** De manera general, a los alumnos de la UAM-I les parece que los servicios educativos son:

- El 4% opina que Excelentes
- El 61% opina que son buenos
- El 30% opina que son regulares
- El 4% opina que son malos.
- El 1% opina que son pésimos.

## 11. CONCLUSIONES POR HIPOTESIS

### 11.1 Hipótesis 1

	POSIBLES RESPUESTAS	FREC. ABSOLUTAS	FREC RELATIVAS %	FREC. ACUM. %	MEDIA	DESVIACION ESTANDAR $S=R \text{ (SUM}(X-X^{\wedge})^2/N)$
a)	MUY BUENA	11	3%	3%	76.4	31.63
b)	BUENA	158	41%	44%		
c)	REGULAR	167	44%	88%		
d)	MALA	32	8%	96%		
e)	PESIMA	14	4%	100%		

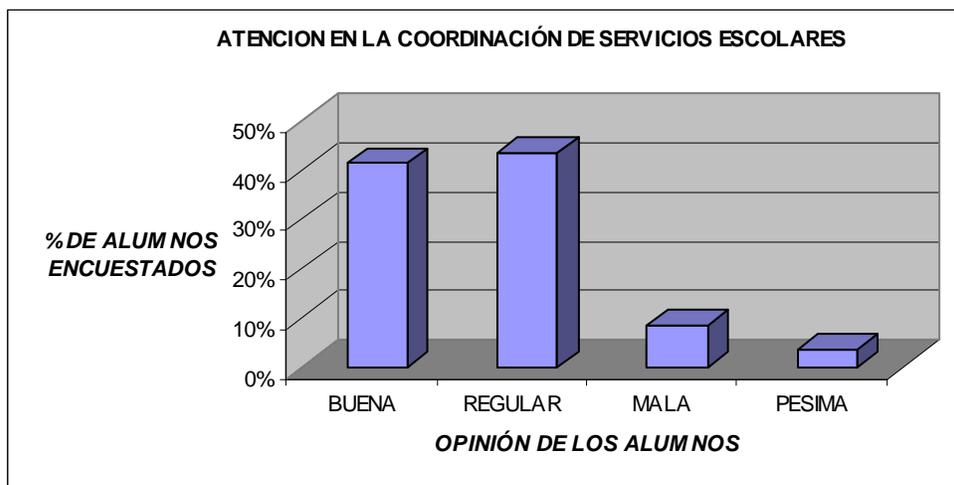
Nota: R= Raíz Cuadrada  
X^= Media muestral.

Tabla 1

La pregunta 2 de la encuesta aplicada es la más adecuada para resolver nuestra primera hipótesis, el mayor porcentaje lo obtuvo la opción **regular** 44%, le sigue la opción “**buena**” 41%, aunque la diferencia entre estas 2 opciones es muy poca, nuestra hipótesis “*La calidad de los servicios educativos que la Coordinación de Sistemas Escolares proporciona es de bajo nivel*” es rechazada, teniendo una desviación de las puntuaciones con respecto a la media de 31.63. 4 alumnos no contestaron.

También podemos apreciar mejor nuestra distribución de frecuencias en el siguiente histograma (Fig. 1)

Fig. 1



### 11.2 Hipótesis 2

En la **Tabla 2** nos podemos dar cuenta que los alumnos **no están totalmente satisfechos** con los servicios educativos que la UAM-I les ofrece, esta hipótesis nos da una idea general de cómo los alumnos perciben los servicios “*La percepción que los alumnos tienen con respecto a los servicios que la Universidad les proporciona es de insatisfacción*”. Como se observa en la tabla 2 solo el 38% de la población encuestada está muy satisfecha. Nuestra hipótesis es

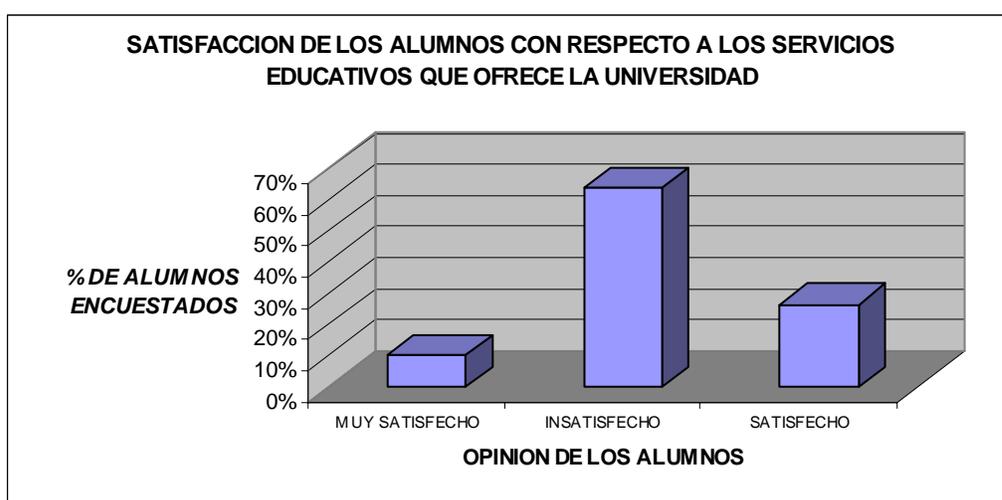
aceptada, ya que el mayor porcentaje se centra en la opción b) insatisfecho y es del 64%.

	POSIBLES RESPUESTAS	FREC. ABSOLUTAS	FREC RELATIVAS %	FREC. ACUM. %	MEDIA	DESVIACION ESTANDAR $S=R \sqrt{\text{SUM}(X-X^{\wedge})^2/N}$
a)	MUY SATISFECHO	38	10%	10%	95.7	36.80
b)	INSATISFECHO	244	64%	74%		
c)	SATISFECHO	101	26%	100%		

Nota: R= Raíz Cuadrada  
 $X^{\wedge}$ = Media muestral.

**Tabla 2**

En el siguiente gráfico se ve claramente lo que se acaba de mencionar. (Fig. 2).



**Fig. 2**

Esta hipótesis es aceptada, ya que la mayoría del alumnado está insatisfecho con los servicios educativos que ofrece la Universidad.

### 11.3 Hipótesis 3

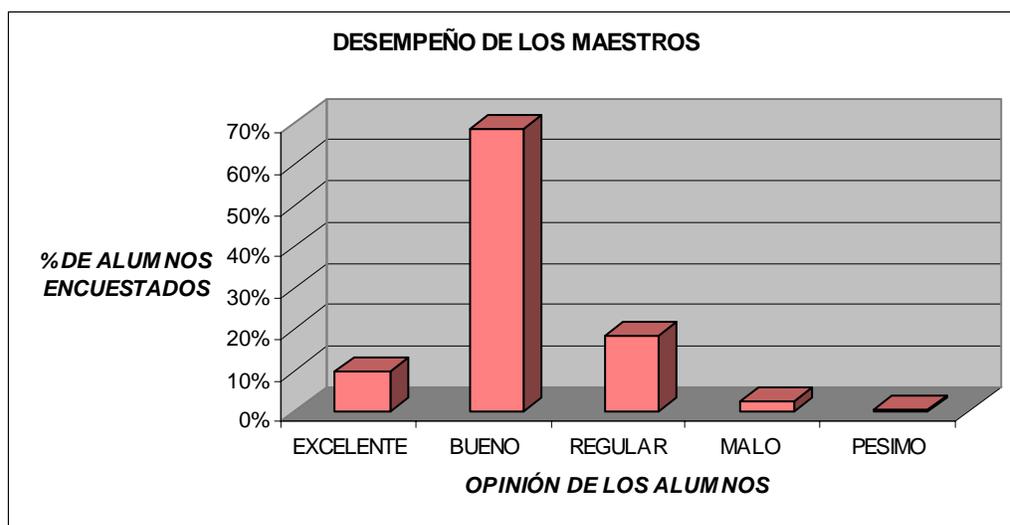
	POSIBLES RESPUESTAS	FREC. ABSOLUTAS	FREC RELATIVAS %	FREC. ACUM. %	MEDIA	DESVIACION ESTANDAR $S=R \sqrt{\text{SUM}(X-X^{\wedge})^2/N}$
a)	EXCELENTE	38	10%	10%	76.4	42.61
b)	BUENO	261	68%	78%		
c)	REGULAR	70	18%	97%		
d)	MALO	10	3%	99%		
e)	PESIMO	3	1%	100%		

Nota: R= Raíz Cuadrada  
 $X^{\wedge}$ = Media muestral.

**Tabla 3**

La hipótesis “El desempeño de los maestros es bueno” es aceptada, esto se corrobora en la **tabla 3** y en la **Fig. 3** ya que el mayor porcentaje de alumnos encuestados los califica como **buenos**. La diferencia con las otras categorías son muy significativas.

La desviación de las puntuaciones con respecto a la media de 31.63.



**Fig. 3**

Además es importante mencionar que la frecuencia con que asisten los maestros puntualmente a sus clases es alta, como se puede ver en el resultado de la pregunta 11 de la encuesta aplicada.

Lo que sí se necesitaría es impartir cursos pedagógicos a los maestros para que impartan las materias, el 53% opinó esto.

#### 11.4 Hipótesis 4

	POSIBLES RESPUESTAS	FREC. ABSOLUTAS	FREC. RELATIVAS %	FREC. ACUM. %	MEDIA	DESVIACION ESTANDAR $S=R \sqrt{\text{SUM}(X-X^2)/N}$
a)	EXCELENTE	15	4%	4%	76.4	40.72
b)	BUENO	229	60%	64%		
c)	REGULAR	134	35%	99%		
d)	MALO	3	1%	100%		
e)	PESIMO	1	0%	100%		

Nota: R= Raíz Cuadrada  
X^= Media muestral.

**Tabla 4**

La hipótesis 4 “El tiempo dedicado a las materias en clase es excelente” es rechazada. Muy pocos son los que declaran esto, estamos hablando del 4%, sin

embargo el 60% opina que es **bueno**, luego el 35% opina que es **regular**. (Ver Fig. 4). Sólo 3 alumnos no contestaron.

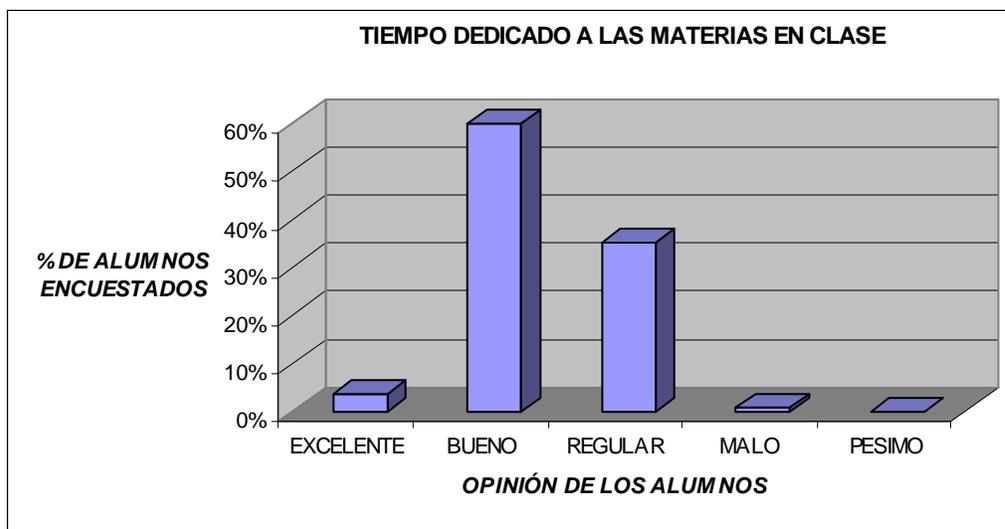


Fig. 4

Lo que repercute que se quede el temario inconcluso. Esto se puede ver en la **Tabla 5**, el 31% de alumnos declara que el 10% del temario queda pendiente, y el 29% notifica que un 5% queda pendiente.

¿Se han quedado pendientes algunos temas al finalizar el trimestre por falta de tiempo?.

	POSIBLES RESPUESTAS	FREC. ABSOLUTAS	FREC. RELATIVAS%
a)	APROXIMADAMENTE EL 5% DEL TEMARIO	109	29%
b)	APROX. EL 10%	120	31%
c)	APROX. EL 15%	43	11%
d)	APROX. EL 20%	74	19%
e)	NO	35	9%

Tabla 5

Probablemente esto se vea influenciado por la baja puntualidad de los maestros, ya que solo un 5% opina que son muy puntuales, la mayoría declaró en término **medio**, ni puntual, ni impuntual. (Fig. 5)

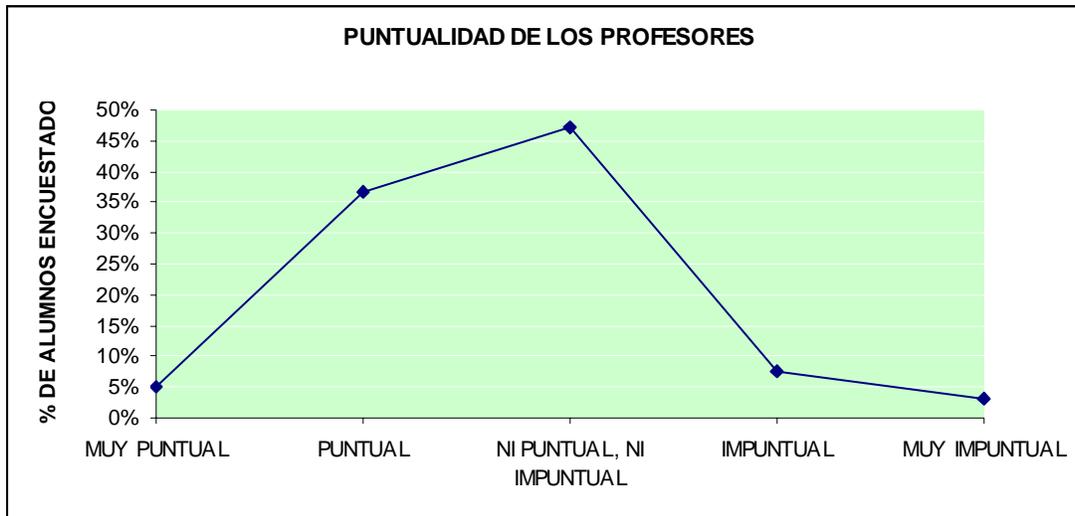


Fig. 5

### 11.5 Hipótesis 5

La hipótesis 5 “El acervo bibliográfico es obsoleto” también es rechazada, la siguiente gráfica de pastel nos confirma esto, el 41% de los alumnos opina que es **regular**, aunque hay que considerar que un 28% opina que es **atrasada** y el 17% **pésimamente atrasada**. La desviación estándar es de 24.11. Aunque no debe dejar de preocuparnos que el 17% considera la biblioteca atrasada de manera pésima.

En la **tabla 6** también se puede visualizar muy claramente.

	POSIBLES RESPUESTAS	FREC. ABSOLUTAS	FREC RELATIVAS %	FREC. ACUM. %	MEDIA	DESVIACION ESTANDAR $S=R \sqrt{\text{SUM}(X-X^{\wedge})^2/N}$
a)	MUY ACTUALIZADA	4	1%	1%	76.4	24.11
b)	ACTUALIZADA	45	12%	13%		
c)	REGULAR	161	42%	55%		
d)	ATRASADA	108	28%	83%		
e)	PESIMAMENTE ATRASADA	64	17%	100%		

Nota: R= Raíz Cuadrada  
X<sup>^</sup>= Media muestral.

Tabla 6

## SITUACIÓN DEL ACERVO BIBLIOGRÁFICO

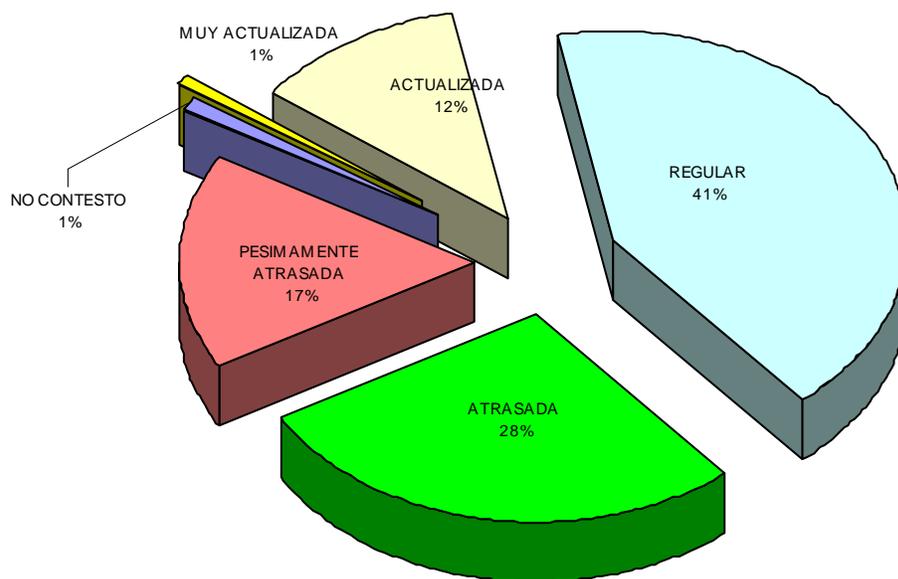
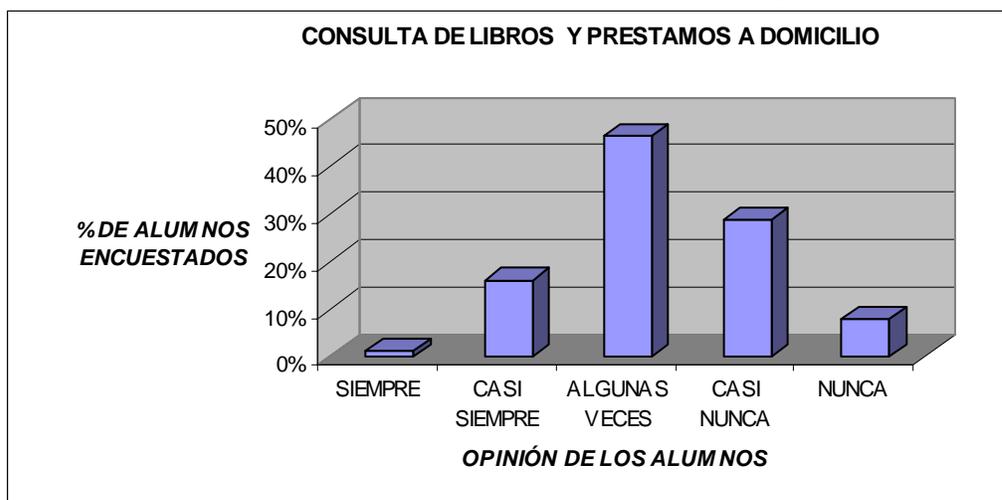


Fig. 6

Un parámetro también muy importante para evaluar la Biblioteca es si existen suficientes tomos para consulta y préstamo a domicilio, (Ver Fig. 7), donde la mayoría de los alumnos declara que **algunas veces**, y el **29%** dice que casi nunca.

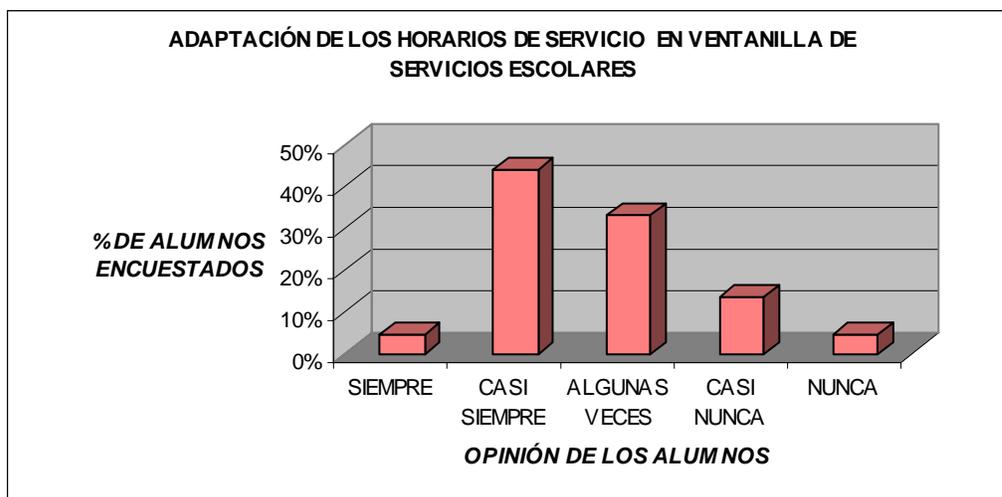
Fig. 7



## 11.6 Hipótesis 6

La hipótesis 6 “Los horarios de los servicios en ventanilla de la Coordinación de Sistemas Escolares no se adaptan a las necesidades de los alumnos”. es rechazada, ya que un 44% declara que casi siempre se adaptan a sus necesidades, y el 4% declara que nunca. (Ver **Fig. 8** y **Tabla 7**). El 4% no es muy significativo como para aceptar la hipótesis planteada.

**Fig. 8**



Los horarios de los servicios en ventanilla de la Coordinación de Sistemas Escolares, no se adaptan a las necesidades de los alumnos. (Hipótesis 6).

	POSIBLES RESPUESTAS	FREC. ABSOLUTAS	FREC. RELATIVAS %	FREC. ACUM. %	MEDIA	DESVIACION ESTANDAR $S=R \sqrt{\text{SUM}(X-X^2)/N}$
a)	SIEMPRE	18	5%	5%	76.4	27.19
b)	CASI SIEMPRE	168	44%	49%		
c)	ALGUNAS VECES	127	33%	82%		
d)	CASI NUNCA	52	14%	96%		
e)	NUNCA	17	4%	100%		

Nota: R= Raíz Cuadrada  
X^= Media muestral.

**Tabla 7**

## 11.7 Hipótesis 7

La hipótesis 7 “La falta de atención en la elaboración de los horarios provoca retraso académico en los alumnos.” es contestada con la pregunta 29 de la encuesta, cabe aclarar que se le permitió al alumno seleccionar más de una opción. La categoría más alta es **por falta de cupo en el grupo** que obtuvo el 45% del total de la muestra encuestada, le sigue **los horarios no se adaptan a ti** con un 39% del total de la muestra encuestada. El 22% de la muestra total dice

que no ha tenido ningún problema, realmente es un porcentaje bajo. Nuestra hipótesis alcanza a ser rechazada porque solo el 39% de la muestra opina esto, sin embargo no deja de ser un problema por que este porcentaje si es significativo. Como se puede observar el aspecto más crítico es el de por **falta de cupo en el grupo**. (Fig. 9, Tabla 8)



Fig. 9

Tabla 8

	POSIBLES RESPUESTAS	FREC. ABSOLUTAS	FREC RELATIVAS%
a)	FALTA DE MAESTROS QUE CUBRAN EL PERFIL	60	14%
b)	LOS HORARIOS NO SE ADAPTAN A TI	165	39%
c)	FALTA DE CUPO EN EL GRUPO	191	45%
d)	OTRO	10	2%

Tabla 8

### 11.8 Hipótesis 8

La hipótesis 8 es aceptada, “El impacto de los servicios educativos que se les proporciona a los alumnos de la UAM para desarrollarse en el ámbito profesional es bueno”, el 51% del total de alumnos encuestados opina que en cuanto a la competencia en el mercado laboral se siente **bien**, y el 32% que **regular**.

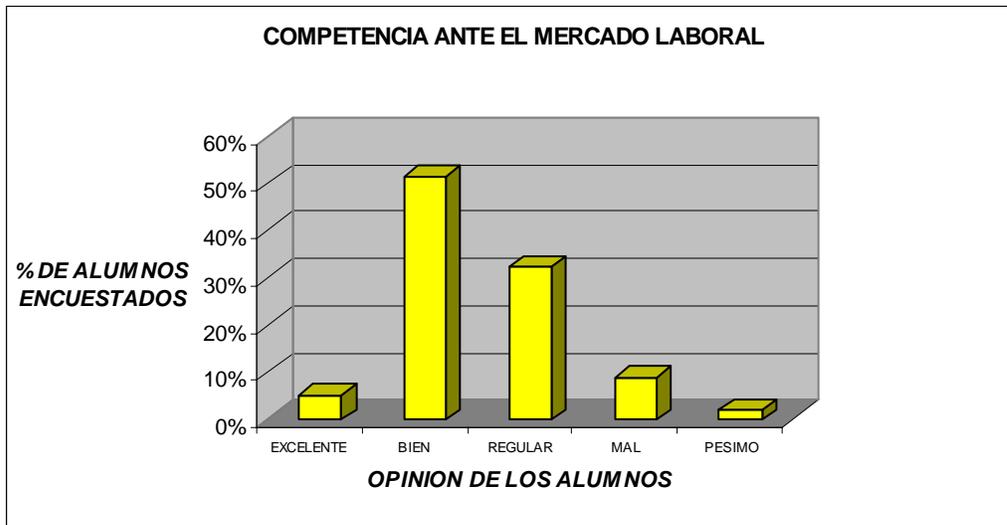


Fig. 10

Por lo tanto nuestra hipótesis es aceptada.

La desviación estándar es de 32.33.

	POSIBLES RESPUESTAS	FREC. ABSOLUTAS	FREC. RELATIVAS %	FREC. ACUM. %	MEDIA	DESVIACION ESTANDAR $S=R \sqrt{\text{SUM}(X-X^{\wedge})^2/N}$
a)	EXCELENTE	20	5%	5%	76.2	32.33
b)	BIEN	196	51%	57%		
c)	REGULAR	123	32%	89%		
d)	MAL	34	9%	98%		
e)	PESIMO	8	2%	100%		

Tabla 9

Nota: R= Raíz Cuadrada  
X^= Media muestral.

También el 49% declara que **casi siempre** los servicios que la UAM-I ofrece son adecuados para su desempeño académico, el 40% **algunas veces**, el 26% siempre y el resto opta por las categorías **casi nunca y nunca**.

## 12. CONCLUSIONES GENERALES Y RECOMENDACIONES

Puede concluirse que se lograron los objetivos, sin lugar a dudas un trabajo de investigación es uno de los elementos importantes para saber dónde estamos ubicados como organización, como empresa (en este caso de servicios). Lo importante es que estos resultados permitan planear y alentar un proceso de evolución hacia una nueva forma de servir al alumno y porqué no, de un aprendizaje del grupo de personal administrativo y gerencial.

La presente investigación tuvo por objetivo, conocer la efectividad que tienen los servicios educativos que brinda la Universidad Autónoma Metropolitana Iztapalapa a su comunidad estudiantil.

En este sentido, como se mencionó anteriormente, la efectividad es un “constructo” como abstracción mental diseñada para dar significado a ideas o interpretaciones, buscamos entonces dar un significado a los resultados que nos aportaron las encuestas, tomando como base las hipótesis elaboradas.

De forma general, hay un alto porcentaje de alumnos insatisfechos con los servicios educativos que ofrece la Universidad y nos referimos al 64% de la población estudiantil (de acuerdo a la respuesta de la pregunta 6 de la encuesta aplicada).

Los servicios educativos que proporciona la Coordinación de Sistemas Escolares se encuentran en límites aceptables aún en períodos de inscripción y reinscripción, pero esto no quiere decir que el servicio es excelente, hay que mejorar mucho más, para lo cual proponemos una serie de medidas aplicables para el buen funcionamiento de dicha Coordinación:

- ◇ Cursos previos de capacitación al personal que atiende las ventanillas, con el fin de mejorar la atención de cada uno de los alumnos que requieran cualquier trámite, de una forma amable, sencilla y eficiente.
- ◇ Horarios más amplios, sin cortes intermedios en el periodo de inscripción y reinscripción.(Esto también aplica para la hipótesis No. 6).
- ◇ Alternativas en ventanilla para aquellos alumnos que no alcanzan cupo en el grupo deseado.
- ◇ Que se amplíen días para el pago de exámenes extraordinarios, ya que solamente dan un día específico y se hace el caos en ventanillas, tanto de la coordinación para inscribir el examen extraordinario como en pagaduría.
- ◇ Que todos estos servicios se nos proporcionen vía Internet para agilizar el servicio.
- ◇ Publicación de horarios y materias en lugares más amplios y visibles desde la semana No. 8 con el fin de ir construyendo un horario viable y otro alternativo para el trimestre próximo inmediato.

Donde se debería poner más empeño, es en las condiciones de seguridad para proteger a la sociedad estudiantil de ciertos riesgos a los que estamos expuestos (robos, secuestros, violaciones, etc.), se sugiere que se incremente la vigilancia en los lugares apartados, no dejar libre el acceso a transeúntes sin identificación en las entradas de la Universidad, y los alumnos que se identifiquen como tal con su credencial, esto ayudaría a disminuir un poco el riesgo. Menos del 31% de alumnos considera que las condiciones de seguridad son buenas y esto sí es un aspecto preocupante.

Algo que le falta a nuestra Universidad son los servicios adicionales por parte del personal administrativo a los alumnos, esto como en toda empresa, puede ser una ventaja competitiva. En la pregunta 9 de la encuesta aplicada más de la mitad de alumnos opina que el personal administrativo solo cumple con su trabajo y además el 20% considera que es déspota, esto puede desprestigiar lo bueno que tiene la escuela. Sería cuestión de motivación a los empleados.

Con respecto al desempeño de los maestros, este se encuentra en un nivel alto de manera general, esto es algo muy bueno para la Universidad, aunque se tendría que trabajar un poco en cuanto a la puntualidad y en la forma de impartir las materias, los alumnos opinan que solo son algunos los maestros que deben mejorar estos aspectos.

Un alto porcentaje de alumnos opina que la mayoría de las veces los profesores sí están lo suficientemente capacitados para impartir las materias que se les asigna.

No está por demás recomendar lo siguiente:

- ◇ Realizar un seguimiento más cercano al desempeño de los profesores aplicando otro tipo de evaluaciones independientemente del que se realiza en la semana No. 7 de cada trimestre.
- ◇ La creación de un consejo de inconformidad y evaluación referente al desempeño de los profesores, integrado por alumnos y docentes.
- ◇ La creación de un programa para materias de alto índice de reprobación con el fin de preparar a los alumnos para los exámenes extraordinarios, esto para que el examen concuerde con lo que se ve en el curso, ya que representa un gran obstáculo la diferencia con que se imparten las clases entre el profesor con quien se lleva el curso y el que elabora y aplica el examen.

Un foco alerta roja, es que la mayoría de los alumnos opina que no es suficiente el trimestre para terminar con el programa de estudios propuesto al inicio del ciclo escolar y si a esto le complementamos que un 19% opina que queda pendiente hasta un 20% del temario aproximadamente, sin mencionar el índice de alumnos que consideran que un 10 y 15 % del temario queda sin concluir, entonces esto sí es preocupante. Para mejorar esto, los maestros deberían impartir sus clases con más rapidez, o mejorar los aspectos de puntualidad en algunos casos, esto probablemente ayudaría a mejorar esta situación.

Cabe citar nuevamente al Dr. Federico Rubio y Galí<sup>49</sup>, dice que los métodos deben ser sustituidos ahora por otros que tiendan a hacer más intensivo el proceso educativo, a fin de permitir a profesores y alumnos, economizar su tiempo y sus esfuerzos. Que el conjunto del proceso educativo debe ser mejorado gracias a un entorno pedagógico cualitativamente nuevo y a equipos, métodos y medios tecnológicos renovados que puedan ser utilizados, tanto durante el curso, como después.

Pasando a otro punto, se considera que el tiempo que se dedica a las materias en clase es bueno, un 60% de alumnos opina esto y un 35% opina que es regular. También un alto porcentaje de alumnos considera que el tiempo límite para terminar la carrera es bueno, y que el número de oportunidades para acreditar una materia también.

Otro aspecto que sobresale en las gráficas de la hipótesis 7 es que la mayoría de alumnos tiene problemas de retrasos académicos y la mayor parte de este problema se debe a que los horarios no se adaptan a ellos y también por falta de cupo en el grupo.

Solo un 34% opina que el número de grupos que se abre por materia es bueno y un 44% que son insuficientes.

Sería conveniente que el departamento que se encarga de programar estos servicios, mejore su planeación.

Ojalá también se pudiera re - planear los horarios de servicios como librerías, copias, gimnasio, cajas, etc., pues en la actualidad una gran mayoría de alumnos trabaja y no pueden resolver todos sus trámites a tiempo.

Un punto bueno también para la Universidad es que la mayoría considera que la educación que se le proporciona va vinculada a las actividades productivas de la sociedad, algo que finalmente buscamos como alumnos egresados, pero sería bueno que se mejorara esto aún más, ya que también un índice considerable opina lo contrario. También se les preguntó en términos de porcentaje qué tan capaces se sienten como profesionistas, y del total de la muestra (386 alumnos), 259 se sienten capaces de un 80 a un 100%.

Hay un punto muy preocupante: la biblioteca, el 42% de los alumnos percibe que el estatus de la biblioteca es regular (tomemos en cuenta que ni la mitad opina esto), el resto del porcentaje está repartido entre es obsoleta y pésimamente atrasada. Esto significa que más del 80% no está totalmente satisfecho con este servicio. Cabe mencionar que el 52% de los alumnos opina que la actualización del acervo bibliográfico debe ser total, y el 37% que se deberían anexar libros indispensables actualizados.

Y no podemos dejar de mencionar que el 27% de alumnos opina que encuentra en la biblioteca menos del 50% de bibliografía recomendada en el plan de estudios y que un 29% dice que casi nunca existen suficientes tomos para consulta y

---

<sup>49</sup> Dr. Federico Rubio y Galí: Sobre el Futuro de la Educación hacia el año 2000, UNESCO, 1990, Pág. 168.

préstamo a domicilio. Es preocupante porque mencionamos porcentajes muy altos.

Por lo tanto, sin lugar a dudas, a la biblioteca le hace falta actualización.

Mucho tiene que ver con las asignaciones presupuestales que el gobierno asigna a esta Institución, con la modificación del perfil profesional que se demanda en el mercado de trabajo, etc., lo que significa como ya se había visto en el Marco Teórico del presente trabajo, un reto para las elites directivas y los órganos que toman las decisiones en nuestra Institución, pero también, las posibles ventajas competitivas de la Universidad Autónoma Metropolitana Iztapalapa, surgirán de los servicios adicionales que otorga el personal administrativo, por medio de mecanismos de creación de grupos que se encarguen de investigar, proponer y elaborar planes que contemplen mejorar los servicios.

### 13. ANEXO

#### FORMATO DE ENCUESTA APLICADA

Este cuestionario tiene una finalidad académica, con el propósito de analizar los servicios educativos que se le proporciona a la sociedad estudiantil.

Fecha\_\_\_\_\_

Sexo: F ( ) M ( )

Carrera:\_\_\_\_\_

¿En qué trimestre se ubica?\_\_\_\_\_

Tiempo: Completo ( ) Medio Tiempo ( )

Turno: Matutino ( ) Vespertino ( )

¿Qué tiempo tiene estudiando en la Universidad? \_\_\_\_\_

1. En períodos de inscripción y re - inscripción la atención en la Coordinación de Sistemas Escolares es:

a)Muy Buena      b) Buena      c) Regular      d) Mala      e) Pésima

2. La calidad de los servicios educativos que proporciona la Coordinación de Sistemas Escolares es:

a)Muy Buena      b) Buena      c) Regular      d) Mala      e) Pésima

3. ¿Cómo te han atendido en la Coordinación de tu Carrera?

a) Muy Bien      b) Bien      c) Regular      d) Mal      e) Pésimo

4. La comunicación entre la coordinación de tu carrera y tu es:

a) Muy Buena      b) Buena      c) Regular      d) Mala  
e) No hay comunicación

5. ¿Alguna vez se te ha negado algún servicio educativo?

a) Sí, en la Coordinación de mi carrera  
b) Sí, en la Coordinación de Sistemas Escolares  
c) Sí, en la Biblioteca  
d) Sí, en el Centro de Cóputo  
e) Sí, otro \_\_\_\_\_  
f) No.

6. ¿Qué tan satisfecho estás con los servicios educativos que te ofrece la UAM-I?

a) Muy Satisfecho      b) Satisfecho      c) Insatisfecho

7. Consideras que la colegiatura es:

a) Muy cara      b) Cara      c) Regular      d) Económica  
e)Muy económica

8. Consideras que las condiciones de seguridad son:  
a) Excelentes                      b) Buenas      c) Regulares                      d) Malas  
e) Pésimas
9. El personal administrativo que te proporciona los servicios:  
(Puedes seleccionar uno o varios incisos)  
a) Es sensible a sus necesidades académicas  
b) Le proporcionan servicios académicos adicionales  
c) Es déspota  
d) Es amable  
e) Solo cumple con su trabajo
10. ¿Cómo calificas el desempeño de los maestros de la UAMI?  
a) Excelente                      b) Bueno                      c) Regular      d) Malo                      e) Pésimo
11. ¿Con qué frecuencia asisten puntualmente tus maestros a su hora de clase?  
a) Siempre    b) Casi siempre      c) Normalmente      d) A veces      e) Nunca
12. ¿Consideras que los profesores de la UAMI necesitan un curso de docencia para impartir su materia?  
a) Sí, la mayoría  
b) Sí, algunos  
c) Sí, pocos  
d) Sí, muy pocos  
e) No.
13. ¿El profesor notifica la forma de evaluar al inicio del curso?  
a) La mayoría de las veces sí                      b) La mayoría de las veces no  
c) Siempre                      d) Casi siempre                      d) Nunca
14. ¿Consideras que sus profesores están lo suficientemente capacitados para impartir la materia que se les asigna?  
a) La mayoría de las veces sí                      b) La mayoría de las veces no  
c) Siempre                      d) Casi siempre                      d) Nunca
15. El tiempo para recibir tu calificación después de un examen es:  
a) Muy puntual      b) Puntual      c) Ni puntual, ni impuntual  
d) impuntual                      e) Muy impuntual
16. Es suficiente el trimestre para terminar con el programa de estudios propuestos al inicio del ciclo escolar?  
Sí ( )                      No ( )

17. Se han quedado pendientes algunos puntos del temario por cubrir al finalizar el trimestre por falta de tiempo en algunas ocasiones?

- a) Sí, aproximadamente el 5% del temario
- b) Sí, aproximadamente el 10% del temario
- c) Sí, aproximadamente el 15% del temario
- d) Sí, aproximadamente el 20% del temario
- e) No

18. El tiempo que se le dedica a las materias en clase es:

- a) Excelente
- b) Bueno
- c) Regular
- d) Malo
- e) Pésimo

19. La bibliografía que integra la biblioteca es:

- a) Muy actualizada
- b) Actualizada
- c) Regular
- d) Atrasada
- e) Pésimamente atrasada

20. ¿La biblioteca cuenta con la bibliografía recomendada en el plan de estudios de tus UEA'S de acuerdo a la siguiente escala?

- a) 100%
- b) 80%
- c) 75%
- d) 60%
- e) <50%

21. ¿Existe suficientes tomos para consulta y préstamo a domicilio?

- a) Siempre
- b) Casi siempre
- c) algunas veces
- d) Casi nunca
- d) Nunca

22. Consideras que la actualización del acervo bibliográfico debe ser:

- a) Total
- b) Solo anexar los libros actualizados indispensables
- c) Enriquecer con otros libros no necesariamente indispensables
- d) Sin cambio

23. ¿Conoces alguna bibliografía que considere indispensable para su materia o carrera que no se encuentre en la biblioteca?

Sí ( ) No ( ) ¿De qué materia? \_\_\_\_\_

24. La difusión de los servicios que ofrece la UAMI es:

- a) Excelente
- b) Buena
- b) Regular
- d) Mala
- e) Pésima

25. ¿Conoces los servicios a que tienes derecho como alumno de la UAMI?

- a) Todos    b) Muchos    c) Pocos    d) Algunos    e) Ninguno

26. El tiempo límite que tienes para terminar la carrera es:

- a) Excelente    b) Bueno    d) Demasiado    e) Poco    f) Insuficiente

27. Los horarios de servicios que proporciona la Coordinación de Servicios Escolares, ¿se adaptan a ti?

- a) Siempre    b) Casi siempre    c) algunas veces    d) Casi nunca  
d) Nunca

28. El número de grupos por materia que se abren por trimestre es:

- a) Excelente    b) Bueno    d) Demasiados    e) Poco    f) Insuficiente

29. ¿Ha tenido problemas alguna vez para cursar alguna materia?

De las siguientes opciones, ¿Cuál o cuales te provocan retrasos académicos?

(Puedes seleccionar más de una opción)

Sí ( )    No ( )

Eso fue por:

- Falta de maestros que cubrieran el perfil ( )
- Los horarios no se adaptan a ti ( )
- Por falta de cupo en el grupo ( )
- Otro. Especifique \_\_\_\_\_

30. El número de oportunidades para acreditar una materia es:

- a) Excelente    b) Bueno    c) Regular    d) Suficiente    d) Insuficiente

31. ¿Alguna vez has reprobado por descuido del profesor?

Sí ( )    No ( )    Especifique \_\_\_\_\_

32. Los servicios que la UAMI ofrece son adecuados para tu desempeño como estudiante?

- a) Siempre    b) Casi siempre    c) Algunas veces    d) Casi nunca  
d) Nunca

33. ¿Qué tan competente te sientes en el mercado laboral?

- a) Excelente    b) Bien    b) Suficiente    d) Mal  
e) Pésimo

34. ¿Qué tan capaz te sientes para desempeñarte como profesional de acuerdo a la siguiente escala?

- a) 100% ( ) b) 90% ( ) c) 80% ( ) d) 70% ( )  
e) 60% ( ) f) Menos de 60% ( )

35. ¿Crees que la educación que se te proporciona va vinculada a las actividades productivas de la sociedad?

- a) Siempre b) Casi siempre c) algunas veces d) Casi nunca  
d) Nunca

36. De manera general, ¿Qué te parecen los servicios educativos de la UAMI?

- a) Excelentes b) Buenos b) Regulares c) Malos  
d) Pésimos

Gracias por su participación en nuestro estudio.

## 14. BIBLIOGRAFIA

Druker Peter, Los desafíos de la Administración en el siglo XXI, Edit. Sudamericana, 1ra Edición, Buenos Aires, 1999.

Mintzberg, Henry / Brian, James / Voyer, John, El proceso estratégico – Conceptos, Contextos y Casos, Edit. Prentice Hall – Hispanoamericana, edición breve, 1ra edición, México, 1997.

Holtje, Herbert F. Mercadotecnia, Edit. Mc Graw Hill, 1ra Edición, México, 1991.

Simón Domínguez, Nadima, Evaluación organizacional: El caso de los altos hornos de México S. A. después de la reprivatización, Edit. Sicco, 1ra edición Tesis Doctorado, México 1994.

Tomasini, Alfredo Aclé Planeación estratégica y control total de calidad, Edit. Mondadori, 1ra edición, México, 1992.

Bell, Martin, Biblioteca de la Mercadotecnia, Edit. Cecsá, 5ta edición, México, 1983.

Dr. Federico Rubio y Galí, Sobre el futuro de la educación hacia el año 2000, Edit. UNESCO, 1ra edición, México, 1990.

González Parodi, Gretchen, Administración y estrategias de fin de siglo, UAM, 1ra edición, México, 1997.

Hernández Sampieri, Roberto / Hernández Collado, Carlos/ Baptista Lucio, Pilar, Metodología de la Investigación, Edit. Mc Graw Hill, 3ra edición, México, 2003.

Solís de Alba, Ana Alicia/ García Marquez, Enrique/ Ortega Max/ Mariña Flores, Abelardo, El primer año del gobierno foxista, Edit. Itaca, 1ra edición, México D. F., 2002

Ley Orgánica Universidad Autónoma Metropolitana

<http://www.uam.mx/sah/pre-pa/tema06/indice-t06.html>