

Universidad Autónoma Metropolitana de Iztapalapa

C. S. LI.

ADMINISTRACION

LICENCIATURA

Seminario de Investigación III

*"La Calidad en los egresados en la Licenciatura de
Administración de la UAM de Iztapalapa y las
oportunidades de trabajo en el campo laboral "*

Elaborado por : Berenice Ordaz Lares

Asesorado por el Maestro. Alfredo Rosas arceo

1998

INDICE

Introducción-----	1
CAPITULO UNO ANTECEDENTES	
1.1.-¿Cómo nace la calidad?.	
Historia de la calidad-----	4
El nuevo impacto de la calidad-----	6
1.2.-¿Qué es calidad?.	
Definiciones de calidad-----	8
Atributos de Garvin-----	8
Motivación por la calidad-----	9
Evidencia del liderazgo de la administración-----	
10	
CAPITULO DOS ENFOQUE AMERICANO Y JAPONES	
2.1.-Enfoque estadounidense.	
W. Eduards Deming y la administración de la calidad-----	
12	
Joseph M. Juran-----	14
2.2.-Enfoque japonés	
Kaoru Ishikawa-----	16
William Ouchi-----	17
CAPITULO TRES LA UAM	
3.1.-Definición-----	19
Objetivo y facultades-----	20
Los programas de licenciatura-----	
21	
CAPITULO CUATRO LA CALIDAD DE LOS ALUMNOS DE LA UAMI EN LA LICENCIATURA DE ADMINISTRACION	
4.1.-Los egresados de la UAM en Administración	
Características de los egresados-----	23
Preferencias y orientaciones para elegir la UAM y la carrera cursada---	
24	
Otros estudios posteriores a la licenciatura-----	25
Incorporación al mercado de trabajo-----	25
La movilidad ocupacional-----	26
Los ingresos económicos-----	26
Lugar de trabajo de los egresados-----	27

Los medios por los que obtuvieron empleos-----	28
Desarrollo profesional-----	28
Evaluación de la UAM y de la formación profesional recibida-----	
29	
Satisfacción con la UAM y la carrera cursada-----	30
Apreciación sobre el personal docente y la organización académica---	33
Evaluación de la calidad de los servicios admivos. de la universidad--	34
Observaciones-----	35
CONCLUSIONES-----	36
BIBLIOGRAFIA-----	39
CUADROS I, II Y III-----	40

Alfredo Rosas Arce

COBO

MITRO. ALFREDO ROSAS ARCE O
29 / JUNIO / 98

pequeños, si se crea en ellos una mentalidad más competitiva entonces ellos serán más competitivos en todos los ámbitos de su vida y por ende tendremos un país más próspero en el futuro.

Es necesario que nosotros como administradores intentemos que nuestro entorno sea de más competencia, que se estimule más a la creación tanto de productos como de servicios que sean de una alta calidad, si se puede lograr esto, nuestro nivel de vida se elevará porque al experimentar el uso de productos con calidad la próxima vez no se aceptará uno que tenga menor calidad, tendrá que ser de una igual y si se puede mejor. Esto nos hará más competitivos y nosotros como egresados de la carrera de administración jugamos un rol muy importante en este ámbito, porque somos los encargados de conjugar el pensamiento con el trabajo, tratando de crear nuevas cosas para que las empresas sean más competitivas y más innovadoras, porque podremos ser los que impulsemos a que las empresas traten de llegar a puntos nunca antes imaginados y esto se logra solamente con ganas de competir y ser mejores en esta lucha por ser el primero.

Se ha pensado erróneamente que la perfección de un producto o servicio es calidad, pues aunque éste tenga cero defectos, si no produce una satisfacción al consumidor, no se puede considerar de calidad. Ya que la calidad es la satisfacción plena del cliente. Lo cual no se traduce al departamento de manufactura o fabricación, sino que inicia desde la detección correcta de las necesidades del cliente, para lograr producir sólo aquello que le cause satisfacción. A todo este proceso se le llama Calidad Total.

Al hablar de calidad total, para muchas personas puede parecer utópico que un producto o servicio sea cero defectos. Algunos dicen que la probabilidad de obtenerla está fuera de lo humanamente posible y que un 10% de error es aceptable. Esto lo decimos cuando nosotros somos los que vendemos ese producto o servicio, pero al momento de comprar le aseguro que todos solicitaremos calidad total.

De ser así, entonces imaginemos que a la cajera de un banco que le va a dar cambio de cien mil pesos y le faltan diez mil, y usted al reclamarle ella le dice “ no se fije fue un errorcito del diez por ciento ”; o cuando nace su hijo en el hospital de diez que nacieron, uno se les cayó y fue su hijo y dice la enfermera “ no es nada solo fue un error del diez por ciento ”. “ La calidad es como el amor, se tiene que demostrar ”.

Creí que éste aspecto es muy importante y por ello decidí realizar un estudio acerca de este tema. Ya mencione antes que la calidad en la educación no se adquiere solamente en la escuela, pero si es un aspecto muy importante dentro del desarrollo humano, sobre todo el intelectual, sabemos que para poder llegar a tener el control sobre ciertas decisiones en las empresas es necesario tener una formación académica excelente, por ello es importante un estudio de la calidad académica de los egresados de la Licenciatura en Administración en la Universidad en la que realizo mis estudios profesionales, La Universidad Autónoma Metropolitana, Unidad Iztapalapa, posteriormente referida como la UAM.

En esta investigación presento inicialmente, algunos aspectos teóricos sobre la calidad, sus orígenes, definiciones y diferentes enfoques sobre ésta. Así como también, interesantes datos sobre los egresados y la Universidad como: la definición de la Universidad, su objetivo, las características de los egresados, las preferencias y orientaciones para elegir la UAM y la carrera cursada, la incorporación al mercado de trabajo, la movilidad ocupacional, los ingresos económico, evaluación de la UAM y de la formación profesional recibida, satisfacción con la UAM y la carrera cursada, por mencionar algunos. Esta información ayudara para determinar una posición más real y cierta de la situación a la que se enfrentan los alumnos de la UAM al salir de ella para incorporarse en el mercado de trabajo, de como se recibe a los egresados de esta universidad en las diferentes instituciones (públicas y privadas) pertenecientes al campo laboral y de reconocer la calidad académica y de servicios de la universidad así como sus deficiencias en algunos aspectos. De igual forma espero que haya gente que también le encuentre utilidad.

CAPITULO UNO ANTECEDENTES.

1.1 COMO NACE LA CALIDAD

HISTORIA DE LA CALIDAD.

Desde los tiempos de los jefes tribales, los reyes y faraones han existido las cuestiones sobre la calidad. El Código de Hammurabi, que data del año 2150 A.C., declara: “ Si un albañil construye una casa para un hombre, y su trabajo no es fuerte y la casa se derrumba matando a su dueño, el albañil será condenado a muerte “Los inspectores fenicios suprimieron todas las transgresiones repetidas de las normas de la calidad, cortándole la mano a quien hacia un producto defectuoso; aceptaban o rechazaban los productos y ponían en vigor las especificaciones gubernamentales. Alrededor del año 1450 A.C., los inspectores egipcios comprobaban las medidas de los bloques de piedra con un pedazo de cordel mientras los picapedreros observaban. Los mayas, en América Central, también usaron este método. Todas estas civilizaciones antiguas daban gran importancia a la equidad en los negocios y como resolver las quejas.

Durante el siglo XIII empezaron los aprendices y los gremios. Los artesanos se convirtieron tanto en entrenadores como en inspectores; conocían a fondo su trabajo, sus productos y a sus clientes , y se empeñaban en que hubiera calidad en lo que hacían. Estaba orgullosos de su trabajo, y en enseñar a hacer a otros un trabajo de calidad. El gobierno fijaba y proporcionaba normas (por ejemplo, pesas y medidas) y , en la mayor parte de los casos, un individuo podía inspeccionar todos los productos y establecer un patrón de calidad único. Este estado idílico de la calidad podía florecer en un mundo pequeño y local, pero el crecimiento de la población mundial exigió más productos . Y así a través de la historia observamos la exigencia de tener productos de calidad.

“ La calidad del producto o servicio depende de la calidad del que la produce “.

Anteriormente se pensaba que conque se usaran materiales de buena calidad o una moderna maquinaria se obtendrían productos de buena

calidad : Y se analizó después que el margen de rechazos era algo inherente a la producción.

Por muy buenos materiales que instalemos, la calidad no se da por si. “La calidad la produce el hombre “, de ahí viene la actitud de elevar la calidad del elemento humano en la empresa.

Entre los recursos con los que cuenta una empresa, el único que se puede reevaluar, es definitivamente el recurso humano, todos los demás se deprecian invariablemente. Es por tanto digno de analizar y de mantener en constante mejora.

El secreto de Japón es que se apoyó en el recurso humano mientras que nosotros nos quisimos apoyar en nuestros recursos naturales, a la vista está la diferencia.

No todas las personas aceptan el cambio ya que ese cambio amerita compromiso y no estamos acostumbrados a querernos comprometer, es mejor para unos seguir pensando en el “ ahí se va “; pero los que siguen pensando de este modo viven fuera de la realidad actual, y en consecuencia destinadas al fracaso y la mediocridad.

Estos tiempos exigen trabajar más y mejor y sólo con una actitud de cambio y con una capacitación humanística y técnica adecuada lo lograremos.

Tendremos que afrontar que mucha gente dice : “calidad total “, pero muchos dicen : Calidad ... ¡total! - A mí no me interesa. -

Para que desde el inicio se hagan las cosas bien se deben cumplir los siguientes puntos :

- a) Establecer los requisitos que debemos cumplir.
- b) Contar con los medios necesarios para poder cumplir con los requisitos fijados.
- c) Estimularnos y ayudarnos mutuamente a dar cumplimiento con los requisitos fijados.

Prevenir un error será seguramente siempre mejor que corregirlo. La acción de verificación ya pasó de moda pues es siempre posterior al hecho

del error, es por ésto que la verificación es una forma cara y poco segura de obtener calidad en nuestros productos y servicios.

Siempre ha sido mejor la prevención, pues el error que no existe, no da problemas; pero la prevención sólo se podrá dar si conocemos nuestro proceso de trabajo por lo tanto el secreto para entender nuestro trabajo es observar nuestra actividad y definir el como lo hacemos, determinando los puntos más difíciles en los cuales podemos tropezar o incurrir en el error.

En un proceso hay que verificar :

- La entrada
- El durante
- El después

Conciencia de calidad.

La calidad es un estándar, una meta, una serie de requisitos, es un objetivo alcanzable no sólo un vago concepto de hacer las cosas; la calidad es la plena satisfacción de nuestro cliente, es cuando los empleados están dispuestos a medir los resultados de la misma, gracias a la respuesta de los clientes.

La calidad comienza con conciencia, usted seguramente tiene claro ésto por haber sido cliente, usted ha hecho varias elecciones basadas en la calidad.

EL NUEVO IMPACTO DE LA CALIDAD

Hoy, Nuestras agendas y vida cotidiana dependen totalmente de la ejecución y operación satisfactoria de productos y servicios, ya sea una red eléctrica metropolitana, un centro farmacéutico en una unidad de cuidados intensivos, una lavadora de ropa automática para la familia joven que crece, o en el automóvil que se usará como autobús familiar 14 horas al día. Esta situación sin alternativa, o redundancia cero, en términos más técnicos, es básicamente algo nuevo para la sociedad, y ha aumentado explosivamente

la demanda del cliente de la mayor durabilidad y confiabilidad en productos y servicios.

Mientras los compradores de hoy continúan comprando con gran atención en el precio, a diferencia de los compradores de hace sólo unos cuantos años ponen un énfasis cada vez mayor en la calidad, esperando productos aceptables a cualquier nivel de precio. Es la calidad como en el precio lo que venden hoy, pero es realmente la calidad lo que atrae de regreso a los clientes por una segunda, tercera o decimoquinta vez.

En realidad, los logros sobresalientes de calidad en la industria al satisfacer estos requisitos durante las décadas pasadas son historia conocida. El principal reto que ha surgido de productos más complejos para el cliente, con mayores funciones y requisitos de ejecución, está siendo enfrentado con eficiencia creciente desde el campo de los aparatos eléctricos y enseres domésticos hasta las fibras “milagrosas” y productos que calientan y enfrían el hogar. El alto grado de confiabilidad requerido para los sistemas de equipo complejo, desde los transportes a larga distancia hasta los vehículos especiales, logrando enormes adelantos. Si bien es cierto que queda mucho por hacerse el aspecto de resultados del cuadro de calidad muestra alguna mejora .

Sin embargo, menos mejoras quedan al descubierto cuando se examina el esfuerzo tras bambalinas para asegurar estos estándares de alta calidad. Por cada peso gastado en planeación de ingeniería, producción y servicio del producto, un gran número de industrias están perdiendo muchos centavos adicionales debido a métodos de baja calidad durante la ingeniería y producción o después de que el producto está en el campo.

Aunque la mayor parte de las fallas de calidad siguen descubriéndose en la planta en lugar de después de embarcadas, las técnicas para localizarlas son con frecuencia excesivamente costosas y provocan pérdida. Además, en algunos casos, los productos que puedan fallar poco después de entrar en servicio no siempre se detectan en la planta. Estas condiciones no se pueden tolerar en ninguna industria que luche por mantener y mejorar su posición competitiva.

El logro y conservación de grados aceptables para el cliente en la calidad de productos y servicios, es hoy un determinante fundamental para la salud, crecimiento y viabilidad económica de los negocios. De la misma

manera, la calidad se está convirtiendo en un factor principal en el desarrollo e implementación exitosa de los programas administrativos y de ingeniería para la realización de las metas principales de los negocios. Además, hoy en día, el control de calidad - los objetivos gerenciales, herramientas, técnicas debe estar completo y eficazmente estructurado para satisfacer demandas de esta nueva estructura de mercados y negocios.

1.2 QUE ES LA CALIDAD

DEFINICIONES DE CALIDAD.

Definición 1. La calidad es el juicio que tienen los clientes o usuarios sobre un producto o servicio.

Definición 2. La calidad del producto o servicio puede definirse como la resultante total de las características del producto y servicio de mercadotecnia, ingeniería, fabricación y mantenimiento a través de los cuales el producto o servicio el uso satisficará las esperanzas del cliente.

Definición 3. La calidad se puede definir como adecuación al uso por parte del cliente. Existen cuatro dimensiones de la calidad que contribuyen a la adecuación al uso. Calidad de diseño, calidad de conformación, las habilidades y servicios de campo.

ATRIBUTOS DE LA CALIDAD DE GARVIN

Existe un ciclo de calidad del producto, desde la necesidad del cliente hasta la calidad del diseño, producción, calidad de conformación y uso por parte del cliente. Este ciclo se controla especificando los atributos de la calidad, determinando como medir cada atributo, fijando estándares de calidad, estableciendo un programa de inspección y encontrando y corrigiendo las causas de una baja calidad.

Garvin en 1987 atribuye la existencia de definiciones múltiples al hecho de que la calidad tiene ocho atributos :

1. Funcionamiento o comportamiento
2. Características
3. Confiabilidad
4. Conformidad
5. Durabilidad
6. Facilidad de servicio
7. Estética
8. Calidad percibida

Así mismo, Garvin afirma que el debate acerca del costo de la calidad está en función de como se defina la calidad. Si ésta se define en términos de las características y el desempeño, es posible que el producto tenga precio elevado y, como resultado, pequeña participación del mercado. No obstante, su definición de calidad es simplemente una adecuación al uso, entonces de dos productos con el mismo precio, aquel con mayor calidad se venderá más.

MOTIVACION POR LA CALIDAD.

El libro de trabajo de motivación para la calidad de la sociedad americana del control de la calidad hace énfasis sobre algunos conceptos básicos para motivar a los trabajadores. La idea es emplear técnicas de motivación y administración para obtener una mejor calidad en el producto.

Básicas para los esfuerzos de los individuos son sus percepciones sobre que tanto serán gratificados o premiados y las posibilidades de ser estimulados por sus esfuerzos. El esfuerzo, conjuntamente con la capacidad y la percepción que se tenga sobre el papel que se realiza conduce al desempeño o al logro. Los individuos son gratificados o premiados de acuerdo con su desempeño. Las recompensas y que tan equitativas les parezcan a los trabajadores determinan su satisfacción, el grado de satisfacción afecta luego el esfuerzo que los individuos dedicarán a sus tareas en el futuro.

COMPORTAMIENTO EN RELACION CON LA CALIDAD.

Los estudios realizados en los laboratorios de comportamiento y en las organizaciones, permite hacer algunas generalizaciones sobre la forma de influenciar calidad en el desempeño con procedimiento para modificar el comportamiento. Primero, parece ser más difícil cambiar de calidad del desempeño, que la cantidad del mismo, segundo es claro que las gratificaciones financieras resultan en una mejor calidad que los reconocimientos no financieros, tercero, el comportamiento actual está influenciado muchísimo por las gratificaciones directas que por los procedimientos para cambiar las actitudes.

La motivación por la calidad y las técnicas para la modificación del comportamiento humano son mecanismos por los cuales los directores de operaciones pueden motivar a los trabajadores a mejorar la calidad.

Algunos autores están convencidos de que el punto más importante, clave en el primer contacto con el tema de calidad es adquirir una comprensión de los conceptos propios del control de la calidad quedando así en condiciones de aplicar los modelos básicos y entendiendo claramente que el control de calidad no es únicamente un problema estadístico. Si lo anterior se ha entendido claramente ya se tiene un conocimiento de los aspectos fundamentales del control de calidad.

EVIDENCIA DEL LIDERAZGO DE LA ADMINISTRACION

El compromiso de la administración es necesario pero no suficiente. Para inspirar la acción dentro de la organización, el elemento más importante es el liderazgo de la administración sobre la calidad - con la evidencia para probarlo.

El papel del liderazgo de la alta administración en la administración estratégica de la calidad se identifican ocho tareas importantes:

1. Establecer y trabajar en el consejo de calidad.
2. Establecer políticas de calidad.
3. Establecer y organizar las metas de calidad.
4. Proporcionar los recursos necesarios.
5. Proporcionar la capacitación orientada a los problemas.

6. Participar en los equipos de mejoramiento de la calidad de la alta administración que estudian los problemas crónicos inherentes a la alta dirección.
7. Estimular el mejoramiento.
8. Proporcionar reconocimientos y compensaciones.

Tales actividades significan alrededor del 10% del tiempo de los altos administradores; un precio alto para las personas que tienen muchas otras exigencias sobre su tiempo. Cuando la alta administración dedica tiempo a estas actividades, proporciona la evidencia del liderazgo que inculca otros la idea de hacer la parte que les corresponde.

Algunos grupos de la alta administración han elegido que todos los conozcan como parte del proceso de calidad y dirigen la capacitación para la calidad. En esos casos, los gerentes de muchos niveles dirigen personalmente algún entrenamiento administrativo para sus subordinados. Con suerte, los conceptos presentados se refuerzan con el trabajo cotidiano del gerente/instructor.

Una forma de más evidencia son los equipos de mejoramiento de la calidad de la alta administración. Cada equipo, constituido sólo por miembros de la alta administración, estudia un problema que requiere atención a ese nivel.

El conocimiento del hecho de que la alta administración recibe la capacitación y después preside los proyectos establece un ejemplo a seguir por otros niveles.

CAPITULO DOS ENFOQUE AMERICANO Y JAPONES

2.1 ENFOQUE ESTADOUNIDENSE

W. EDWARDS DEMING Y LA ADMINISTRACION DE LA CALIDAD

Antecedentes Laborales

En 1928 Deming fue contratado por la Western Electric en Hawthorne, Chicago, Illinois, para llevar estadísticas de los procesos productivos. En esa misma época como se sabe, en dicha empresa se estaban realizando los estudios de Elton Mayo y colaboradores en relación con el comportamiento humano. Aunque Deming no recuerda haber conocido al Dr. Mayo, considera que las conclusiones hechas por éste le fueron de mucha utilidad para fundamentar sus teorías, ya que Elton Mayo encontró que la motivación y participación funcionan mejor que el miedo; muy utilizado para dirigir por los supervisores taylorianos de aquel entonces, que los procesos productivos de esa época eran monótonos, estresantes, y que los obreros sólo veían un pedazo del proceso sin entenderlo realmente. También recuerda que las condiciones ambientales eran realmente malas: regularmente había humo, ruidos y, al mismo tiempo, eran lugares sucios. Como base en un sistema de tipo bogey, se pagaba de acuerdo con las piezas producidas a partir de una cuota mínima de producción. En la Western Electric estos incentivos generaban efectos contraproducentes, ya que los trabajadores consideraban que era una trampa por que pensaban que posteriormente se les incrementarían las cuotas, y el sistema de pago sería modificado constantemente en su contra. Además generaba ocultamiento de fallas para no perder el incentivo, lo que dificultaba mejorar el proceso.

- En esa época Deming conoció a Walter Shewhart, a quien se le considera el padre del gráfico de control del proceso y quien lo alentó a estudiar en Inglaterra las teorías de Sir Ronald Fisher, quien en la universidad de Londres había desarrollado el muestreo aleatorio. En 1938, Shewhart publicó un libro sobre control de calidad en el cual, además de incluir los gráficos de proceso y el muestreo aleatorio, descubrió el ciclo ahora conocido como ciclo Deming. El Ciclo Deming, desarrollado por Shewhart es un modelo de proceso administrativo dividido en 4 fases:

- Planear. Proyectar un producto con base en una necesidad de mercado, señalando especificaciones y el proceso productivo.
- Hacer. Ejecutar el proyecto.
- Distribuir. Comercializar.
- Verificar. Investigar si el producto satisface las necesidades del consumidor con el fin de introducir los cambios y ajustes necesarios.

Este ciclo rompía la vieja filosofía de producir y vender, vender, vender hasta agotar el producto sin tomar en cuenta la aceptación del consumidor.

En Japón se estableció el Premio Deming a la Calidad, durante su conferencia Deming conoció entre otras personalidades, a Shigeru Kobayashi famoso actor de administración creativa y asesor y creador del Centro de Capacitación de Sony Corporation, Compañía a la que se introdujeron los primeros círculos de calidad en el Japón. Estos círculos son pequeños grupos de 4 a 10 trabajadores, abocados a resolver fallas de calidad en el proceso utilizando estadísticas sencillas y otras técnicas grupales de solución de problemas.

LOS 14 PRINCIPIOS DE LA CALIDAD.

Deming propone 14 principios para administrar la calidad:

1. Crear y difundir entre los empleados una declaración de la misión. La dirección debe de mostrar constantemente su compromiso con esta declaración.
2. Adoptar una nueva filosofía, tanto la alta dirección y como en todos los círculos.
3. Redefinir el propósito de la inspección para el mejoramiento de los procesos,
4. Fin a la práctica de adjudicar las compras sólo sobre la base de la meta del precio.
5. Mejorar constantemente el sistema de producción y servicio.

6. Instituir el entrenamiento con base en un sistema y en las necesidades que permitan mejorar el proceso.
7. Enseñar a instituir el liderazgo para la mejora continua.
8. Expulsar el temor. Crear confianza. Estimular un clima para la innovación.
9. Optimizar los esfuerzos de los equipos, grupos y áreas de staff hacia las metas propósitos de la compañía.
10. Eliminar las exhortaciones a la fuerza de trabajo.
11. a) Eliminar las cuotas numéricas de producción, dando prioridad a la calidad del proceso. b) Eliminar APO. En cambio, adquirir el conocimiento de las capacidades de los procesos y cómo mejorarlos.
12. Remover las barreras que roban a la gente el orgullo de la manufactura.
13. Fomentar el automejoramiento (calidad de vida).
14. Emprender la acción para lograr la administración

JOSEPH M. JURAN

De nacionalidad Rumana, nació en 1908. Graduado en Ingeniería y Abogacía, fue gerente de Calidad en la Western Electric Company. En 1954 brindó asesoría en Japón sobre productividad, actualmente es asesor en calidad en Estados Unidos.

Juran define la calidad como una "Adecuación al uso"; es también el cumplimiento de las especificaciones; afirma que es posible planificar la calidad que se quiera alcanzar en la producción.

Considera que los principales aspectos de la calidad son:

1. Técnico relativamente fáciles de cumplir.
2. Humanos, hoy en día los más difíciles de cumplir.

Señala específicamente los problemas de calidad se deben a una mala administración.

Considera que todo programa de calidad debe tener:

- a) Educación masiva
- b) Programas anuales de mejora
- c) Liderazgo de la dirección.

Defensor del Control Estadístico del Proceso, J. M. Juran propone 10 pasos para la mejoría de la calidad:

1. Crear conciencia de la necesidad y oportunidad de mejoramiento.
2. Determinar metas de mejoramiento.
3. Organizarse para lograr estas metas (comités, equipos, reuniones).
4. Proporcionar entrenamiento.
5. Desarrollar proyectos para resolver problemas.
6. Reportar los problemas .
7. Dar reconocimiento.
8. Comunicar los resultados.
9. Mantener los registros.
10. Mantener la mejora dentro de los sistemas y procesos de la compañía.

Otra propuesta interesante de este autor es la de definir el término “cliente” en un sentido más amplio, de tal forma que puede servir para lograr el mejoramiento continuo de la calidad. Sostiene que el significado de la palabra cliente debe de incluir todas las personas sobre quienes repercuten nuestros procesos y nuestros productos. Es decir el significado de la palabra cliente debe comprender tanto los clientes internos como a los clientes externos.

El término cliente externo se refiere a las personas u organizaciones que no forman parte de la empresa u organización.

Por su parte, como cliente interno se denomina a las personas o unidades administrativas que forman parte de la empresa .

Según Juran, existen pocos clientes vitales y son fácilmente reconocidos. Los ejemplos más obvios son : los grandes compradores de los productos de cierta empresa, los altos directivos (internos y externos) y todos aquellos que representan fuerzas poderosas con las cuales se tiene que

llegar a algún un acuerdo (funcionarios de gobierno, jefes de sindicato y miembros influyentes de los medios de comunicación) señala la diversidad de contactos o interconexiones que hay entre una empresa y sus clientes, de las cuales algunas deben considerarse como conexiones clave. Los ejemplos más comunes de éstas se pueden observar en las industrias de servicios. Por ejemplo, el huésped de un hotel puede, en un momento dado, interconectarse con muchos empleados del mismo, tales como el portero, el empleado de recepción, el vigilante, etc. Entre estos múltiples contactos algunos pueden ser interconexiones clave.

2.2 ENFOQUE JAPONES.

KAORU ISHIKAWA.

Es el creador del concepto de calidad total. El consideró que el término control, tratándose de la calidad, sale sobrando ya que se entiende que un producto con calidad es aquel que reúne todos los requisitos; prefiriendo incluirle el adjetivo " Total ", para indicar o subrayar que los productos y servicios pueden ser perfectos.

Se distingue por dos aspectos básicos :

- Su proceso de planear, hacer, verificar y actuar. Planear es determinar objetivos y métodos, hacer es realizar el trabajo, previa educación y capacitación de los ejecutores, verificar permanentemente si el producto satisface lo planeado incluyendo la satisfacción del cliente, actuar implica tomar la acción correctiva necesaria.
- Su metodología de análisis causal para la solución de problemas, comúnmente conocida como " espina de pescado " o diagrama de causa-efecto. Se llama espina de pescado porque dice que hay que ir a la raíz de los problemas.

Establece que son cuatro los elementos causales de los problemas en un proceso productivo: Mano de obra, materiales, métodos y máquinas, los que su vez deben analizarse descomponiéndolos al estilo de Descartes, para

asegurarse de no ver los síntomas como si se tratara del problema, sino llegar a las causas que la originan.

Señala que el control de la calidad puede apoyarse en estas siete herramientas básicas:

- a) El diagrama causa-efecto (" espina de pescado ").
- b) El principio y diagrama de Pareto.
- c) Listas de verificación
- d) Gráfico del proceso.
- e) Análisis de correlación.
- f) Gráfico de control.
- g) Histogramas.

WILLIAM OUCHI

William Ouchi, es autor de la teoría Z : cómo pueden las empresas hacer frente al desafío japonés. En esta obra, Ouchi analiza la utilidad de aplicar el enfoque directivo japonés en el ámbito americano, pues él pensaba, a diferencia de muchos otros, que cabía la posibilidad de hacerlo en forma exitosa.

Su objetivo básico era encontrar los principios de aplicación universal en las unidades empresariales que fuesen independientes de los principios propios de la cultura y que ayudasen a determinar qué podía aprenderse de las técnicas administrativas japonesas. Por ello, decidió examinar detalladamente aquellos aspectos de la administración japonesa que poco se había investigado hasta entonces.

Entre los descubrimientos, descritos en su obra, Ouchi destaca el hecho de que las empresas japonesas emplean enfoques administrativos diferentes a la mayoría de sus homólogas estadounidenses.

La teoría Z, proporciona medios para dirigir a las personas de tal forma que trabajen más eficazmente en equipo; lo que él consideraba es la solución a la drástica caída de la competitividad norteamericana, al mismo tiempo que explica el enorme incremento de la productividad japonesa que

la ha convertido en una potencia económica. Las lecciones básicas de esta teoría que pueden aprovecharse para el desarrollo armónico de las organizaciones son:

- * Confianza en la gente y de ésta en la organización.
- * Atención puesta en las sutilezas de las relaciones humanas.
- * Relaciones sociales más estrechas.

La conclusión principal de Ouchi es que la elevada productividad se da como consecuencia del estilo directivo y no de la cultura, porque considera que sí es posible asimilar como aportaciones japonesas técnicas de dirección empresarial y lograr el éxito en la gestión de las organizaciones. Sin embargo, reconoce que los elementos culturales influyen en el establecimiento de una filosofía corporativa congruente con los principios de su teoría.

CAPITULO TRES " LA UAM "

3.1 LA UNIVERSIDAD AUTONOMA METROPOLITANA

DEFINICION.

En un entorno internacional cada vez más dinámico y globalizante, es imperativo para las instituciones de educación superior de nuestro país incrementar la eficiencia de sus funciones y flexibilizar sus métodos, a fin de responder adecuadamente a las circunstancias actuales.

Creada como una institución pública de la educación pública de educación superior al servicio de la sociedad de su tiempo, la Universidad Autónoma Metropolitana es una casa de estudios asentada en la tradición, comprometida con la reflexión serena de las ideas, abierta a la universalidad del conocimiento, interdisciplinaria y flexible, donde los diferentes miembros que la conforman : profesores, alumnos, personal administrativo y funcionarios, conviven y trabajan en favor de la generación, transmisión y preservación y difusión de la cultura.

Casa Abierta al Tiempo es la frase que adoptada como lema institucional, expresa con profundo sentido la visión y el espíritu del proyecto académico de la UAM.

La Universidad Autónoma Metropolitana (UAM), es una institución pública de educación superior que acumula la experiencia mexicana de múltiples centros de enseñanza y da cabida a las inquietudes de la época actual debido a su novedosa estructura organizativa y a su creativo, dinámico y plural modelo académico que responde a las más diversas necesidades originadas por el desarrollo del país.

Creada por decreto del Congreso de la Unión que entró en vigor en enero de 1974, la UAM está dotada de personalidad jurídica y patrimonio propio que le permiten actuar bajo el régimen de autonomía de acuerdo con su Ley Orgánica. Dicho de otra manera tiene la capacidad para designar a sus autoridades, aprobar sus planes y programas de estudio, diseñar sus proyectos de investigación y divulgación, administrar sus

bienes y recursos, y organizarse como mejor convenga para el cabal cumplimiento de sus propósitos que son :

- Formar profesionales en los niveles de licenciatura y de posgrado, con una sólida preparación académica, un amplio espectro de habilidades y una visión moderna de su disciplina para responder adecuadamente a las cambiantes necesidades de la sociedad.
- Participar en la solución de los problemas nacionales mediante el desarrollo de diversos programas y proyectos de investigación en los campos de la ciencia, la tecnología, las artes y las humanidades y
- Realizar acciones encaminadas a la preservación y difusión de la cultura.

Para el cumplimiento cabal del primero de sus propósitos, la UAM cuenta con el respaldo de una sólida planta académica formada por cerca de 2200 profesores-investigadores que dedican tiempo completo a sus labores de docencia e investigación - el 60 % tiene estudios de posgrado - , y por 1000 profesores de medio tiempo y tiempo parcial.

Además posee una moderna y creciente infraestructura universitaria en sus bibliotecas, centros de cómputo, laboratorios, salones de clase, plantas piloto, talleres, así como un conjunto de espacios idóneos para el desarrollo de las actividades culturales y deportivas que fortalecen complementan las tareas académicas que se derivan de la impartición de los 58 programas de licenciatura que ofrece la universidad a través de tres unidades que la integran: Azcapotzalco, Iztapalapa y Xochimilco.

OBJETIVO Y FACULTADES.

Se crea la Universidad Autónoma Metropolitana, como organismo descentralizado del Estado, con personalidad jurídica y patrimonio propio.

La Universidad Autónoma Metropolitana tendrá como objeto :

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

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 estudio del mismo tipo educativo, realizados en instituciones nacionales y extranjeras.
- 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 programas equivalentes.

LOS PROGRAMAS DE LICENCIATURA.

La tarea constante de la UAM es mantener actualizados los 58 programas de licenciatura, con el fin de proporcionar a su población estudiantil los conocimientos teórico y prácticos necesarios, así como las habilidades técnicas e instrumentales indispensables que les faciliten, con mayores posibilidades de éxito, incorporarse al campo profesional.

Los programas de licenciatura que ofrece la UAM, en términos generales, se componen de tres niveles : tronco general, que prepara en el manejo de los conceptos y elementos básicos del campo de conocimientos; tronco básico profesional, que proporciona los fundamentos para la comprensión de teorías y de modelos, y desarrolla la destreza para el dominio del instrumental propio de la disciplina, y el área de concentración o tronco terminal, que ofrece un mayor grado de especialización en conocimientos y habilidades de la profesión.

Todas las licenciaturas - salvo medicina que requiere de 15 trimestres para su conclusión - están diseñadas para cursarse en un período de 12 trimestres. El ciclo escolar anual se divide en tres trimestres lectivos: otoño, invierno y primavera. La duración de cada uno es de 12 semanas.

La flexibilidad de la organización académica de la UAM permite, dependiendo de las necesidades curriculares de cada programa de Licenciatura, ofrece distintos sistemas de enseñanza-aprendizaje: expositivo magisterial, eslabones y aprendizaje individualizado en Azcapotzalco, expositivo magisterial en Iztapalapa y Modular en Xochimilco.

En suma, la experiencia y el talento de la planta académica, la sólida infraestructura y los actualizados programas de estudios en el marco de la flexibilidad organizativa permite a la UAM formar profesionales altamente capacitados en sus áreas de especialidad.

CAPITULO CUATRO “ LA CALIDAD DE LOS ALUMNOS DE LA UAM EN LA LICENCIATURA DE ADMINISTRACION.

4.1 LOS EGRESADOS DE LA UAM EN ADMINISTRACION

CARACTERISTICAS DE LOS EGRESADOS.

Por lo que respecta a las características de los egresados de la carrera de administración de la UAM-Iztapalapa interesa destacar que más del cincuenta por ciento son mujeres (53.8 %) y el 46.2% son hombres.

Tomando en cuenta los diversos grupos de edad que oscila entre los 23 y 29 años (61.6%) y más de la cuarta parte (28.2%) se ubica entre los 30 y 34 años. En lo relativo al estado civil se encontró que más de la mitad son casados (53.6%) y el 46.4% son solteros.

Al comparar los años de finalización de créditos con las fechas en que concluyeron el servicio social se encontró que un poco menos del cincuenta por ciento de los egresados lo hicieron en el mismo año. El 27.3% lo realizó antes de egresar, el 24.4% lo hizo un año después y son muy pocos aquellos que concluyen con el servicio social después de dos años.

Si comparamos la fecha de titulación con los años en que concluyeron todos los créditos se encuentra que cerca del cincuenta por ciento (47.5%) de los egresados concluyen con sus estudios y sus trámites de titulación en el mismo año. El 35.6% lo obtienen un año después y el 11.2% tarda más de dos años. Son muy pocos los egresados que aún no obtienen el grado correspondiente (5.6%).

En relación con la evaluación académica que la UAM hizo de los egresados durante sus estudios, se observa que más de tres cuartas partes (82.4%) obtuvo la calificación final de B, es decir el promedio global oscila

entre 7 y 8. Son muy pocos los que obtuvieron S como calificación final y el 16.3% del total expandido obtuvo un promedio final de mayor a 9.

La asistencia regular de los egresados fue de tiempo completo (79.2%). Cerca de la mitad cursaron el turno matutino (48.7%) y un poco más de la tercera parte curso sus estudios en el turno vespertino (30.8%) y el resto lo hizo en ambos turnos.

En lo tocante a las formas de manutención de los administradores durante sus estudios de licenciatura, es de interés señalar que más del cincuenta por ciento (59.9%) recibieron apoyo familiar para sostenerse económicamente. Y más de la tercera parte trabajaron durante sus estudios (40.1%). Es de subrayar, que conforme los egresados avanzan en sus estudios se incorporan en mayor número al mercado de trabajo, así más del cincuenta por ciento laboraron durante el último año de la carrera.

PREFERENCIAS Y ORIENTACIONES PARA ELEGIR LA UAM Y LA CARRERA CURSADA.

Más de la mitad de los egresados (59.1%) decidieron como primera opción estudiar en ella UAM y el resto no lo hizo. Cabe mencionar que entre aquellos que no eligieron a la UAM, la mayoría tuvo como su primera elección otra institución pública (90.8%), principalmente la UNAM.

Un dato importante del análisis es que más de las tres cuartas partes de los egresados de administración eligieron la carrera que cursaron como primera opción (81%).

De acuerdo con las respuestas de los egresados las razones de mayor importancia en la elección de la UAM fueron : las fechas de ingreso (30.8%) y la cercanía geográfica (29%).

A considerar la razón de mayor peso, se concentra en el prestigio de la institución (70.3%) y más del cincuenta por ciento también le dió importancia a la cercanía geográfica.

En la observación sobre las preferencias y orientaciones que los egresados tuvieron en su elección de la carrera, destacan dos razones : la

consideración de que contaban con habilidades para la profesión (51.8%) y para mejorar sus ingresos (46.4%).

El factor personal siguió pesando más, en la elección de la carrera, pues el 84.8% de los egresados consideró tener habilidades y preferencias coincidentes con los temas y actividades propios de la carrera, a la vez que también marcaron como importante en su elección la expectativa de poder mejorar sus ingresos y la demanda de la carrera en el mercado de trabajo (77.4% y 77.6% respectivamente).

OTROS ESTUDIOS POSTERIORES A LA LICENCIATURA .

Tomando como base el total expandido, el 12.9 de los egresados de administración decidieron continuar con su formación académica al egresar de la licenciatura y a la fecha han concluido sus estudios.

De aquellos que decidieron estudiar y concluyeron sus estudios, más de la mitad cursó un diplomado (60.8%), los que estudiaron una maestría o bien otra licenciatura son el 10.1% en cada caso y el 19% estudió cursos específicos, principalmente de idiomas y de computación.

Los egresados de administración que en la actualidad están realizando algún tipo de estudios son el 12.7% del total expandido. De éstos, más del cincuenta por ciento estudia cursos diversos, especialmente de computación e idiomas (59.7%). El 19.5% está cursando otra licenciatura y el resto se divide entre un programa de maestría o bien de especialización (10.4% en cada caso).

INCORPORACION AL MERCADO DE TRABAJO

Respecto a la ubicación del egresado de la UAM en el mercado laboral, se encontró que hay dos momentos claves :

- * El último año de los estudios; el 53.7% estaba ya laborando y
- * En el año inmediato posterior al ingreso; el 95% se encontraba trabajando.

Esta exitosa incorporación al mercado de trabajo tuvo características de relativa estabilidad, puesto que casi todos se emplearon en trabajos de dedicación total o casi total, con una duración mayor a los seis meses.

Del grupo que buscó empleo luego de egresar, el 59.6% lo obtuvo en menos de seis meses y el 80.1% lo encontró en menos de un año.

La tasa de ocupación del empleo actual es de 88.1% y la de desempleo es de 4.5%. Un 7.4% de los egresados no laboraban por razones personales o porque realizaban estudios.

Según los egresados entre los factores de mayor peso para obtener empleo han sido:

- El 44.8% tener el título
- El 42.5% coincidir con el perfil demandado por el empleador.
- El 36.8% aprobar los exámenes de selección.

LA MOVILIDAD OCUPACIONAL.

Al comparar los niveles jerárquicos ocupados en el empleo posterior al egreso y al último empleo, el análisis muestra una movilidad ocupacional ascendente de los egresados, ya que mientras el 22% trabajaba en puestos muy subordinados antes de terminar de estudiar, en el empleo actual este nivel sólo es ocupado por el 4.6% del total de los egresados.

Así el ascenso está representado por el 60% de los egresados que habiéndose desempeñado en puestos bajos anteriormente, ahora laboran en cargos de mando.

LOS INGRESOS ECONOMICOS.

- ◆ El 40.7% tiene ingresos medios en el empleo actual, ello significa percibir entre 5 y 11 salarios mínimos.

- ◆ El 27.9 tiene ingresos altos en el empleo actual, esto equivale a una percepción económica mayor a los 11 salarios mínimos.

Estos datos adquieren gran relevancia si se comparan con los niveles de los ingresos obtenidos en el empleo posterior al egreso, donde el 61.2% tenía un ingreso bajo en el empleo actual disminuye al 31.4%, el 28.2% que tenía un nivel medio de ingreso, ahora lo alcanza el 40.7%, y de sólo el 10.6% que al egresar tenía un ingreso alto ahora es del orden del 27.9%.

Estos cambios ascendentes muestran, en un breve período, una movilidad social creciente de los egresados de la UAM.

LUGAR DE TRABAJO DE LOS EGRESADOS.

Los egresados de la UAM laboran, según el tamaño de la organización en :

- Empresas grandes y medianas : el 64.9%
- Empresas pequeñas y micros : el 35.1%

Respecto al tipo de sector productivo donde laboran se encuentra que :

- ◇ El 37.7% labora el sector público y,
- ◇ El 62.3% trabaja en el sector privado.

El análisis mostró que el 21.4% de los administradores se ocupó principalmente en la rama del comercio. Un 16.4% se ubicó en los servicios profesionales y especializados y el 15.8% se concentró en los servicios de gobierno. En general, se observa que los egresados se emplean en diversas ramas o giros empresariales dadas las características de su profesión.

De quienes trabajan en el sector privado un 23% de los egresados ha creado su propia empresa o negocio relacionado con la profesión estudiada.

CAUSAS DE LA DIFICULTAD PARA ENCONTRAR EMPLEO.

De los administradores que contestaron a la pregunta de por qué tardaron más de seis meses en encontrar trabajo sólo el 6.3% atribuyó la dificultad a insuficiencias de conocimiento, o sea a posibles carencias de su formación universitaria. En cambio el de mayor medición fue la escasa oferta de trabajo, con 33.3% de respuestas.

LOS MEDIOS POR LOS QUE OBTUVIERON EMPLEOS.

En cuanto a la eficiencia para obtener empleo inicial se encontró que la oferta de empleadores y las relaciones personales fueron las más importantes. Adicionalmente las relaciones establecidas en la UAM con compañeros de la licenciatura, también representaron ser un medio eficaz.

En el empleo actual se mantiene la misma tendencia: Oferta de empleadores 32.5%. Relaciones personales 32%, y disminuye el vínculo establecido en la universidad 13.5%. en este período se observa que crece significativamente la creación del propio negocio, ya que ocupa el tercer lugar con 14.4%.

Respecto a los egresados por género se encontraron algunas diferencias, donde a mayor nivel de ingresos es menor la proporción de mujeres y a menor nivel de ingresos es mayor la población femenina. Por su parte los hombres se concentran en los niveles de ingresos medios y altos.

También a nivel de género se encontró que está asociado con el nivel jerárquico, puesto que son los hombres en un 40% los que ocupan, mientras que las mujeres alcanzan el 25% .

DESARROLLO PROFESIONAL.

Un 76% de los egresados respondieron favorablemente a la relación existente entre los estudios realizados y su desempeño en el empleo actual. El resto consideró que la relación es poca o nula. Lo anterior significa que la gran mayoría de los egresados trabaja en la profesión en la que se formaron en la UAM.

A la luz de la experiencia profesional, los egresados de la UAM señalan tres puntos claves proporcionados por la formación profesional en las aulas universitarias :

- ⇒El desarrollo de la capacidad analítica, diagnóstica, de experimentación y de proyección,
- ⇒La generación de habilidades para trabajar en equipo y,
- ⇒La sensibilización para comprender ampliamente los problemas sociales y económicos del país.

EVALUACION DE LA UAM Y DE LA FORMACION PROFESIONAL RECIBIDA

La evaluación de la formación recibida por parte de los egresados consta de dos partes, en la primera fase, se buscó captar la percepción que los individuos tienen sobre los conocimientos, capacidades y habilidades incorporados en su proceso de formación y en conexión con el ejercicio profesional que están desarrollando. En relación estrecha con este énfasis analítico fue de interés de la investigación, conocer la opinión de los egresados sobre la orientación ocupacional recibida, así como sobre los valores, las conductas e intereses intelectivos que la licenciatura les proporcionó.

La segunda parte de la evaluación de los egresados se concentra en su visión de la UAM y la carrera y en su opinión sobre los contenidos de la formación, la organización curricular, la organización académica y la organización institucional.

EVALUACIÓN DE LOS CONOCIMIENTOS, HABILIDADES, VALORES Y ORIENTACIONES ADQUIRIDOS.

La primera fase de la evaluación pone énfasis en la valoración que los egresados hacen a los conocimientos adquiridos, a la luz de su experiencia profesional actual, así como la orientación ocupacional y valorativa recibida.

De las respuestas que los egresados puntuaron alto con la calificación de excelente, destaca el desarrollo de habilidades para trabajar en equipo, de habilidades intelectivas y actitudinales.

Las puntuaciones más altas en la calificación de regular se la dieron a los factores cognoscitivos. En contraste, no fueron evaluados positivamente, los conocimientos de apoyo aprendidos, en particular idiomas extranjeros y computación (más del cincuenta por ciento opinaron que fueron malos).

En lo relativo a la orientación ocupacional, profesional y valorativa que los egresados recibieron durante su formación profesional, las respuestas vertidas arrojan los siguientes resultados : más del cuarenta por ciento de los egresados calificaron alto el hecho de que se les haya orientado para acceder a nuevos conocimientos (48%) y el reforzamiento de conductas (40.2%).

En el segundo nivel de calificación, que corresponden a regular, siempre más del cincuenta por ciento de los egresados calificaron positivamente la orientación ocupacional hacia el sector privado y académico, el establecimiento de relaciones públicas, la comprensión de los problemas nacionales y el reforzamiento de conductas. En contraste, una proporción no despreciable de los egresados estimaron que durante la carrera obtuvieron una orientación baja o casi nula hacia el desempeño profesional en el sector público (49.6%) o bien hacia un empleo en particular (39.1%), o para establecer contactos valiosos de tipo profesional (36.8%).

Vistos los datos en conjunto, es posible afirmar que la formación profesional ofrecida por la carrera de administración, en opinión de los egresados, les proporcionó y dotó principalmente de un conjunto de valores y conductas que son importantes tanto para su práctica profesional como para su consolidación profesional como para su consolidación intelectual y moral, mientras que algunos de los elementos más ligados con la ubicación e inserción laboral aparecen menos favorecidas.

SATISFACCIÓN CON LA UAM Y LA CARRERA CURSADA.

Existe satisfacción por parte de los egresados respecto de la UAM, la confirmación principal de lo anterior es que la gran mayoría de los egresados de la administración (89.7%) si tuviesen que optar de nuevo por una institución para realizar sus estudios profesionales, lo harían en esta universidad. También existe una alta satisfacción por la carrera cursada ya que el 79.2% de ellos, en la situación hipotética de que tuviesen que elegir de nuevo, estudiaría la misma carrera.

Además de la evaluación general de los egresados sobre la universidad, ha sido de interés del estudio analizar la apreciación que ellos tienen sobre la apreciación recibida, en particular, sobre los contenidos teóricos, metodológicos, técnicos y de prácticas en el conjunto del plan de estudios.

También se encontró que, más de la mitad de los egresados de la administración concuerdan en que fue suficiente la enseñanza metodológica y de técnicas, matemáticas y estadística que recibieron (63.8% y 60.7% respectivamente). Esta opinión cambia de manera considerable cuando los egresados evaluaron la enseñanza teórica y las prácticas de campo y talleres. En el primer caso, más de la mitad (61%) de los egresados la consideran excesiva y solo la tercera parte adecuada, y en lo relativo a las prácticas, cerca del cincuenta por ciento (49.4%) de los administradores egresados opinaron que fueron insuficientes y el 31.5% señaló que no estaban contemplados en el plan de estudios que cursaron.

En cuanto a las modificaciones más generales que los egresados promoverían al plan de estudios encontramos que la gran mayoría de ellos (83.7%) consideran necesario ampliar y diversificar los contenidos teóricos-prácticos, matemáticos y estadísticos. Las dos terceras partes (68.5%) de los egresados recomienda la modificación de los contenidos metodológicos y destaca el hecho de que cerca del cincuenta por ciento opinó que era importante mantener los contenidos teóricos.

La mayoría de los egresados de administración señalaron la importancia de actualizar los contenidos técnicos, metodológicos y teóricos del plan de estudios.

Sobre la seriación del plan de estudios el análisis mostró que para el 54.3% fue muy adecuada o adecuada y el 45.7% de los egresados de administración la consideran parcial o totalmente inadecuada.

La opinión de los egresados sobre la formación recibida en el tronco general y el núcleo básico profesional, proporcionó una evaluación más detallada de los planes de estudio.

Un poco más de las dos terceras partes de los egresados de administración (71%), revelaron que las unidades de enseñanza-aprendizaje que conforman el tronco general de asignatura les proporcionaron un conocimiento básico y útil para adentrarse posteriormente en la formación profesional específica de su carrera. Sin embargo, esta relación se relativiza al analizar en detalle los dos aspectos centrales contenidos en la formación del tronco general de asignaturas, pues si bien permanece una evaluación el mayor número de ellos opinó que sólo se cumplieron en parte los dos objetivos centrales de esta fase: la recepción de los conocimientos generales tanto de naturaleza científica como humanística (48.1%) y el 40.6% de ellos opinó que sólo en parte se le habilitó para desarrollar capacidades de comunicación oral y escrita. Aunque cabe señalar aquí que estos dos aspectos fueron valorados como excelente por más de una tercera parte. En suma, es posible afirmar que prevalece una opinión positiva del tronco general entre los egresados de administración.

En lo relativo al núcleo básico profesional, se observaron los resultados siguientes: un poco más de la tercera parte (39.1%) considera que en ésta se le proporcionó conocimientos de amplios y actualizados de los principales enfoques teóricos de la disciplina y un poco más del 30% señaló que la formación recibida le enseñó a desarrollar su capacidad analítica, experimental y/o de proyección.

Es de interés resaltar que cerca de una cuarta parte opinó que la formación recibida le enseñó en gran medida a formular y a solucionar

problemas, y un más del cincuenta por ciento (58.3%) señaló que la formación recibida al respecto fue parcial.

Cabe subrayar aquí, que la valoración más negativa de los egresados se concentra en los conocimientos técnico-instrumentales de la disciplina: el 25% los calificó negativamente y el 59.6% señaló que sólo en parte la formación recibida le habilitó al respecto. Lo cual coincide con la recomendación hecha en el sentido de que la gran mayoría considera ampliar, diversificar y actualizar los contenidos de matemáticas, técnica, estadística y de prácticas de laboratorio.

Finalmente, sobre las áreas de concentración, se encontró que prevalece la evaluación de que en esta fase los conocimientos y las habilidades adquiridos fueron parciales tanto en lo relativo a su actualización como en el aprendizaje y aplicación vinculado a conocimientos propios.

APRECIACION SOBRE EL PERSONAL DOCENTE Y LA ORGANIZACION ACADEMICA

Los aspectos que los egresados calificaron de manera sobresaliente son: el respeto al alumnado por parte de los docentes (28.8%); el conocimiento de la materia que imparten (22.1%). Cabe señalar aquí que son muy pocos los egresados que otorgaron calificación sobresaliente al conjunto de los rasgos profesoriales.

Los egresados, en su mayoría, evaluaron con calificación de aceptable el conjunto de los rasgos profesionales, entre ellos destacan: la claridad expositiva de los docentes (83.3%); la diversidad y pluralidad de los enfoques (83.5%) y la orientación que recibieron de los profesores en sus trabajos escritos (81%).

Es de subrayar también, que fueron muy pocos los egresados que calificaron negativamente los rasgos profesoriales, con excepción de que más del 20% de los egresados opinaron que fue mala la atención brindada fuera de clases y el incentivar a los estudiantes para acceder a nuevos conocimientos.

En suma, una visión general de los indicadores, nos permite afirmar que prevalece la opinión entre los egresados de que la calidad del personal docente es aceptable.

En lo concerniente al análisis de la organización académica, resalta el predominio de la valoración de aceptable por parte de los egresados de administración. Entre los diferentes aspectos a evaluar destaca con mayor puntuación (80.4%) la consideración de que fue adecuada la vinculación entre los alumnos y las áreas de investigación que desarrollan el núcleo de los profesores asociados al programa y un poco más las tres cuartas partes opinaron bien acerca de los estímulos para realizar de manera conjunta trabajos de investigación entre profesores y alumnos.

Los factores menos puntuados por los administradores dentro de la calificación de " aceptable " son : la atención del coordinador de la carrera hacia las necesidades académicas de los alumnos y la orientación y apoyo sobre la realización del servicio social.

Es de subrayar, que ningún factor de la organización académica obtuvo en proporción significativa la calificación de excelente y en contraste se observa que una proporción no despreciable de los egresados calificaron negativamente algunos puntos claves del funcionamiento organizativo-académico, tales como: la atención del coordinador de la carrera, el apoyo y la orientación acerca de las posibilidades de realización del servicio social y la realización de foros académicos para apoyar los cursos y seminarios.

EVALUACION DE LA CALIDAD DE LOS SERVICIOS ADMINISTRATIVOS DE LA UNIVERSIDAD.

Por último, se menciona la apreciación que tienen los egresados de administración sobre los servicios administrativos que ofrece la institución. De once aspectos, los que obtuvieron un puntaje mayor en la calificación de aceptable, siempre de mayor a menor son : la limpieza de los salones (85%); la atención del personal encargado de la biblioteca y hemeroteca

(81.3%); la atención a las solicitudes de documentación y registro de los alumnos (80.8%) y el equipamiento de las aulas de clase (75.9%).

En posición intermedia se ubicaron la disponibilidad de material bibliográfico y hemerográfico; el equipamiento de los sanitarios; la atención del personal encargado del servicio de cómputo y la existencia y vigencia de paquetes de cómputo.

Destaca el hecho de que fueron muy pocos los egresados que calificaron de excelente algunos de estos servicios, con la única excepción, aunque poco significativa, del 24.1% que opinó que es muy adecuada la existencia de espacios para desarrollar actividades de estudios y de subrayar que existan varios servicios que son apreciados como nulos. Por ejemplo : más del cuarenta por ciento de los egresados de administración considera obsoletos los paquetes de cómputo y poco adecuado el servicio que se brinda.

OBSERVACIONES.

La formación profesional proporcionada por la UAM ha sido un importante factor de movilidad social ascendente, lo cual está respaldado por varios hechos :

- La incorporación exitosa al mercado de trabajo al concluir los estudios,
- La disminución drástica de puestos bajos ocupados por los egresados en el empleo posterior al egreso y el actual
- El sustancial incremento de los egresados con ingresos medios y altos y la considerable disminución del porcentaje de ellos con ingresos bajos, comparando el empleo posterior al egreso con el actual.

Por último, respecto a la evaluación de los contenidos de los planes y programas estudio de licenciatura a efectos de mejorarlos se encontraron tres tipos de respuestas:

- ◆ El 46.4% sugirió ampliar y diversificar la teoría, mientras que el 41.3% recomendó mantenerla como está.
- ◆ El 60.6% recomienda ampliar y diversificar la metodología.
- ◆ El 84.4% sugirió ampliar y diversificar los contenidos técnicos.

Respecto a estas opiniones es importante comentar que la UAM las ha valorado seriamente, puesto que durante los años recientes se ha iniciado con intenso proceso de revisión de los contenidos de los planes de estudio, con un énfasis especial en lo relacionado con los enfoques teóricos y metodológicos.

Además con la señalada revisión se busca también fortalecer la enseñanza en la aplicación de conocimientos para una mejor y mayor vinculación con los problemas sociales de México.

CONCLUSIONES.

En la investigación realizada se intentó evaluar la calidad de los estudiantes de Administración y las oportunidades de trabajo como egresados de esta Universidad así como también localizar los defectos y deficiencias que no permiten brindar un servicio o producto de calidad, es decir , todo aquello que nos impida formar un administrador de calidad que sea plenamente aceptado en el mercado trabajo .

Considero que de acuerdo a los resultados obtenidos los egresados de la Universidad tienen una calidad aceptable, que les permite tener una posición competitiva en el mercado de trabajo; el ingreso a este mercado es casi exitoso y de manera rápida, según las consideraciones de los egresados. Los egresados están consientes de que la Universidad es buena, pero podría ser mejor si se afinaran ciertos detalles que nos impiden tener una calidad total.

De acuerdo a lo que contestaron los egresados de la licenciatura en Administración, las oportunidades son muy pocas, pero algo que ha sido determinante para encontrar trabajo es el contar ya con el Título, pero también mencionaron que el trámite de titulación es muy largo, son demasiados requisitos y es muy lento el proceso. A este respecto la Universidad no ha hecho nada para agilizar los trámites de titulación.

Con relación a la Calidad Académica de la Universidad los egresados opinaron en cuanto a :

- * La atención del coordinador de la Licenciatura hacia las necesidades académicas de los alumnos. A este respecto la coordinación ha intentado corregir esas deficiencias con las siguientes medidas: Mayor tiempo de estancia en la coordinación para atender al alumnado, la introducción de los talleres teórico prácticos que incrementan los conocimientos de los alumnos en su formación profesional, publicación de avisos de información constante además de el apoyo de la gente que realiza el servicios social en la coordinación, se realizó la programación anual de las materias con la intención de que los alumnos programen anualmente las materias que tomarán y así evitar problemas de saturación de grupos con una preparación anticipada de los alumnos y

por último ahora se facilitan los temarios de las diferentes materias para los exámenes de recuperación siendo que ésto no sucedía antes.

- * La falta de orientación y apoyo para la realización del servicio social sobre todo cuando se realiza fuera de la Universidad, para ésto se ha ampliado el horario de servicio.
- * La deficiencia de la coordinación de idiomas para mejorar los cursos de idiomas. Actualmente, se está terminando el edificio de idiomas, que contará con todo lo necesario para lograr mejorar las clases en los idiomas como por ejemplo; un salón de conversación, audiovisual, la actualización de los programas y métodos de enseñanza, entre otros.
- * La actualización de los paquetes de cómputo y la eficiencia del servicio. En este punto, el centro de cómputo ha renovado enormemente sus instalaciones proporcionando a los alumnos equipo de mayor calidad y rapidez así como también la actualización de los paquetes y del equipo. Por otro lado se ha integrado al programa de estudios de la carrera de administración, los cursos de computación de forma más interactiva impartiendo las sesiones no en aulas sino en salas de cómputo de forma que ésto sea más práctico.
- * Haciendo un análisis especial al plan de estudios se pudo visualizar que éste fue elaborado por economistas y no por administradores, ya que casi un tercio de las materias pertenecen al área de Economía ; por lo tanto no son de gran utilidad para la licenciatura en Administración. En cambio podrían sustituirse esas asignaturas por otras que son de gran importancia. En seguida se mostrarán aquellas materias que deberían integrarse al plan de estudios ocupando el lugar de las de Economía.

Teoría de la Administración. Que constaría de lo que es la planeación, la organización, la programación, pero como un proceso administrativo principalmente práctico.

Organización de oficinas o empresas. Que sería ver las funciones, la organización, los manuales de organización, etc, de cada uno de los departamentos de las entidades.

Sistema de salarios. Estudiar los diferentes sistemas de salarios en forma más detallada, poder hacer la nivelación de los salarios para evitar las el desajuste que se da en éstos con el paso del tiempo.

Crédito y cobranzas.

Administración de almacenes. Se estudian los inventarios pero no los almacenes.

Documentación y prácticas comerciales. Que son los diferentes procedimientos para vender al contado, los préstamos, todo aquello relacionado con la compra y venta.

Sistemas presupuestales.

Administración de las compras o abastecimiento. Compras nacionales y compras de importación

Mantenimiento de bienes. Lo que es prevención y corrección de los diferentes bienes con los que cuenta la empresa.

Productividad.

Archivos.

En este aspecto tan importante desde mi punto de vista se necesita trabajar mucho ya que los egresados se enfrentan a la problemática de carecer de estos conocimientos que son realmente de gran utilidad .

Como ya pudimos observar existen muchas deficiencias en la Universidad pero ésta misma ha intentado corregirlas.

Todo el mundo está a favor de la calidad nadie está en contra de ella; sin embargo, rara vez se da por si misma. El mejoramiento de la calidad requiere de un compromiso a largo plazo y de mucho esfuerzo. Para que estos esfuerzos tengan éxito, cada uno de nosotros en la organización debe estar involucrado, así se hace necesario que todos y cada uno de los interesados ponga de su parte .

BIBLIOGRAFÍA

- A. F., Stoner, James / Charles Wankel “ *Administración* “ Traducción Rosa María Rosas Sánchez, impreso en México, editorial Prentice Hall, segunda edición en español, 1989, pags. 712- 798
- Eco Humberto “ *Cómo se hace una tesis, Técnicas y Procedimientos de Investigación, Estudio y Escritura* “ , impreso en España, Editorial Gedisa, 1994, pags. 69-176
- Feigenbaum V. Armand, “ *Control Total de la Calidad* “ Traducción : Ma. Ascensión G. de la Campa Pérez Sevilla, impreso en México, D.F. edit. CECSA, tercera edición al español, 1994 pags. 5-27.
- Hernández y Rodríguez, Sergio “ *Introducción a la Administración. Un enfoque teórico práctico* “ impreso en México; Mc Graw Hill , primera edición , pags. 295-311
- Tawfik Louis y Alain M. Chauvel “ *Administración de la Producción* “ Traducción: Dr. Jaime Gómez Mont Araiza., impreso en México, edit. Mc. Graw Hill, primera edición en español, abril de 1995, pags 304-319.
- Hernández Sampieri,, Roberto, “ *Metodología de la Investigación* “ , México, D.F., Mc Graw Hill , segunda edición, agosto de 1994, pags. 1-106.
- Rosas Arceo, Alfredo (compilador) , “ *Control Total de la Calidad* “ , curso de Producción II México, D.F. 1996.
- J. M. Juran, “*Calidad Total*”, México D.F., Editorial Mc Graw Hill, Octava edición, 1995, pags. 7-82.
- “*La Calidad Total en México*” en *Emprendedores*, No. 16, pags. 10-18.

RECOMENDACIONES DE LOS EGRESADOS SOBRE LOS CONTENIDOS DE LOS PLANES DE ESTUDIOS

Cuadro 1

	<i>Ampliar y Diversificar</i>	<i>Mantener</i>	<i>Reducir</i>	<i>Total</i>
Contenidos Teóricos	29.2	45.1	25.7	100
Contenidos Metodológicos	68.5	28.8	2.7	100
Contenidos Técnicos	83.7	14.1	2.2	100

Cifras en porcentaje

RECOMENDACIONES DE LOS EGRESADOS SOBRE LA ACTUALIZACION DE LOS CONTENIDOS DEL PLAN DE ESTUDIOS

Cuadro 2

	<i>Muy Importante</i>	<i>Importante</i>	<i>Sin Importancia</i>	<i>Total</i>
Contenidos Teóricos	49.2	32.1	18.7	100
Contenidos Metodológicos	67.0	30.4	2.6	100
Contenidos Técnicos	83.3	15.4	1.3	100

Cifras en porcentaje

EVALUACION DE LA IMPORTANCIA DE LOS CONTENIDOS EN EL CONJUNTO DEL PLAN DE ESTUDIOS

Cuadro 3

<i>Evaluación</i>	<i>Excesiva</i>	<i>Suficiente</i>	<i>Insuficiente</i>	<i>No estaba contemplada</i>	<i>12</i>	<i>Total</i>
<i>Contenidos Teóricos</i>	61.0	33.0	6.0	-	-	100
<i>Contenidos Metodológicos</i>	23.0	63.8	13.2	-	-	100
<i>Contenidos Técnicos</i>	17.0	60.7	22.3	-	-	100
<i>Prácticas de Laboratorio de Campo</i>	2.6	16.5	49.4	31.5	-	100
<i>Área de Concentración</i>	11.6	41.7	46.7	-	-	100

Cifras en porcentaje