ARTÍCULOS DE INVESTIGACIÓN

La encuesta de salida como herramienta de mejora continua de las universidades

The exit survey as a tool for continuous improvement of universities

Ponce – Quintana, Alma; Estrada – Bernal, Benito; Pacheco – Pedroza, Volmar Andrés

Alma Ponce – Quintana coord.advas@udc.edu.mx
Universidad de las Californias Internacional, México
Benito Estrada – Bernal benito.estrada@udc.edu.mx
Universidad de las Californias Internacional, México
Volmar Andrés Pacheco – Pedroza
volmarpacheco@usta.edu.co
Universidad Santo Tomás, Colombia

Revista Científica Profundidad Construyendo Futuro
Universidad Francisco de Paula Santander, Colombia
ISSN: 2422-1783
ISSN-e: 2422-2518
Periodicidad: Semestral
vol. 18, núm. 18, 2023
profundidad@ufpso.edu.co

Recepción: 17 Junio 2022
Aprobación: 22 Septiembre 2022

URL: http://portal.amelica.org/ameli/journal/737/7373959002/

DOI: https://doi.org/10.22463/24221783.3853

Resumen: El proyecto tuvo como propósito valorar la percepción de alumnos próximos a egresar de pregrado, acerca de la calidad del proceso académico formativo y servicios educativos otorgados, que coadyuve al proceso de mejora continua de una universidad privada, de la ciudad de Tijuana, Baja California, México. Se siguió una investigación descriptiva, de enfoque mixto; conformando una muestra no probabilística homogénea, de 139 alumnos de último cuatrimestre, delimitada a cinco licenciaturas adscritas a la división de ciencias sociales y administrativas de la universidad privada. Los resultados mostraron que, el 89% de los alumnos muestreados, están muy satisfechos de la licenciatura cursada; el 75% de ellos, trabajaron mientras estudiaban su carrera profesional; no obstante, el 26% reveló que, sus actividades laborales no correspondían con su perfil de egreso. El 67% opinó que su formación universitaria, les permite o permitirá desempeñar su ejercicio profesional, de modo excelente y aceptable. Se concluye que la encuesta de salida puede apoyar a la universidad privada en la implementación de acciones de mejora continua con fines de calidad educativa, a la vez que dota a la Institución de una herramienta efectiva en la toma de decisiones orientadas a la innovación.

Palabras clave: Calidad Educativa, Formación Universitaria, Mejora Continua, Seguimiento a Egresados.

Abstract: The purpose of this project was to assess the perception of students close to graduating from undergraduate, about the quality of the academic training process and educational services provided, which contributes to the process of continuous improvement of a private university, in the city of Tijuana, Baja California. , Mexico. A descriptive investigation, with a mixed approach, was followed; forming a homogeneous non-probabilistic sample of 139 students in the last semester, delimited to five degrees assigned to the division of social and administrative sciences of the private university. The results showed that 89% of the sampled students are very satisfied with the degree they studied; 75% of them worked while studying their professional career; however, 26% revealed that their work activities did not correspond to their graduation profile. 67% believed that their academic training allows or will allow them to carry out their professional practice in an excellent and acceptable way. It is concluded that the exit survey can support the private university

in the implementation of continuous improvement actions for educational quality purposes, while providing the Institution with an effective tool in decision-making aimed at innovation.

Keywords: Educational Quality, University Education, Continuous Improvement, Follow-up of Graduates.

1. Introducción

El paradigma "sociedad del conocimiento", es resultado del avance científico –tecnológico, que ha revolucionado entre otros aspectos, el procesamiento de la información, las formas de trabajo y el empleo a nivel mundial (Forero de Moreno, 2009). Además, hace referencia al prototipo de sociedad que adopta el conocimiento como un impulsor de la actividad económica, la competitividad de las organizaciones y del progreso social sostenible. En este contexto, el Informe Mundial de la Organización de las Naciones Unidas para la Educación, la Ciencia y la Cultura, UNESCO (2005), "Hacia las sociedades de conocimiento", afirma que este tipo de sociedades demanda entre otros aspectos importantes, nuevos vínculos entre el "conocimiento y el desarrollo"; considerando que, el conocimiento no solo es un instrumento para satisfacer necesidades económicas; sino también, para el desarrollo humano. Desde este contexto, la educación y el acceso a la información, se erigen como pilares de la sociedad del conocimiento, convirtiéndose en factores esenciales en la formación de ciudadanos competentes en un contexto globalizado (Forero de Moreno, 2009).

Históricamente, las Instituciones Educativas de Nivel Superior (IES), han ostentado el papel social en la producción, preservación y transferencia de conocimientos; por ello, frente al desafío que impone esta nueva era signada como sociedad del conocimiento, las Universidades se encuentran inmersas en una constante transformación orientada al logro de la pertinencia social de su oferta académica y la calidad del servicio educativo (Esquivel, León, y Castellanos, 2017). Al respecto, desde la última década del siglo pasado, surge un mayor interés en las IES por el desarrollo de mecanismos de gestión orientados a la consolidación de la calidad educativa y la necesidad de evaluarla, convirtiéndose en una prioridad de agenda Institucional, a partir de la Declaratoria Mundial sobre la Educación Superior de la UNESCO (2009), donde se pone de manifiesto la relevancia de la aplicación de criterios de calidad en la enseñanza superior para el logro de sus objetivos globales; de igual modo, como herramienta para estimular la innovación, la formación de pensamiento crítico y autónomo en los alumnos, que forje en ellos la capacidad de aprendizaje a lo largo de la vida.

De esta demanda, países alrededor del mundo, han impulsado iniciativas en materia de calidad educativa, para promover la estructuración de modelos de evaluación de la educación superior que acrediten el nivel de eficiencia de las universidades y la efectividad de sus servicios educativos, con fines de calidad educativa. Al respecto, en México existen organismos acreditadores externos sin fines de lucro, dedicados a evaluar públicamente, la calidad educativa de planes y programas de estudios e Instituciones Educativas de Nivel Superior; dicho proceso de acreditación, es de carácter voluntario, con base en un proceso de autoevaluación institucional.

Ahora bien, la gestión de la calidad universitaria engloba entre otros criterios, la efectividad de los procesos, satisfacción de servicios educativos y la pertinencia social, lo que deriva en el imperativo que la educación superior debe transformarse en un continuo, para cumplir con las exigencias del entorno social donde corresponde (López et al., 2015). Por ello, el logro de la efectividad de los centros educativos universitarios debe asumirse desde una perspectiva de gestión estratégica de los procesos que le son inherentes, cimentada en acciones de mejora continua, donde se promueva la innovación orientada a la satisfacción de las necesidades y cumplimiento de las expectativas de la comunidad universitaria y grupos de interés de influencia. Ante estos planteamientos, la Asociación Nacional de Universidades e Instituciones de Educación Superior de México (ANUIES, 2003), considera que los estudios de opinión de egresados "constituyen una alternativa para el autoconocimiento y para la planeación de los procesos de mejora y consolidación de las Instituciones Educativas" (pág. 19).

Desde este referente, existen diversas metodologías para implementar el proceso de estudios de opinión a egresados; una de ellas es la encuesta de salida, aplicada a alumnos próximos a egresar, la cual representa una herramienta estratégica de investigación que facilita la sistematización de información en diversos rubros; tales como, pertinencia del programa académico, vinculación laboral y servicios educativos, entre otros, lo que contribuye a la elaboración de diagnósticos que apoyan la toma de decisiones para el emprendimiento de acciones de mejora continua que abonen a la calidad Institucional.

En este tenor, comprender los referentes teóricos en que se fundamenta el estudio de egresados y su aplicación en el proceso de mejora continua de las universidades, resulta relevante para la gestión de la calidad educativa. Desde esta óptica, se realizó la presente investigación terminada, cuyo propósito fue valorar la percepción de alumnos que cursan el último periodo escolar, adscritos a la división de ciencias sociales y administrativas de una universidad privada, ubicada en la ciudad de Tijuana, Baja California, México, relativo a los servicios educativos y formación profesional recibida durante su trayecto académico, que coadyuve al proceso de mejora continua de la Institución.

Los hallazgos del estudio serán considerados como veta de conocimientos para el diseño e implementación de un programa de seguimiento a egresados en la Universidad Privada objeto de estudio; asimismo, los resultados se integraron en un informe, donde se incluyeron recomendaciones y entregados a las autoridades directivas del plantel para que se utilicen en la formulación de acciones de mejora en las áreas académicas y administrativas que corresponden.

1.1 Preguntas de Investigación

¿Cuál es la percepción de los alumnos de último cuatrimestre acerca de los servicios educativos y formación profesional otorgada por la universidad privada?

¿Cómo deben conformarse las acciones de mejora a partir de los resultados de la encuesta de salida que coadyuven a la calidad educativa de la universidad privada objeto de estudio?

2. Marco Teórico

2.1 Estudios de Egresados

En la década de los 80's, surgen las primeras experiencias de estudios de seguimiento a egresados en México, realizados por algunas Instituciones de Educación Superior (IES); este ejercicio, ha ido fortaleciéndose al paso del tiempo, debido al enfoque del aseguramiento de la calidad educativa de las IES, medido a través de rubros diversos; siendo uno de los más importantes, el de la inserción de los egresados en el campo laboral y su compromiso social (García, Treviño y Banda, 2019).

La Red GRADUA2 (2006), explica que el propósito de los estudios de seguimiento de egresados es "incorporar mejoras en los procesos de efectividad institucional de la institución de educación superior" (pág. 17). La Red GRADUA2 sostiene también que, las encuestas de egresados además de recopilar datos de la situación laboral de los egresados, pueden coadyuvar a revelar explicaciones causales de las condiciones académico-formativas, servicios prestados por las IES y el desempeño de los egresados en el campo laboral, entre otros.

Tocante a los periodos de aplicación de la encuesta de egresados, esta puede aplicarse en diferentes momentos, tanto antes del egreso como en diversas etapas de la trayectoria profesional de los egresados (García, Treviño y Banda, 2019). Así entonces, es posible argumentar que las encuestas de egresados son una herramienta de gestión que refleja la calidad del proceso formativo académico del egresado universitario.

2.2 La Mejora Continua en los Procesos Universitarios

La universidad, concebida desde la teoría de desarrollo organizacional, implica la articulación de mecanismos que conduzcan a la innovación, para hacer frente a los constantes desafíos que impone el mundo globalizado. En este sentido, Deming (1989) afirma que, para innovar, es necesario la mejora continua de los procesos, lo cual se logra mediante el fomento de la cultura organizacional orientada a la calidad y compromiso social, para el logro de una posición competitiva sostenible, en un contexto dado. La educación superior, en definitiva, ha de responder al desafío de la calidad (Cano, 2022).

De acuerdo con Zambrano y Almeida (2017), la mejora continua es una estrategia que promueve el pensamiento orientado a procesos, centrado en el esfuerzo humano para el logro de resultados, aplicando dos funciones básicas: el mejoramiento continuo de los procesos y mantenimiento de los estándares establecidos. De acuerdo con López et al. (2015), el pilar de la metodología de mejora continua es la autoevaluación, pues a través de este ejercicio se detectan tanto fortalezas que deben mantenerse, como áreas de oportunidad, que hay que solventar mediante planes de acciones de mejora.

En este marco, la mejora continua en las organizaciones conduce al aprendizaje experiencial permanente, a la implementación de una filosofía de gestión de la calidad y el involucramiento activo de todos los grupos de colaboradores.

Lo anterior permite observar, que la aproximación de los colaboradores a los procesos organizacionales, estimula la creatividad e innovación en sus actividades diarias (Zambrano y Almeida, 2017). Por tanto, es de vital importancia, que las Instituciones potencien a plenitud, la creatividad, conocimiento y la experiencia de su talento humano.

La mejora continua en los procesos universitarios, representa la esencia de la calidad educativa y refleja lo que las IES deben enfocarse, para responder cabalmente a lo que requieren las sociedades actualmente. En este punto, resulta evidente que no es posible aplicar a las IES, las nociones de mejora continua para el aseguramiento de la calidad aplicado a las organizaciones convencionales; por ello, algunos autores proponen la confección de estrategias de mejora continua que contemplen la excelencia académica, eficiencia organizativa y la democratización de la educación (Esquivel, León, y Castellanos, 2017)

2.3 La Gestión de la Calidad Universitaria

Hoy en día, crece la tendencia en el contexto tanto del sector público como privado, de la adopción de modelos de gestión para la mejora continua de los procesos establecidos en la organización, abarcando también a las universidades (Tóala, 2017). Dichos modelos de gestión tienen como propósito implementar una cultura de calidad en la totalidad de las áreas funcionales de la organización, para asegurar la sostenibilidad en el entorno de influencia. Así entonces, la noción de calidad se asocia con el establecimiento de criterios de evaluación y análisis de resultados, orientada a la mejora continua de los procesos.

La UNESCO (1998), define a la calidad de la educación superior como un concepto pluridimensional, ¨que debería comprender todas sus actividades y funciones¨ (pág. 11); en este sentido, recomienda un perfeccionamiento continuo de los planes de estudios y del personal universitario, quienes deben integrase al proceso de evaluación institucional para la mejora de la calidad. En este orden de ideas, la acepción de calidad se concibe desde la finalidad que se persigue; en el caso de la educación superior, engloba componentes fundamentales como pertinencia social y desarrollo humano.

Ante este planteamiento, las IES deben cubrir las demandas de la sociedad mediante mecanismos de evaluación de la calidad de sus funciones universitarias, con base en el mejoramiento continuo, para lograr una gestión efectiva de sus procesos inherentes y de esta forma, propiciar resultados que impacten favorablemente en la formación integral de los futuros profesionistas y en el progreso social.

2.4 Marco Referencial

La universidad privada objeto de estudio es una Institución de Nivel Superior con una trayectoria de más de 25 años en la ciudad de Tijuana, Baja California. La oferta educativa vigente, se compone de dieciséis programas académicos de licenciatura en modalidad escolarizada; nueve maestrías, dos especialidades y un programa académico de nivel doctorado, en modalidad semipresencial.

En el presente año, la universidad privada obtuvo la acreditación a nivel institucional, ante la Federación de Instituciones Mexicanas Particulares de Educación Superior (FIMPES); por esta razón, desde el 2019, adoptó de manera voluntaria, el proceso de autoevaluación cimentado en el ciclo de mejora continua en la gestión de procesos académicos y administrativos, que se realizan en las diversas áreas funcionales que integran la estructura organizacional, con fines de calidad en su oferta académica y servicios educativos que presta a la comunidad universitaria e interesados. Lo anterior, ha inducido a la ejecución progresiva de acciones de mejora en la mayoría de las áreas funcionales de la Universidad privada.

3. Metodología

El estudio se realizó en una universidad privada, ubicada en la ciudad de Tijuana, Baja California, México, corresponde a una investigación descriptiva, no experimental, tipo transversal. Se eligió el enfoque mixto como estrategia metodológica; Chen (2006) citado por Hernández-Sampieri, Fernández y Baptista (2014), lo define como "la integración sistemática de los métodos cuantitativo y cualitativo en un solo estudio, con el fin de obtener una "fotografía" más completa del fenómeno" (p. 534).

La población objeto de análisis se conformó de 158 estudiantes inscritos en el último periodo escolar de cinco programas académicos de nivel licenciatura, adscritos a la División de Ciencias Sociales y Administrativas de la Universidad Privada, comprendidos en dos periodos cuatrimestrales, de enero a agosto de 2022. La información se obtuvo de una base de datos digital proporcionada por el departamento de control escolar de la universidad privada.

Se determinó una muestrea homogénea, no probabilística, compuesta de 139 alumnos de último cuatrimestre, que corresponde al 88% del universo total (ver tabla 1), quienes respondieron de manera voluntaria a un cuestionario electrónico tipo semiestructurado, utilizando el programa "Google Forms". Para ello, las coordinaciones académicas de las licenciaturas participantes en el estudio, enviaron una invitación a los alumnos próximos a egresar por correo institucional.

Tabla 1.

Alumnos de último cuatrimestre inscritos en programas de licenciatura de la División de Ciencias Sociales y Administrativas de la Universidad Privada, periodo enero a agosto de 2022

Programa de Licenciatura	Total de alumnos	Muestra	%
Administración de Empresas	23	23	100%
Comercio Internacional	69	67	97%
Contaduría Pública	25	25	100%
Derecho	26	16	62%
Relaciones Internacionales	15	8	53%
Totales	158	139	88%

Elaboración propia, de acuerdo con la información obtenida del departamento de control escolar de la Universidad privada

Relativo al proceso de recolección de datos se aplicó un cuestionario electrónico semiestructurado, compuesto de preguntas cerradas, dicotómicas y abiertas, utilizando la escala de Likert. Dicho cuestionario se compuso de seis bloques que engloban los siguientes aspectos: Información general, trayectoria académica, inserción laboral en el proceso formativo, logro de las competencias de egreso, nivel de satisfacción del proceso formativo y servicios educativos. El bloque seis se integró por cinco preguntas abiertas.

Para el análisis de la información, se utilizó el programa de aplicación Excel, para el tratamiento estadístico de los datos recabados y su análisis correspondiente, con base en representaciones gráficas, de las variables estudiadas en el proceso de investigación.

4. Resultados

Se exhibe un análisis descriptivo de la opinión de los alumnos próximos a egresar, que conforman la muestra de estudio, respecto al proceso formativo académico de la licenciatura cursada y los servicios educativos otorgados por la universidad privada objeto de estudio.

La Figura 1 muestra que, el 75% de los alumnos de último cuatrimestre de los programas académicos de la división de ciencias sociales y administrativas, trabajaron mientras estudiaban su licenciatura, en tanto el 25% no se incorporaron al ámbito laboral.

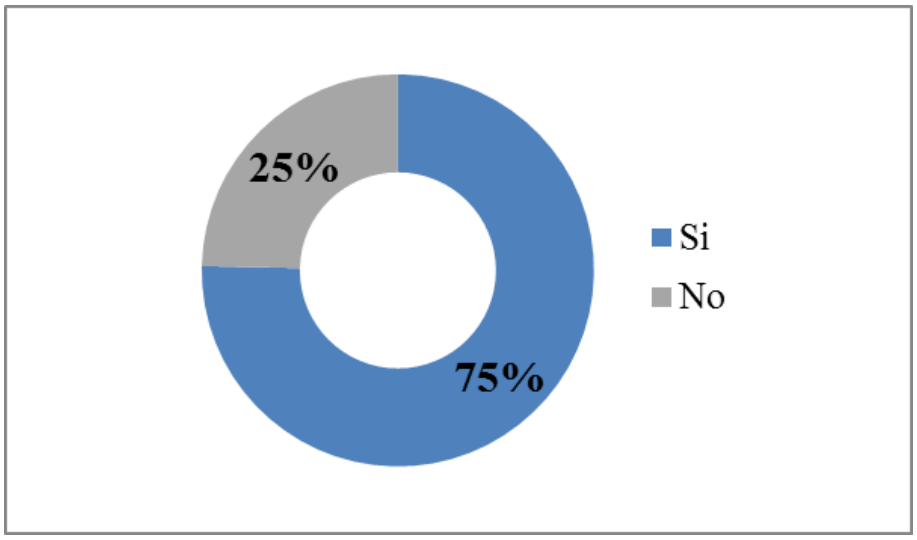

Figura 1
Inserción Laboral durante el proceso formativo
Elaboración propia

En la Figura 2 ilustra que un 33% de los alumnos muestreados, expresaron que la licenciatura cursada tenía una estrecha relación con el empleo ejercido mientras estudiaba, el 29% opinó que parcial relación; en tanto, el 12% manifestó que trabajó en un negocio familiar y un 26% que tenía nula relación.

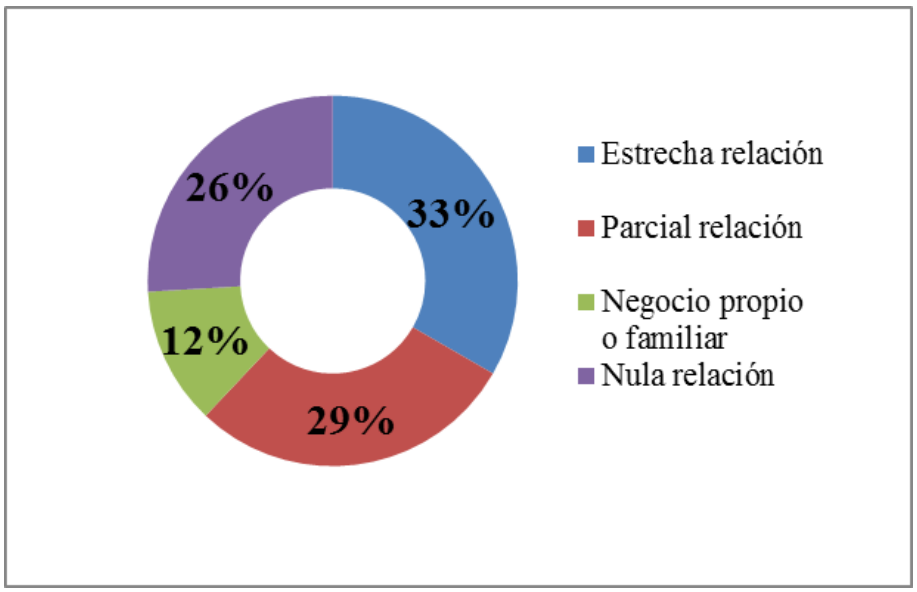

Figura 2.
Relación del empleo ejercido con la licenciatura cursada.
Elaboración propia

La Figura 3 exhibe que el 29% de los alumnos próximos a egresar, opinaron que las competencias obtenidas en su formación universitaria, le permiten o permitirán desarrollar sus actividades profesionales con un desempeño laboral excelente, un 38% opinó que, con un desempeño aceptable, un 25% mejorable y suficiente; un 8% expresó que con un desempeño laboral deficiente.

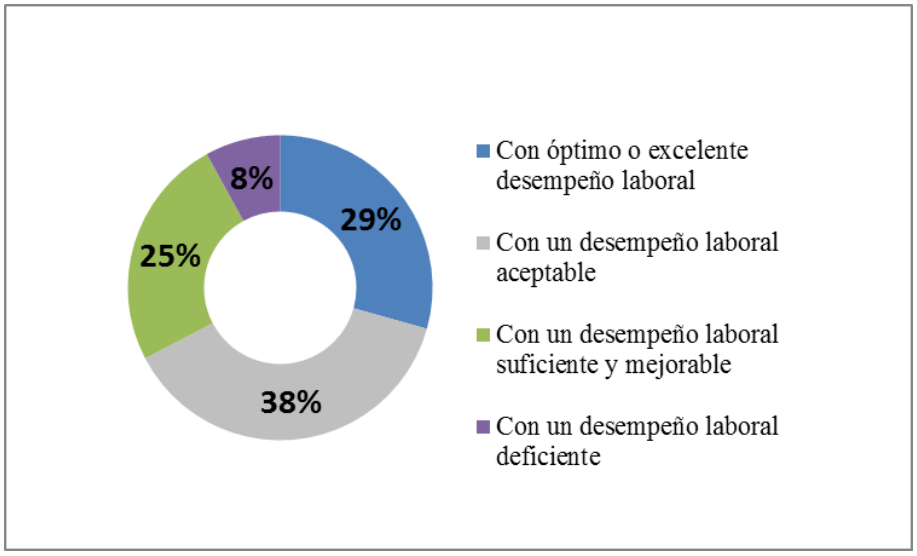

Figura 3.
Movilidad de las competencias específicas y genéricas obtenidas en las actividades profesionales actuales o futuras
Elaboración propia

En la Figura 4 se exhibe que el 58 % de los alumnos próximos a egresar, no utilizaron los servicios de la Bolsa de Trabajo de la Universidad Privada, otro 33% señaló que desconoce sus servicios; en tanto, solo el 9% expresó que si hizo uso del servicio

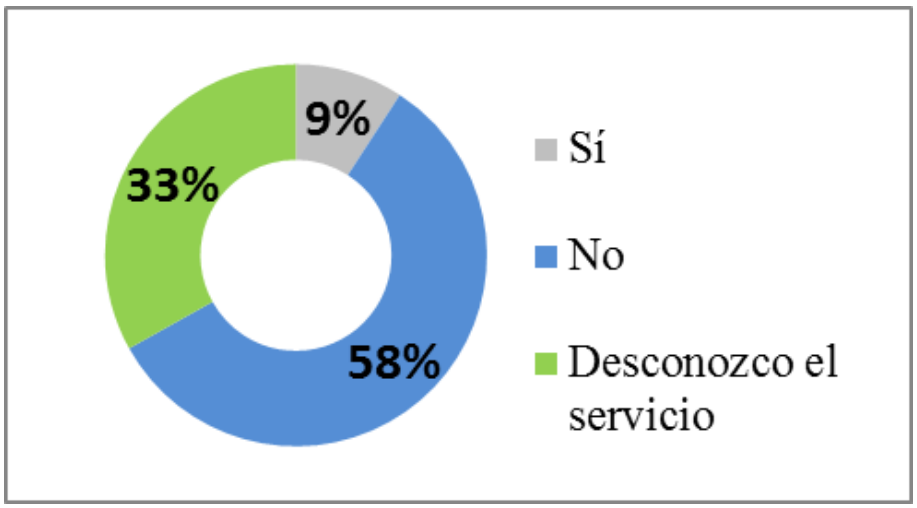

Figura 4.
Uso de los servicios de la bolsa de empleo de la Universidad Privada.
Elaboración propia

La Figura 5 ilustra el nivel de satisfacción de los alumnos de último cuatrimestre muestreados referente al programa académico de licenciatura cursado; al respecto, el 48% opinó que está totalmente satisfecho, el 41% que está muy satisfecho, el 9% se siente satisfecho y un 1% poco satisfecho.

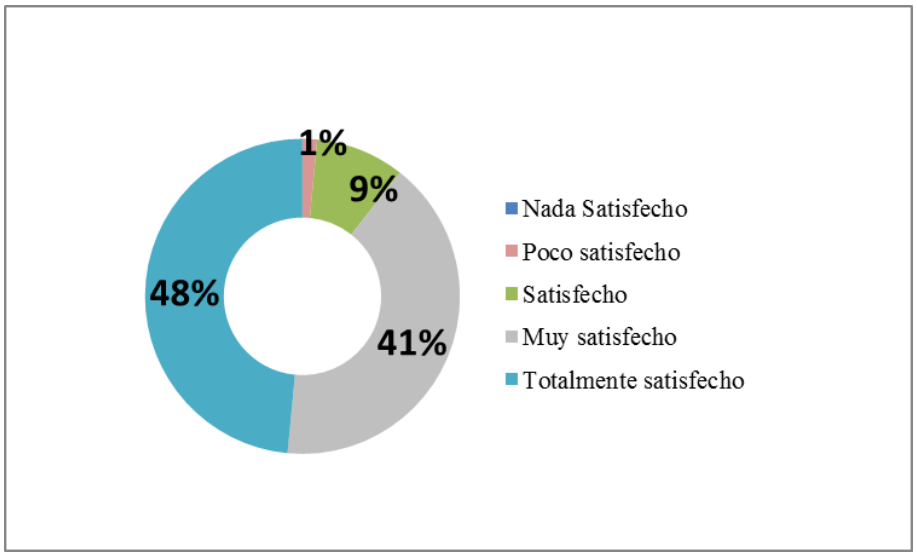

Figura 5.
Nivel de satisfacción del programa académico de licenciatura cursado.
Elaboración propia

La Figura 6 muestra que el 60% de los alumnos próximos a egresar, se sienten totalmente satisfechos de los conocimientos, la experiencia profesional, y el sentido ético de los docentes que les impartieron clases durante su etapa formativa profesional; en tanto, el 31% se sienten muy satisfechos; en tanto, el 8% se sienten satisfechos y el 1% poco satisfechos.

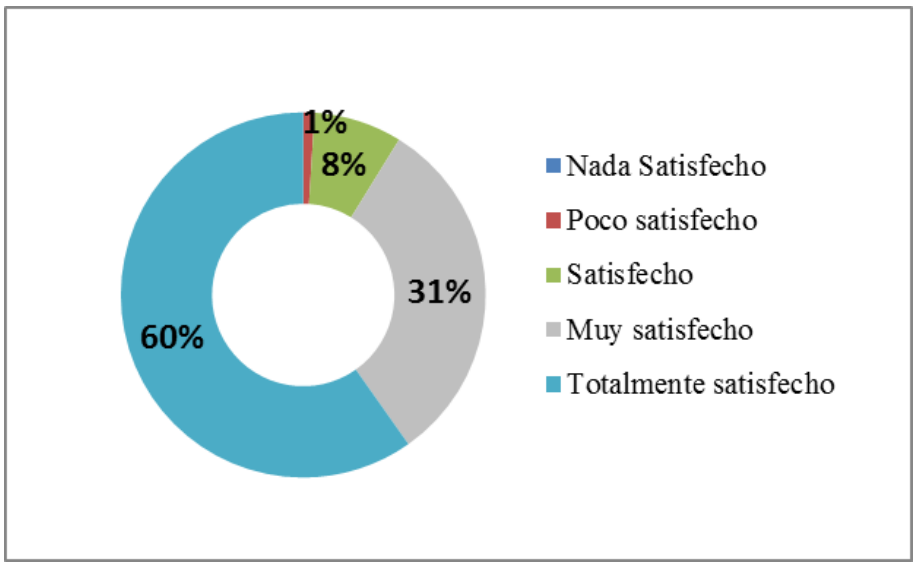

Figura 6.
Nivel de satisfacción de la experiencia profesional, conocimientos y sentido ético de los docentes
Elaboración propia

La Figura 7 ilustra que un 33% de los alumnos de último cuatrimestre, afirmaron estar totalmente satisfechos respecto a los recursos y servicios de apoyo académico provistos en su trayecto formativo de licenciatura, un 20% muy satisfechos, un 26% satisfechos, un 15% poco satisfechos y un 6% nada satisfechos.

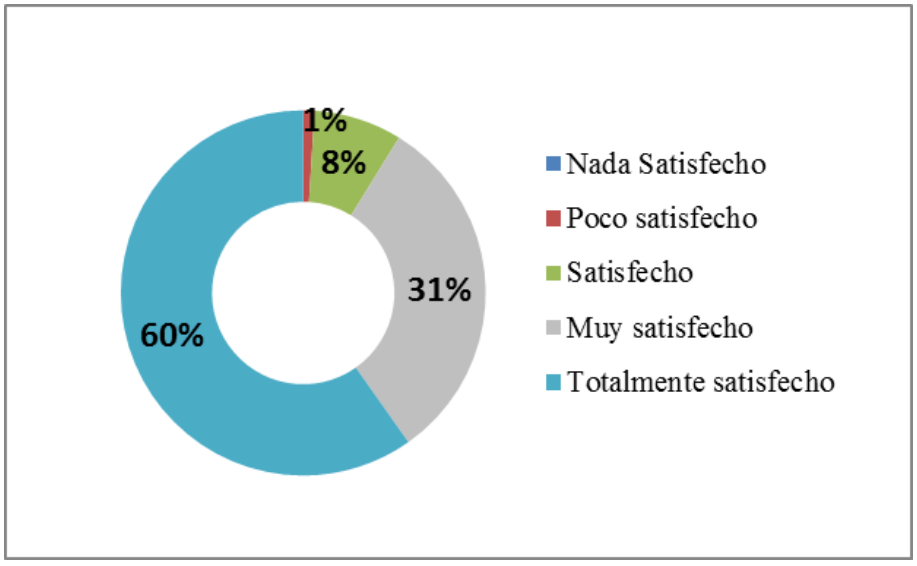

Figura 7.
Nivel de satisfacción de los recursos y servicios de apoyo académico.
Elaboración propia

La Figura 8 ilustra el nivel de satisfacción de los alumnos próximos a egresas relativo a los servicios educativos otorgados por los diversos departamentos académicos y administrativos de la Universidad Privada, el 47% se sienten totalmente satisfechos, el 29% muy satisfechos, un 14% satisfechos; así también, el 7% poco satisfechos y un 3% nada satisfechos.

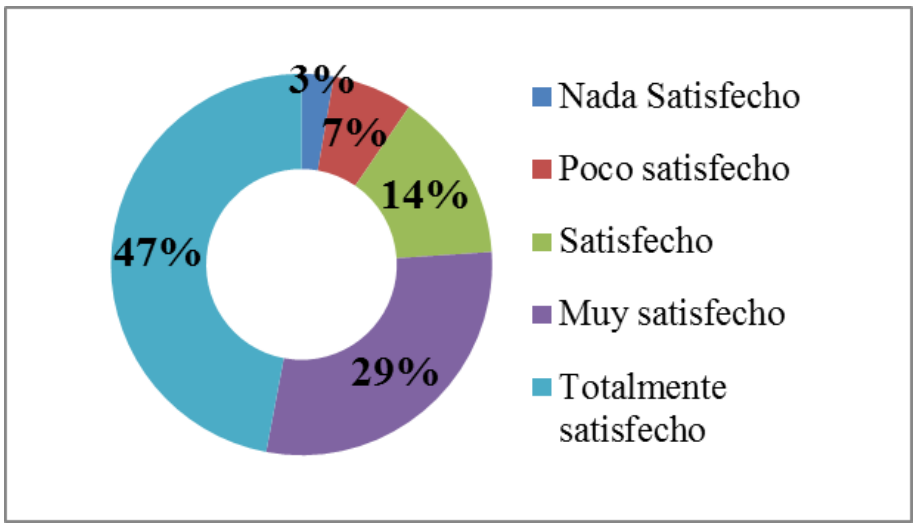

Figura 8.
Nivel de satisfacción de los servicios educativos.
Elaboración propia

5. Discusiones

Entre los hallazgos encontrados, se destaca que una tercera parte de los alumnos muestreados de último cuatrimestre, matriculados a los cinco programas académicos de licenciatura adscritos a la división de ciencias sociales y administrativa de la universidad privada, trabajaron mientras cursaban su licenciatura. Se infiere entonces, que la universidad privada sujeta de estudio, tiene como valor agregado en el perfil profesional de su oferta educativa, una fuerte vinculación concerniente al desarrollo laboral durante el proceso formativo profesional, lo que significa mayores oportunidades de acceso a mejores empleos futuros de los egresados. Tal como lo afirman González y Martínez (2016), la etapa de transición entre la formación universitaria y la empleabilidad es esencial para el futuro desarrollo profesional.

De igual modo, se advierte que los cinco programas académicos considerados en la presente investigación, son pertinentes con el entorno socio-laboral al que pertenecen, de acuerdo con lo valorado por el 67% los alumnos a egresar muestreados, al afirmar que las competencias obtenidas durante su proceso formativo universitario, le permiten o permitirán desempeñar sus actividades profesionales de modo excelente y aceptable. También, otorgaron una alta valoración a los conocimientos, experiencia y sentido ético de los docentes que les impartieron clases; por ende, se infiere como una fortaleza de la Universidad Privada.

Por otra parte, conviene señalar que se observaron oportunidades de mejora en algunos rubros de servicios de la Universidad Privada, entre los que destaca que un considerable segmento de estudiantes de último cuatrimestre participantes en la muestra de análisis, comentaron que desconoce el servicio de la bolsa de empleo; ligado a este punto, de los alumnos que trabajaron mientras estudiaban, el 26% señaló que su empleo tenía nula relación con la licenciatura cursada.

En el mismo tenor, al contrastar el bajo grado de satisfacción relativo a la calidad de los recursos y servicios de apoyo académico provistos por la Institución

Privada a los estudiantes de licenciatura durante su trayectoria académica con las opiniones vertidas en el apartado de preguntas abiertas de la encuesta, algunas sugerencias de los estudiantes próximos a egresar, se orientan a la actualización de las computadoras de los centros de cómputo, el servicio de internet, métodos de enseñanza prácticos bajo análisis de casos reales, eventos relacionados a la licenciatura.

6. Conclusiones

A partir de la valoración de la opinión de los alumnos próximos a egresar, se concluye que los hallazgos encontrados en la presente investigación, pueden proveer insumos para implementar acciones de mejora orientados a la innovación de los procesos académicos y administrativos de la Universidad Privada, sujeta de estudio. De este modo, se recomienda la sistematización de la encuesta de salida a nivel Institucional; asimismo, considerar su integración como componente del análisis estratégico durante los procesos de evaluación institucional.

Finalmente, la encuesta de salida aplicada a los alumnos de último periodo escolar constituye una herramienta valiosa susceptible de incorporarse a los procesos de mejora continua para la gestión estratégica de la calidad educativa de las Instituciones de Educación Superior; a la vez, coadyuva a la consolidación de la pertinencia social de los programas académicos y la efectividad de los servicios educativos de las universidades.

7. Referencias

ANUIES. (2003). Esquema básico para estudios de egresados en educación superior. Propuesta. CDMX: ANUIES.

Cano, M. (2022, Octubre 31). Universidad Veracruzana. Recuperado de https://www.uv.mx/iiesca/files/2013/01/educacion2002-1.pdf

Esquivel, Á., León, R., & Castellanos, G. (2017). Mejora continua de los procesos de gestión del conocimiento en instituciones de educación superior ecuatorianas. Retos de la Dirección, 11, 56-72.

Forero de Moreno, I. (2009). La Sociedad del Conocimiento. Revista Científica General José María Córdova, 40-44.

García, C., Treviño, A., & Banda, F. (2019). Caracterización del seguimiento de egresados universitarios. Estudios del Desarrollo Social: Cuba y América Latina, 23-38

González, C., & Martínez, P. (2016). Expectativas de futuro laboral del universitario de hoy: un estudio internacional. Investigación Educativa, 167-183.

Hernández-Sampieri, R., Fernández, C., & Baptista, P. (2014). Metodología de la Investigación. CDMX: Mc Graw Hill.

López, O., García, J., Batte, I., & Cobas, M. (2015). La mejora continua: objetivo determinante para alcanzar la excelencia en instituciones de educación superior. EDUMECENTRO, 196-215.

UNESCO. (1998). Conferencia Mundial sobre Educación Superioren el Siglo XXI: Visión y acción. París: UNESCO.

UNESCO. (2005). Informe mundial de la UNESCO: Hacia las sociedades del conocimiento. París: UNESCO.

UNESCO. (2009). Conferencia Mundial sobre la Educación Superior - 2009: La nueva dinámica de la educación superior y la investigación para el cambio social y el desarrollo. París: UNESCO.

Red GRADUA2. (2006). Manual de instrumentos y recomendaciones sobre el seguimiento a egresados. Monterrey: ITESM

Tóala, G. (2017). La gestión de la calidad universitaria en las carreras de administración, fuente de desarrollo en la educación superior. Dominio de las Ciencias, 466-488.

Zambrano, O., & Almeida, O. (2017). Mejora continua en productividad organizacional y su impacto en colaboradores. Desarrollo Gerencial, 83-102.