

## Aseguramiento de calidad en la educación de alumnos de la Licenciatura en Administración UAEM

*Quality assurance in education of students in the Bachelor of Administration UAEM*

### **Felisa Yaerim López Botello**

Facultad de Contaduría y Administración de la UAEM. Universidad Pedagógica Nacional  
[fely\\_yaerim@hotmail.com](mailto:fely_yaerim@hotmail.com)

### **Michel Gasca Leyva**

Facultad de Contaduría y Administración UAEM  
[michellegasley@yahoo.com.mx](mailto:michellegasley@yahoo.com.mx)

### **Mayela Anita García Palmas**

Centro de Estudios e Investigación en Desarrollo Sustentable  
[amemay53@gmail.com](mailto:amemay53@gmail.com)

### **Miguel Octavio Caballero Santin**

Facultad de Contaduría y Administración UAEM  
[miguel.ocs@gmail.com](mailto:miguel.ocs@gmail.com)

### **Verónica Alvarado Campuzano**

Dirección de Educación Continua y a Distancia.  
[beralvaradoc@gmail.com](mailto:beralvaradoc@gmail.com)

## Resumen

El objetivo del presente trabajo es resaltar la importancia del aseguramiento de la calidad de la educación mediante la obtención de competencias del Licenciado en Administración de la Facultad de Contaduría y Administración de la Universidad Autónoma del Estado de México. El formar profesionales con capacidad para enfrentar los retos y cambios en el campo de la administración con una visión estratégica, sentido humanista, aplicando técnicas y herramientas administrativas bajo un enfoque sistémico en el manejo de recursos, con especial énfasis en el ser humano y su entorno.

A través de la técnica de observación y un análisis de encuesta, se comprobó que es importante que el alumno teniendo como referencia los valores familiares y de su universidad logre un aprendizaje por competencias que le permitan enfrentar los retos de la vida social y laboral. Mediante las tres grandes acciones de los seres humanos: Pensar, decir y hacer; esforzándose no en hacer siempre lo que se quiere, sino en querer siempre lo que se hace.

### Abstract

The aim of this paper is to highlight the importance of ensuring the quality of education by obtaining powers of Bachelor of Management, Faculty of Accounting and Administration of the Autonomous University of the State of Mexico. The train professionals to meet the challenges and changes in the field of management with a strategic vision, humanist sense, applying technical and administrative tools under a systemic approach to resource management, with special emphasis on human beings and their environment.

Through the technique of observation and analysis of survey, it was found that it is important that students with reference family values and achieve your college learning competencies that allow them to face the challenges of social and working life. Through three major actions of human beings think, say and do; striving not always do what you want, but always want what you do.

**Palabras Clave / Key words:** calidad, competencias, educación, aprendizaje. / quality, skills, education, learning.

## Introducción

El concepto de competencia es bastante amplio, integra conocimientos, potencialidades, habilidades, destrezas, prácticas y acciones de diversa índole (personales, colectivas, afectivas, sociales, culturales) en los diferentes escenarios de aprendizaje y desempeño, a diferencia de las modalidades de educación tradicional basadas en las horas de instrucción recibidas.

Los nexos entre la educación superior y el trabajo requieren de una formación profesional basada en competencias no sólo laborales, comunicativas e intelectuales sino con valores, para el desempeño en los complejos, inestables, inciertos y conflictivos ámbitos organizacionales y sociales de la práctica profesional.

### **Objetivo**

Analizar la importancia de valores en el aprendizaje por competencias, para asegurar la calidad en la educación de los alumnos de la Licenciatura en Administración de la U.A.E.M.

### **Metodología**

Por lo que hace al método empleado, puede decirse que se ha recurrido tanto al método deductivo como al inductivo.

Se eligió el muestreo por juicio o selección intencional, es donde tomamos la muestra seleccionando los elementos que a nuestro parecer son los indicados, por lo que se eligieron a sesenta (60) estudiantes de la Licenciatura de Administración.

La técnica utilizada en la presente investigación es la encuesta definida por Rangel como “La técnica de recolección de datos que consiste en obtenerlos directamente de los informantes” (Rangel, 2001). Este constituye una herramienta importante para el estudio de naturaleza social por cuanto permite recabar información con relación al presente y futuro de las personas encuestadas.

El instrumento utilizado es el cuestionario definido por Hernández “como un conjunto de preguntas respecto a una o más variables a medir (Hernández, 2003). La modalidad de la encuesta que se realiza, es de forma escrita mediante un instrumento de una serie de preguntas con correspondencias directa con los objetivos a investigar.

El instrumento dirigido a los estudiantes de la Licenciatura en Administración de la Facultad de Contaduría y Administración de la Universidad Autónoma del Estado de México (UAEMEX), contiene diez (10) preguntas.

Los ítems del instrumento buscan tener información con validez para poder brindar una propuesta viable.

### **Planteamiento.**

Actualmente en este mundo inmerso en la corriente neoliberalista caracterizada por una globalización lograda en gran parte por los adelantos en comunicaciones, dando lugar a problemáticas sociales tales como altos índices de violencia, intolerancia, falta de respeto hacia uno mismo y los demás, el poco valor que se le concede a la vida, el acrecentamiento del individualismo, el no buscar el bien común. Esto que se presenta en gran número de países refleja que hay una crisis de valores donde el modelo educativo actual no ha sido suficiente para contrarrestar estas características negativas de las sociedades de hoy en día, que muchas veces atenta contra la dignidad, e integridad del ser humano.

Por lo que el estudio sobre el comportamiento humano ha sido y es el interés de diferentes ciencias que comparten un objetivo común, el de comprender e interpretar los por qué de las actuaciones de los seres humanos, para orientar su comportamiento dentro de los requerimientos que impone la sociedad, de ahí que, en el centro de sus análisis se hallen los conflictos y las soluciones entre el ser y el deber ser, y, derivado de ello, entre el saber hacer y saber ser y valer.

La educación en valores se refiere al aprendizaje como cambio de conducta. La competencia no se determina sólo por lo que las personas saben, sino por lo que saben hacer, porque tienen el valor de hacer y, fundamentalmente, por lo que son.

Es por eso que la educación por competencias y los valores se convierten en un asunto prioritario para la sociedad, donde la escuela por su función es un espacio propicio para contribuir a dicha tarea.

Por lo anterior, este trabajo pretende realizar una investigación a partir de las siguientes preguntas. ¿Es importante que el estudiante de la licenciatura de Administración de la UAEMEX deba conocer las competencias en el entorno laboral, académico y con valores, para asegurar la calidad en la educación? ¿Se especifican acciones, actividades en el programa de estudios de la Licenciatura en Administración de la UAEMEX que ayuden a la formación y/o promoción de los valores, para asegurar la calidad en la educación?

En este entendido, el problema que planteamos es analizar la importancia de una formación profesional basada en competencias no sólo laborales, comunicativas e intelectuales sino con valores, para el desempeño en los complejos, inestables, inciertos y conflictivos ámbitos organizacionales y sociales de la práctica profesional.

### **Pregunta de Investigación.**

¿Cuál sería la importancia de asegurar la calidad en la educación por competencias y con los valores en el estudiante de la Licenciatura en Administración de la U.A.E.M.?

### **Justificación.**

Por lo que hemos podido observar durante el tiempo que hemos estado laborando en la Facultad de Contaduría y Administración de la UAEM, pretende entre otras cosas ofrecer educación superior en las áreas de la Administración, la Contaduría y la Informática Administrativa a través de programas educativos de calidad, sustentados con personal

académico y administrativo calificado y comprometido en la formación integral de estudiantes que satisfagan las necesidades del entorno. Lo anterior es la misión de la Facultad de Contaduría y Administración de la U.A.E.M

La Licenciatura en Administración de la UAEM, tiene la misión de ofrecer educación en la disciplina de la administración, a través de programas educativos de calidad sustentados con personal académico y administrativo calificado y comprometido, para la formación integral de profesionales éticos, con un alto compromiso social, capacidad para generar, sintetizar e interpretar información financiera y administrativa, para la toma de decisiones, con actitud emprendedora, visionaria y generadora del cambio en sus ámbitos de desempeño profesional, con sentido crítico, creativo, analítico, comprometido y competitivo.

Después de señalar la misión de la Facultad de Contaduría y Administración de la y de la Licenciatura en Administración de la UAEM, me intriga saber el por qué si se establecen dichos objetivos, no se ha puesto énfasis en los programas de estudio, sobre la importancia y beneficios que el estudiante en Administración tendría, tomando como referencia los valores familiares y los de su universidad, para lograr una calidad en la educación por competencias, que le permitan enfrentar los retos de la vida social y laboral.

Con base a lo anterior es necesario para el fortalecimiento del estudiante de la Licenciatura en Administración, teniendo como referencia los valores familiares y los de su universidad lograr un aprendizaje por competencias que le permitan enfrentar los retos de la vida social y laboral. Realizando las tres grandes acciones de los seres humanos: Pensar, decir y hacer, esforzándose no en hacer siempre lo que se quiere, sino en querer siempre lo que se hace.

### **Levantamiento de Información.**

La educación basada en Competencias, avanza como un proyecto formativo de alcance mundial. En este proceso de transición el docente, el discente y las personas interesadas en los cambios curriculares – que van desde una educación tradicional hacia otra basada en competencias –

encontraran elementos de reflexión. En el documento del Proyecto Tuning para América Latina se afirma en el sentido amplio que las competencias pueden definirse como las capacidades que todos los seres humanos necesitan para resolver, de manera eficaz y autónoma, las situaciones de la vida (PTAL, 34) con esto se puede dar cuenta del alcance que tienen las competencias, los límites académicos que trascienden, pues las situaciones que se presentan en la vida, en la escuela, en la calle, en la casa o en el trabajo requieren de un sentido de responsabilidad, de compromiso, de disciplina, de valores.

Sin embargo cabe la importancia de completar esta aclaración: Las competencias son capacidades, pero capacidades desarrolladas y en condición de ser puestas a prueba bajo las circunstancias necesarias de la realidad. Es de ahí que se hace mención que una competencia es una capacidad, pero no toda capacidad es una competencia, por eso lo que distingue a las personas competentes, en cualquier ámbito (laboral, académico, profesional, entre otros), no son tanto los conocimientos que posee, sino la capacidad de utilizarlos de un modo pertinente, eficaz y duradero (Le Boterf, 2008), desde esta perspectiva se puede decir que las competencias representan una combinación dinámica de conocimiento, comprensión, capacidades y habilidades.

Es por eso que el aspirante a la Licenciatura en Administración debe contar con competencias desde el punto de vista de:

- 1.-Aptitudes: Intelectuales, verbales, numéricas, abstractas y preceptuales.
- 2.-Intereses: Científicos, servicio social, oficina, cálculo y actividades persuasivas.
- 3.-Valores: Teóricos, sociales, políticos y económicos.

Que den como resultado el objetivo general de la Licenciatura en Administración que es:  
Formar profesionales éticos con capacidad para enfrentar los retos y cambios de las nuevas tendencias en el campo de la administración con una visión estratégica, sentido humanista y aplicando las técnicas y herramientas administrativas bajo un enfoque sistémico en el manejo de recursos, con especial énfasis en el ser humano y su entorno.

El desarrollar competencias genéricas, cuyo desarrollo permite formar mejores personas, en cualquier área de estudio o trabajo; dichas competencias se pueden clasificar en tres grandes grupos que se pueden llamar de dominio simbólico, interacción social y autonomía personal. Se puede considerar a estas competencias, competencias claves para la vida.

El criterio de clasificación de estas competencias clave se formó teniendo en cuenta:

La contribución de las competencias para producir resultados valorados por el individuo y la sociedad.

La ayuda que brinda a las personas para abordar demandas importantes en diferentes contextos, y su relevancia tanto para especialistas como para las personas en general.

La incertidumbre e inquietud que se acrecienta a medida que nos encaminamos hacia la transición a una sociedad global, en la que sabemos que los nuevos medios cambiarán nuestras vidas, encamina al Licenciado en Administración así como a todo profesional de los Negocios a realizar tres grandes acciones de los seres humanos: El pensar, decir y hacer. De ahí la importancia de que el estudiante al término de su Licenciatura:

1. Tendrá la capacidad para enfrentar los retos y cambios de las nuevas tendencias en el campo de la administración con una visión estratégica.
2. Aplicará técnicas y herramientas administrativas bajo un enfoque sistémico en el manejo de recursos, con especial énfasis en el ser humano y su entorno.
3. Poseerá nuevos paradigmas de la ciencia administrativa como liderazgo participativo, trabajo en equipos interdisciplinarios y cultura de calidad.
4. Dispondrá de una formación que incluya conocimientos en disciplinas relacionadas con la administración, como informática, economía, ciencias sociales y el dominio de al menos un idioma extranjero, lo que le permitirá desarrollarse profesionalmente con una visión más amplia.

5. Manifestará un interés emprendedor para el diseño, creación y desarrollo de empresas.
6. Hará uso de sistemas de información para la toma de decisiones, apoyándose en tecnología informática.
7. Visualizará la unidad productora de bienes y servicios como elemento básico del desarrollo económico, analizando las relaciones concretas entre los sistemas productivos y su entorno.
8. Poseerá valores éticos y humanísticos, vocación de servicio a la sociedad y sensibilidad para detectar y proponer soluciones interdisciplinarias a los problemas económicos y sociales relacionados con su campo profesional.
9. Tendrá los conocimientos necesarios de su disciplina para desarrollarse en el entorno económico cada día más competitivo y globalizado.
10. Desarrollará la habilidad de auto aprendizaje y superación constante.

En esta época algunas cosas que el discente aprende, mañana será obsoleto, la importancia de las habilidades genéricas es que no envejecen, se desarrollan y aumentan especialmente si se obtienen en un clima liberal de aprendizaje. Los valores son el contexto en que se basan los conocimientos y en los que se cimientan las habilidades.

Para Augusto Hortal, cada ética profesional genera, en su propio ámbito, una clasificación de situaciones, asuntos, conflictos y modos de abordarlos y resolverlos, que permiten analizar lo que está en juego en la toma de decisiones.

Estas decisiones tomadas, orientan acerca de lo que es bueno hacer y lo que debe evitarse. Estas decisiones que pueden tomar un estudiante o un profesional teniendo como referencia los valores, nos permite vivir mejor y nos otorga algo de control sobre nuestras vidas, es por eso que hay que tomar en cuenta los valores a la hora de decidir y de enfrentar casos problemáticos.

El fin último de todo ser humano es la felicidad. Existen múltiples criterios acerca del concepto de felicidad. Estudiosos de la psicología postulan que el ser humano está hecho para el bien, para la felicidad y esta se logra a través de un aprendizaje que se sustenta en cuatro factores:

1.- Independencia: Surge a partir de la aceptación de la nuestra responsabilidad en la vida y en la de nuestra propia felicidad.

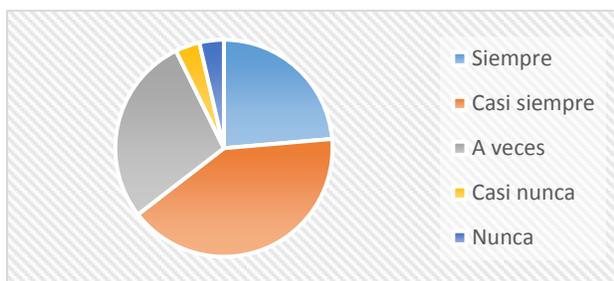
2.- Amor: El amor a la vida, a la naturaleza, a quienes nos rodean y a nosotros mismos, en una fuente de felicidad.

3.- Aprendizaje: Para alcanzar la sabiduría y la felicidad se requiere tener una actitud positiva, aprender continuamente de nuestros fracasos, pérdidas y errores, como un medio de superación.

4.- Sentido de Vida: Encontrar el propósito de nuestra vida, la razón de nuestra existencia, que nos proporcione una finalidad y nos haga sentir valiosos. (Mûnch, 2009).

### **Análisis de Encuesta.**

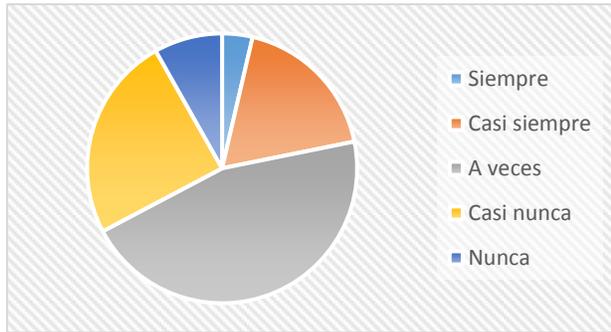
I.- El estudiante de la Licenciatura en Administración, trabaja con competencias en el aula.



Elaboración propia 2014.

Conclusión: El 45% del total de los estudiantes encuestados, casi siempre trabajan con un enfoque de competencias, así como el 4% nunca ha trabajado con dicho enfoque.

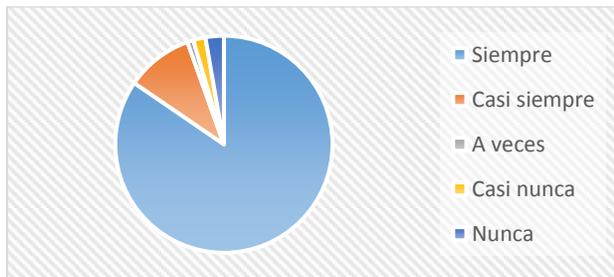
## II.- Los estudiantes desconocen sus habilidades.



Elaboración propia 2014.

Conclusión: El 50% del total de los estudiantes encuestados, desconocen las habilidades propias.

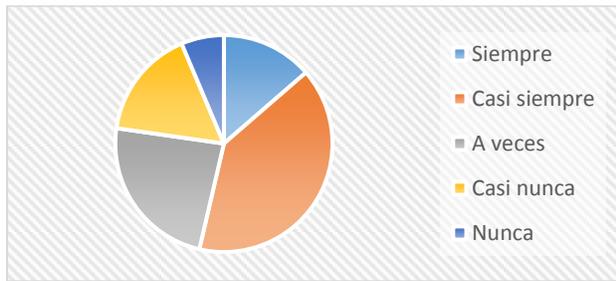
III.- Es importante que el estudiante deba conocer las competencias en el entorno laboral, académico y con valores, para asegurar la calidad de aprendizaje.



Elaboración propia 2014.

Conclusión: El 93% del total de los estudiantes encuestados, conocen las competencias que prevalecen en su entorno, académico así como las exigencias laborales y los valores que prevalecen en ambos.

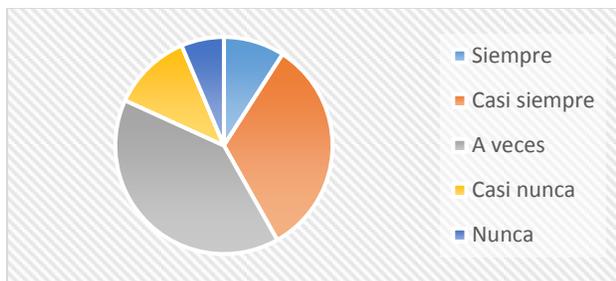
#### IV.- Te evalúan bajo el enfoque de competencias.



Elaboración propia 2014.

Conclusión: El 44% del total de los estudiantes, casi siempre son evaluados bajo el enfoque de competencias, dependiendo de la unidad de aprendizaje.

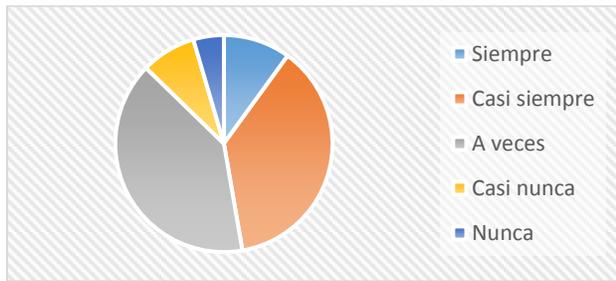
#### V.- Tus profesores dan conclusiones bajo el enfoque de competencias.



Elaboración propia 2014.

Conclusión: De acuerdo a la encuesta realizada se muestra que del total de docentes solo el 44% dan conclusiones tomando en cuenta el enfoque de competencias.

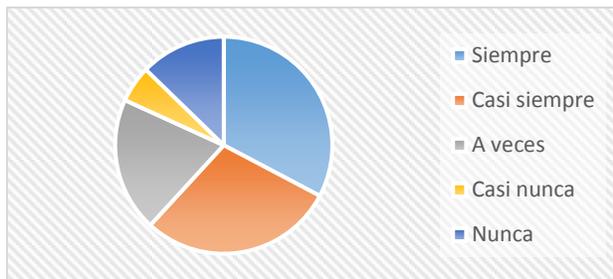
VI.- En las clases los profesores, relacionan los temas bajo las competencias y valores.



Elaboración propia 2014.

Conclusión: Solo un 44% de profesores relacionan cada tema con el enfoque de competencias y valores.

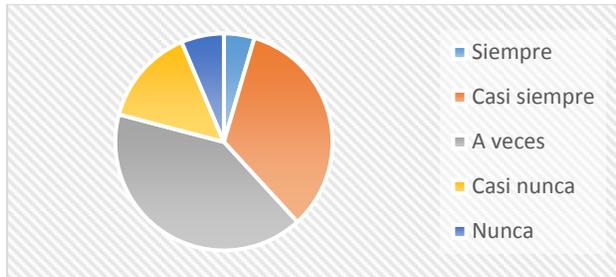
VII.- La unidad de aprendizaje de valores socioculturales de la licenciatura en administración sería más enriquecedora si se llevara de forma obligatoria.



Elaboración propia 2014.

Conclusión: El 36% del total de los estudiantes encuestados, opinan que la unidad de aprendizaje de valores socioculturales debiera ser obligatoria dentro del Curriculum de la licenciatura.

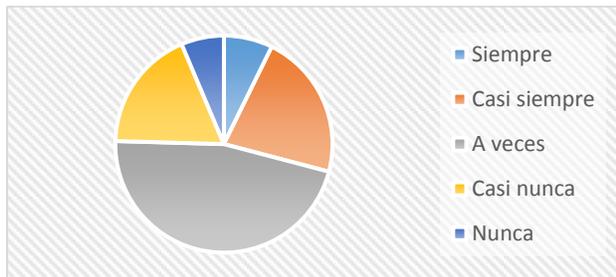
### VIII.- El estudiantado de la Licenciatura en Administración desconoce los valores de la UAEM



Elaboración propia 2014.

Conclusión: El 45% del total de los estudiantes encuestados, mencionan que no conocen por completo los valores institucionales.

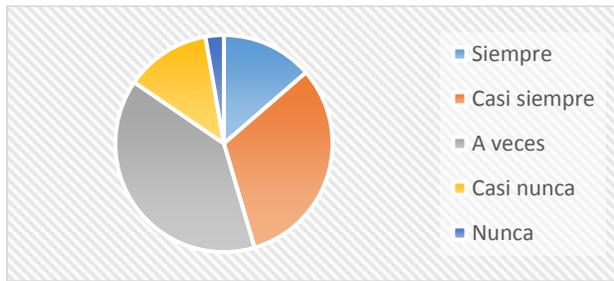
### IX.- En el ámbito estudiantil se carecen de valores.



Elaboración propia 2014.

Conclusión: El 51% del total de los estudiantes encuestados, mencionan que se carecen de valores en el ámbito estudiantil.

X.- En el ámbito estudiantil de la licenciatura de administración se aplica el código de ética.



Elaboración propia 2014.

Conclusión: El 43% del total de los estudiantes encuestados, mencionan que solo a veces se aplica el código de ética.

## Conclusión

A través de la técnica de observación y de un análisis de encuesta, se comprobó que es importante que el estudiante en Administración teniendo como referencia los valores familiares y los de su universidad logre asegurar la calidad en la educación por competencias, que le permitan enfrentar los retos de la vida social y laboral. Realizando las tres grandes acciones de los seres humanos: Pensar, decir y hacer, esforzándose no en hacer siempre lo que se quiere, sino en querer siempre lo que se hace.

La educación por competencias y valores en la formación profesional del estudiantado de la Licenciatura en Administración de la UAEM requiere:

- Un modelo del profesional pluridimensional, desde una concepción de la profesión que interrelacione la ciencia, la tecnología y la sociedad, haciéndolas portadoras de una cultura integral que revitalice los valores humanos.
- Una metodología de diseño curricular que parta de un sistema de valores profesionales.
- Una didáctica que integre los valores al aprendizaje de manera intencionada y consciente, destacando en el contenido el valor como un componente a desarrollar, es decir, el significado valorativo de los conocimientos, habilidades y capacidades, del mismo modo que la reflexión del

profesor sobre el valor educativo de las acciones en el proceso a través de métodos y técnicas que propicien la participación, la comunicación, las relaciones interpersonales, la autorregulación, etc.

- Una vinculación entre la actividad académica, la laboral y la investigación en el proceso de formación profesional.
- Un desarrollo pedagógico, profesional e investigativo del profesor que le permita actuar a través del valor del ejemplo.
- Un ambiente universitario que propicie la educación por competencias a través de los valores universitarios.
- Un desarrollo de identidad universitaria entre profesores, alumnos y personal administrativo.

## Bibliografía

### Libros:

- 1.- Bellocchio Mabel. (2009). Educación Basada en Competencias y Constructivismo. Un enfoque y un modelo para la formación pedagógica del Siglo XXI. México: ANUIES.
- 2.- Münch Lourdes. (2009). Ética y Valores. México: Ed. Trillas. Primera edición

### Artículos:

- 3.- Revista Iberoamericana de Educación. (2004). Publicada por la OEI ISSN: 1022-6508 – Número 35.
- 4.- Rangel, M. (2001). Dinámica del Proceso de Investigación Social. Barinas. Colección Docencia Universitaria. Unellez.

5.- Hernández, Sampieri Roberto; Fernández, Collado Carlos; Baptista, Lucio Pilar. (2003). Metodología de la Investigación (3ª Edición). Mc Graw Hill Interamericana. México, D. F.

**Fuentes electrónicas:**

4.- Comisaria de Educación y Cultura de la Comisión Europea (2002). Discurso pronunciado en la Conferencia de Cierre del Proyecto Tuning Fase 1, Bruselas, 31/05/2002. <http://www.relint.deusto.es/TUNINGProjeCT/index.htm>.