



**UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DE QUERÉTARO**  
FACULTAD DE CONTADURÍA Y ADMINISTRACIÓN  
DIVISIÓN DE ESTUDIOS DE POSGRADO Y  
ADMINISTRACIÓN

*TESIS QUE COMO PARTE DE LOS REQUISITOS PARA OBTENER  
EL GRADO DE MAESTRO EN ADMINISTRACIÓN  
CON ÁREA TERMINAL EN MERCADOTECNIA*

*PRESENTA:*

LORENA AVILA ROSAS

Título: El desempeño laboral de los egresados de la Licenciatura en Administración de la UAQ, en la opinión de los empleadores.



Universidad Autónoma de Querétaro  
Facultad de Contaduría y Administración  
Maestría en Administración

El desempeño laboral de los egresados de la Licenciatura en Administración  
de la UAQ, en la opinión de los empleadores.

**TESIS**

Que como parte de los requisitos para obtener el grado de  
Maestra en Administración

**Presenta:**

Lorena Avila Rosas

**Dirigido por:**

Dra. Patricia Luna Vilchis

SINODALES

Dra. Patricia Luna Vilchis  
Presidente

Dra. Graciela Lara Gómez  
Secretario

Dra. Amalia Rico Hernández  
Vocal

Dra. Denise Gómez Hernández  
Suplente

Dr. Fernando Barragán Naranjo  
Suplente

M.I. Héctor Fernando Valencia Pérez  
Director de la Facultad

Firma

Firma

Firma

Firma

Firma

Dr. Irineo Torres Pácheo  
Director de Investigación y Posgrado

Centro Universitario  
Querétaro, Qro.  
Abril 2012  
México

## EL DESEMPEÑO LABORAL DE LOS EGRESADOS DE LA LICENCIATURA EN ADMINISTRACIÓN DE LA UAQ, EN LA OPINIÓN DE LOS EMPLEADORES.

### **Resumen**

Debido a que las Instituciones de Educación Superior enfrentan una serie de retos, tales como la demanda de mayor congruencia en la preparación académica de sus egresados con la satisfacción de las necesidades sociales y las exigencias del mercado laboral, se llevó a cabo una investigación cuyo objetivo es conocer si el desempeño laboral de los egresados de la Licenciatura en Administración en la Universidad Autónoma de Querétaro cumple con las expectativas de sus empleadores, con la finalidad de mejorar y consolidar la calidad educativa. Este estudio permite conocer la opinión de los empleadores mediante una investigación de enfoque cuantitativo, utilizando técnicas de investigación que incluyen la aplicación de encuestas, de las cuales se tuvo una respuesta de sesenta empleadores tanto del sector público, privado y social, que permitieron conocer si el egresado tiene la capacidad de trabajar en equipo, resolver conflictos y actitudes para el desarrollo de sus actividades; así como la importancia que tiene las prácticas profesionales en la formación de los profesionistas y el apoyo en las actividades de la organización. El trabajo de tesis concluye que los egresados de la Licenciatura en Administración de la UAQ, son satisfactoriamente aceptados, ya que los resultados que arrojan la evaluación de los indicadores, muestran que los empleadores evaluaron dentro de la escala de Likert, el desempeño profesional con resultados de aproximadamente de un 70% en excelente y bueno, sin embargo la opinión sobre si el egresado muestra liderazgo debe ser analizada y considerada como un tema de discusión ya que los resultados no son en todo favorables.

**(Palabras clave:** egresados, satisfacción, empleadores)

## THE JOB PERFORMANCE OF ADMINISTRATION GRADUATES OF THE UAQ IN THE OPINION OF EMPLOYERS

### **Summary**

Since the higher education institutions face a series of challenges, such as the demand for greater congruence in the academic preparation of its graduates with the satisfaction of social needs and demands of the labor market, it was conducted a research intended to know whether the job performance of graduates of the Bachelor in Business Administration from the Universidad Autonoma de Queretaro meets the expectations of their employers, in order to improve and strengthen the quality of education. This study allows to hear from employers through a quantitative research approach, using research techniques including the use of surveys, of which sixty was responded by public private and social employers, which allowed to know if the graduate has the ability to work in teams, resolve conflicts and show attitudes for the development of their activities as well as the importance of professional practices in the training of professionals and support to the activities of the organization. The thesis concludes that UAQ graduates of the Bachelor of Management are satisfactorily accepted, since the results show that the evaluation of the indicators that employers evaluated within the Likert scale, professional performance with results of approximately 70% excellent and good, but the opinion on whether the graduate shows leadership must be analyzed and considered as an issue because the results are not favorable.

**(Keywords: alumni satisfaction, employers)**

## **DEDICATORIAS**

A los lectores de este documento

A los egresados universitarios que son mi primer interés.

A la Facultad de Contaduría y Administración para que consideren enriquecer e incrementar los estudios de opinión de los Empleadores.

A los Empleadores de los egresados universitarios para que a través de sus opiniones se realicen estrategias de mejora en la preparación de nuestros estudiantes.

## **AGRADECIMIENTOS**

Quiero expresar mi agradecimiento

A mi Directora de Tesis, la Dra. Patricia Luna Vilchis por su generosidad al brindarme la oportunidad de recurrir a su capacidad y experiencia en un marco de confianza, afecto y amistad, fundamentales para la concreción de este trabajo.

A la Comisión Institucional de Seguimiento de Egresados de la UAQ, que me motivaron a realizar este trabajo, su compañerismo, inquietudes y compromiso hacia los egresados universitarios de esta Casa de Estudios, la cual que me ha dado la oportunidad durante 25 años de crecer en mi vida académica y laboral.

A mi esposo Héctor por su cariño, apoyo, comprensión, paciencia y por darme unos hijos maravillosos.

A mi hija Pao por su amor y por enseñarme a enfrentar los obstáculos con alegría.

A mis pequeños Héctor y Wilfrido por sus besos y momentos inolvidables.

A mis padres y hermanos por brindarme un hogar cálido y enseñarme que la perseverancia y el esfuerzo son el camino para lograr objetivos.

A mis amigos y amigas que con su amistad y presencia me motivaron para concretar este trabajo.

**INDICE**

	<b>Página</b>
Resumen.....	i
Summary.....	ii
Dedicatorias.....	iii
Agradecimientos.....	iv
Indice.....	v
Indice de figuras.....	vii
Indice de tablas.....	viii
1.- Introducción.....	1
1.1 Problemática.....	3
1.2 Justificación.....	5
1.3 Objetivo General.....	9
1.3.1. Objetivos específicos.....	9
1.4 Preguntas de investigación.....	9
1.5 Hipótesis.....	10
2.- Marco Teórico.....	11
2.1. Introducción.....	11
2.1.1. Contexto Nacional.....	11
2.1.2. Universidad Autónoma de Querétaro.....	15
2.1.3. Facultad de Contaduría y Administración .....	16
2.1.4. Licenciatura en Administración.....	17
2.2. Marco Conceptual.....	18

2.2.1. Mercadotecnia, cliente y satisfacción del cliente.....	18
2.2.2. El desempeño laboral del egresado.....	21
2.2.3. Prácticas profesionales.....	24
2.2.4. Estudios de opinión de empleadores.....	24
3.- Metodología.....	26
3.1 Tipo de la investigación.....	26
3.2 Diseño del instrumento .....	27
3.3 Variables.....	29
3.4 Población y muestra objeto del estudio .....	29
3.5 Procedimiento.....	30
4.- Resultados .....	32
4.1 Datos generales de la empresa o institución.....	32
4.2. Datos particulares.....	32
4.3 Desempeño profesional de los egresados .....	36
4.4 Prácticas profesionales.....	47
Conclusiones y recomendaciones.....	52
Referencias.....	56
Apéndice.....	59
Apendice A Encuesta de estudios de opinión de empleadores .....	59

## INDICE DE FIGURAS

<b>Figura</b>		<b>Página</b>
4.1	Tipo de empresa.....	33
4.2	Sector Productivo.....	34
4.3	Sector de la Institución.....	35
4.4	Tamaño de la empresa.....	36
4.5	Proporción de egresados de la Licenciatura en Administración.....	38
4.6	Desempeño en planeación y ejecución.....	39
4.7	Aplicación de conocimientos para resolver problemas.....	40
4.8	Manejo de métodos y técnicas.....	41
4.9	Habilidades para resolver conflictos.....	42
4.10	Capacidad para trabajar en equipo.....	43
4.11	Actitudes en el desarrollo de sus actividades.....	44
4.12	Liderazgo de los egresados.....	45
4.13	Requerimiento del nivel de inglés en los egresados.....	46
4.14	Experiencia con practicantes profesionales de la Licenciatura en Administración de la UAQ.....	47
4.15	Congruencia entre prácticas con perfil profesional.....	48
4.16	Cumplimiento de los logros obtenidos con las prácticas.....	49
4.17	Impacto de las prácticas en la formación de los profesionistas.....	50
4.18	Requerimiento de los empleadores.....	51

## INDICE DE TABLAS

### Tablas

		<b>Página</b>
4.1	Tipo de empresa.....	33
4.2	Sector Productivo.....	.34
4.3	Sector de la Institución.....	.35
4.4	Tamaño de la empresa.....	36
4.5	Proporción entre los egresados de la UAQ y otras instituciones.....	38
4.6	Conocimientos necesarios de planeación y ejecución.....	39
4.7	Aplicación de conocimientos para resolver problemas de trabajo.....	40
4.8	Manejo de métodos y técnicas.....	41
4.9	Habilidades para resolver conflictos.....	42
4.10	Capacidad para trabajar en equipo.....	43
4.11	Actitudes en el desarrollo de sus actividades.....	44
4.12	Liderazgo en el desarrollo de sus actividades.....	45
4.13	Porcentaje del idioma de inglés que requieren los empleadores.....	46
4.14	Experiencia con practicantes.....	47
4.15	Congruencia entre prácticas con perfil profesional.....	48
4.16	Cumplimiento de los logros obtenidos con las prácticas.....	49
4.17	Impacto de las prácticas en la formación de los profesionistas.....	50
4.18	Requerimiento de los empleadores.....	51

## 1.- INTRODUCCION

El presente trabajo, da a conocer la opinión de los empleadores de los egresados de la Licenciatura en Administración de la Facultad de Contaduría y Administración de la Universidad Autónoma de Querétaro (UAQ).

Los nuevos escenarios a los que se enfrenta la Institución Educativa, como su función social, los cambios y requerimientos del mercado laboral, el conocimiento de la problemática actual de la sociedad queretana y de la región, exigen una evaluación constante de la calidad de la educación que ofrece la UAQ; desarrollando acciones para ser una institución competitiva y que dichas evaluaciones le permitan medir sus acciones y funciones sustantivas y poder conocer el grado de cumplimiento de metas y objetivos.

La Institución se preocupa por formar egresados que puedan desempeñarse a través de sus conocimientos, habilidades y destrezas y que genere oportunidades para tener una inserción rápida y adecuada en el mercado laboral, con apoyo de las revisiones y reestructuraciones de los planes de estudios.

La Universidad Autónoma de Querétaro, fortalece las acciones realizadas por las facultades las cuales están encaminadas al mejoramiento de la calidad académica, por tal motivo implementa programas institucionales que atienden y apoyan los problemas comunes, uno de ellos es el Programa Institucional de Seguimiento de Egresados que se menciona el Plan Institucional de Desarrollo UAQ (2007), el cual tiene un acercamiento con los universitarios por medio de los integrantes de la Comisión Institucional de Seguimiento de Egresados (CISE), la cual mantiene una vinculación estrecha y constante, que permite conocer su desarrollo laboral y opinión sobre la Facultad que los preparó, los indicadores que emanan de este trabajo aportan información valiosa para el

desarrollo de estrategias enfocadas al mejoramiento del compromiso académico y administrativo hacia los alumnos y egresados.

Al desarrollar estas acciones en forma institucional se generan actividades en materia de vinculación como la actualización de los planes de estudio, la innovación en métodos de enseñanza-aprendizaje, las estancias de alumnos en empresas, la creación de fuentes alternas de financiamiento, una mayor aceptación de sus egresados, la creación de nuevas carreras y/o campos de investigación y pertinencia social de las facultades en sus diferentes ámbitos; el trabajo de vinculación debe incluir estudios que nos permitan conocer el nivel de satisfacción y necesidades del sector social y productivo para poder fortalecer las funciones académicas de las facultades.

En la UAQ, se toma como punto de partida las experiencias encaminadas dentro del Programa Institucional de Seguimiento de Egresados y del cual se desprende la necesidad de realizar estudios de opinión de los empleadores sobre el desempeño profesional de los universitarios, es por eso que desde el 2008 se ha venido recabando información de los empleadores enfocado a conocer el desempeño laboral de los profesionistas de la UAQ, eligiendo para este caso de estudio, la Facultad de Contaduría y Administración por ser una de las que tiene el mayor número de matrícula de la UAQ y ofertar una disciplina como la licenciatura en administración, la cual pueden desempeñarse en cualquier sector productivo, con o sin fines lucrativos, lo que abre una gama de oportunidades para poder seleccionar a las empresas que cuentan con egresados de esta carrera.

### **1.1. Problemática**

Gonczi (1997), señala que ha sido una tarea difícil para las instituciones de educación superior integrar la teoría y la práctica, por lo que las universidades deben dar mayor énfasis a la experiencia de trabajo, las instituciones educativas han adoptado estructuras curriculares flexibles basadas en competencia, que permite a los futuros profesionistas desarrollarse a las necesidades del mercado laboral y las necesidades sociales.

Uno de los aspectos menos estudiados en el ámbito de la educación es el de la relación existente en el mundo de la educación y el trabajo. Este tema está relacionado con los procesos y resultado de la educación formal de los egresados: sus capacidades y competencias personales que les ofrece condiciones para ingresar al campo laboral.

La UAQ está a la vanguardia de las necesidades del mercado, pero al ser éste tan cambiante, se debe mantener una estrecha comunicación y vinculación con el sector productivo, para saber si se están cubriendo las necesidades a través del desempeño de los egresados, ya que si se desconocen cuáles son los requerimientos del profesional que van a contratar, se está en desventajas con otras universidades que se han dado a la tarea de fortalecer e incrementar la vinculación y los estudios de empleadores.

La Universidad Autónoma de Querétaro menciona en el Modelo y Lineamiento Educativo de la Facultad de Contaduría y Administración UAQ (2001-2011), la formación de los egresados, el cual está basado en favorecer la construcción de habilidades de aprendizaje, como la enseñanza de valores y desarrollo de actitudes, encaminados a educarlos en forma integral para la competitividad.

Diversas evaluaciones realizadas por instituciones y organismos de certificación y acreditación externas, como los Comités Interinstitucionales para la Evaluación de la Educación Superior (CIEES) han evaluado en varias ocasiones a las áreas académicas de

la Universidad y algunas de sus recomendaciones están enfocadas a los estudios de opinión de los empleadores de los egresados con la finalidad de conocer la pertinencia de las carreras hacia las necesidades del sector empresarial.

Estas recomendaciones realizadas por los CIEES, al invitar a la Institución Educativa a realizar estudios de opinión y vinculación Universidad-Empresa, es una forma de saber si el modelo educativo de la facultad se cumple, llevando en paralelo el Programa Institucional de Seguimiento de Egresados en donde la Facultad de Contaduría y Administración participa y le permite mantener actualizado el sistema de comunicación de egresados y proporcionar indicadores que muestren el nivel de satisfacción sobre la formación que los egresados recibieron, los sectores donde se encuentran trabajando y poder vincularnos con los empresarios y realizar estudios de opinión.

Sin la información proporcionada por este tipo de estudios se corre el riesgo de tomar decisiones sobre la continuidad de una carrera sin una previa evaluación, desconocer la pertinencia de la formación profesional de los egresados, el grado de satisfacción de los que generan las oportunidades de empleo y estas vacantes de empleo estarían a disposición de egresados de otras universidades.

La Facultad de Contaduría y Administración, mantiene un enlace con los empleadores por medio de la bolsa de trabajo, foros, congresos, convenios de prácticas profesionales, educación continua y seguimiento de egresados, pero falta fortalecer y darle continuidad un proyecto de investigación que evalúe el desempeño de los egresados a través de la opinión de sus empleadores. El saber la opinión de los empleadores sobre el desempeño de los universitarios permite conocer si la Facultad está preparando profesionistas en forma adecuada. Los egresados de la facultad han

expresado sobre la dificultad que tienen al incorporarse en el mercado laboral en actividades acorde a su carrera; si se conoce la aceptación y la opinión del desempeño profesional del universitario por parte de sus empleadores, se puede determinar acciones y estrategias claves que incrementen el grado de aceptación de los egresados en el campo del trabajo.

## **1.2. Justificación**

Se desarrolla este trabajo de investigación, con la finalidad de conocer la opinión de los empresarios sobre el desempeño del egresado de la Licenciatura en Administración y poder generar propuestas a la Facultad de Contaduría y Administración, que le permitan fortalecer las acciones académicas encaminadas a proveer profesionistas con conocimientos, habilidades y actitudes adecuadas para participar en el mundo del trabajo.

En la competencia del mercado laboral, el egresado se encuentra constantemente en la lucha por ocupar un puesto en las empresas y buscar una preparación continua para actuar en los diferentes espacios y oportunidades que se le presentan, ya que la competencia es amplia y cada vez el mercado exige mayor preparación.

El periódico Universal (2011) en su estudio denominado Las Mejores Universidades del País del año 2011, hacen mención de la generación 2010, en donde a nivel nacional en las Instituciones de Educación Superior públicas y privadas, culminan sus estudios 34,562 egresados de la Licenciatura en Administración; en lo que se refiere al estado de Querétaro, egresan por año 997 egresados de esta carrera en las diferentes Instituciones de Educación Superior, según dato de la Secretaría de Educación Pública (2010), a través de la Comisión Estatal para la Planeación de la Educación Superior (COEPES) en

el trabajo denominado Estudio Estatal de Seguimiento de Egresados al igual en este estudio se puede verificar que la Universidad Autónoma de Querétaro concluyeron en la Facultad de Contaduría y Administración 217 egresados de la Licenciatura en Administración.

Menciona Gómez (2000) en su trabajo, que los universitarios deben aprender no solamente a movilizar los conocimientos e información acumulada sino a producirla y analizarla de acuerdo a situaciones cambiantes, enfatizando en las habilidades y capacidades que le permitan facilitar el aprendizaje en el trabajo y las universidades deben monitorear este desempeño en la opinión de sus empleadores.

La Facultad de Contaduría y Administración, desarrolla varias actividades académicas enfocadas a la preparación del estudiante, proporcionándole herramientas competitivas que le permiten desenvolverse en las diferentes áreas de oportunidad, los vincula con la problemática y oportunidades de la sociedad, a través de congresos, cursos, visitas empresariales, bolsa de trabajo, intercambios académicos, tutorías y talleres de conocimiento optativos, los cuales enriquecen el perfil de egreso. Estos conocimientos están destinados a ser aplicados en sus áreas de trabajo y la Facultad de Contaduría y Administración puede verificar y evaluar el desempeño por medio de las encuestas de opinión de los empleadores.

Con estas actividades se fortalece el contenido académico de la carrera, sin embargo el poder aportar ideas que se sumen a las acciones académicas para fortalecer las aptitudes y habilidades de la propia carrera, enriquece el desempeño laboral, aprovechando el egresado el mayor número de oportunidades que se le presenten.

Desde 1994, la UAQ ha orientado acciones sobre seguimiento de egresados, a través de sus diferentes administraciones hasta esta década. Actualmente cuenta con una

Comisión Institucional de Seguimiento de Egresados (CISE), integrada por un representante de cada facultad, los cuales trabajan el Programa de Seguimiento de Egresados certificado por ISO 9000, que tiene como propósito fomentar y mantener vínculos entre la Universidad y sus egresados, promoviendo de manera profesional y responsable la colaboración entre ambos en proyectos de interés común, generando un sistema de información que da cuenta cabal de la situación actual de los egresados, de su inserción en el campo laboral y de la pertinencia y calidad de su formación profesional, esta información compartida por cada una de las Facultades, y es un instrumento que permite elaborar estrategias enfocadas a disminuir las debilidades que surjan en materia de egresados.

Sin embargo el seguimiento de egresados, no es suficiente para que una Institución Educativa pueda tomar decisiones que le permita generar cambios en las estructuras académicas o administrativas, deben realizarse otras estrategias de acción y una de ellas es conocer la opinión de sus empleadores para determinar el desempeño de sus universitarios.

La satisfacción del empresario es una clave indispensable para el logro del posicionamiento de los futuros profesionistas, ya que al ser analizadas las opiniones de los empleadores sobre el desempeño de los egresados que en su momento están trabajando, se desarrollan estrategias encaminadas a satisfacer los parámetros de necesidades y exigencias de los empleadores, con las respectivas recomendaciones de estos.

Desde la perspectiva de Osuna, Lever y Torres (2010), los estudios de opinión de empleadores se conciben como una herramienta que recaba información del sector productivo, acerca de las necesidades y competencias que él requiere de los egresados

universitarios, para poder incorporarlos y aceptarlos al ámbito de trabajo y con base en ello se pueden tomar decisiones en el diseño de estrategias de enseñanza-aprendizaje, nuevos planes de estudio y/o reestructuración de los programas educativos, permitiendo así, cubrir las demandas sociales existentes

La Facultad de Contaduría y Administración es constantemente auditada por instituciones externas como la Asociación Nacional de Facultades y Escuelas de Contaduría y Administración, A.C. (ANFECA), el Consejo de Acreditación en la Enseñanza de la Contaduría y Administración (CACECA), los Comités Interinstitucionales para la Evaluación de la Educación Superior, A.C. (CIEES), y por el Programa Integral de Fortalecimiento Institucional (PIFI), el cual es una estrategia de la Secretaría de Educación Pública (SEP) para apoyar a las Instituciones de Educación Superior (IES) a lograr mejores niveles de calidad en sus programas educativos y servicios que ofrecen.

Estas instituciones externas buscan indicadores a través de una serie de requerimientos y procesos formales, que comprueben que la institución cumple con determinados estándares de calidad académica, para impartir estudios superiores en Contaduría y Administración y dentro de estos requerimientos están los estudios de empleadores.

Para dar respuesta a las observaciones y recomendaciones de estas instituciones evaluadoras, se requiere contar con información sobre lo que sucede en el mundo laboral a través de la opinión de los empleadores y con este tipo de estudios le permitirá a la facultad disponer de información confiable, precisa y directa que le permita orientar acciones tendientes a mejorar la formación académica y conocer el impacto que el desempeño profesional tiene, enfocado en la aplicación de los conocimientos,

habilidades y las actitudes que muestran los egresados, sobre las exigencias sociales y productivas de la entidad.

### **1.3. Objetivo General**

Conocer si el desempeño laboral de los egresados de la Licenciatura en Administración cumple con las expectativas de sus empleadores.

#### ***1.3.1. Objetivos específicos***

- a) Valorar el grado de aceptación de los egresados en el sector productivo.
- b) Identificar la importancia de las prácticas profesionales para los empleadores.
- c) Identificar las debilidades de los egresados de la Licenciatura en Administración en materia de desempeño laboral
- d) Conocer la demanda de los empleadores sobre los conocimientos computacionales y de inglés que deben tener los egresados.
- e) Grupo de aptitudes y habilidades que muestra el egresado en su desempeño profesional.

### **1.4. Preguntas de investigación**

- a) ¿Las necesidades de los empleadores son cubiertas con el desempeño profesional de los egresados?
- b) ¿Qué nivel de conocimiento del idioma inglés solicita el empleador a los egresados que laboran en su empresa?
- c) ¿El egresado demuestra a través de su desempeño laboral liderazgo?
- d) ¿El egresado tiene la capacidad de trabajar en equipo?

- e) ¿Las actividades que desarrollan los practicantes profesionales en la empresa son congruentes con su perfil profesional?

### **1.5. Hipótesis**

1. El desempeño laboral de los egresados de la Licenciatura en Administración se encuentra relacionado con las necesidades de sus empleadores.
2. El idioma inglés en los egresados es un requisito indispensable en el desempeño de sus labores de acuerdo a la opinión de los empleadores.
3. El egresado demuestra liderazgo dentro de su empresa.
4. En la opinión del empleador, el egresado tiene la capacidad de trabajar en equipo.
5. Los practicantes universitarios desarrollan actividades de acuerdo a su perfil profesional.

## **2.- MARCO TEORICO**

### **2.1. Introducción**

El capítulo contiene información que permite conocer las características de la universidad enfatizando sobre los datos estadísticos del nivel de egreso de la carrera de Licenciado en Administración así como los conceptos necesarios que permitan fundamentar este trabajo de tesis. Los autores que fueron consultados abordan temas como mercadotecnia, cliente, satisfacción del cliente, desempeño laboral y competencias y estudios de opinión de empleadores.

#### ***2.1.1.Contexto Nacional***

En la búsqueda de trabajos relacionados para conocer el desempeño laboral de los egresados de la Licenciatura en Administración, en base a la opinión de los empleadores, se encontraron en su mayoría estudios que estaban enfocados en conocer cuáles eran los requerimientos que demandan los empleadores de los egresados, para poder determinar su contratación y las necesidades en materia de preparación, enfocados en aplicación de conocimientos, desarrollo de habilidades y aptitudes.

De igual manera los estudios encontrados que dan a conocer la opinión de los empleadores sobre el desempeño laboral de los egresados que ya se encuentran trabajando en sus áreas de trabajo, evalúan la aplicación de sus conocimientos y sus capacidades en habilidades y aptitud en el trabajo.

Ambas vertientes de estudios enfocadas a la opinión de los empleadores, unas evaluando a los egresados ya trabajando y otras expresando las necesidades que requieren de los futuros trabajadores, a pesar de la poca cultura y ejercicios de vinculación universidad –empresa en México, existen oportunidades o interés por parte

de la academia para romper con esta barrera de vinculación y realizar acercamientos con el sector productivo que permiten enriquecer el conocimiento y disminuir los costos, por parte de la empresa, la capacitación y por la Institución Educativa el generar egresados competitivos con oportunidades de empleo.

Arellano (2008) en su estudio de opinión de empleadores, hace énfasis en la articulación entre los perfiles de formación profesional y las necesidades presentes y futuras del mercado de trabajo, cuyo propósito es explorar sus percepciones acerca de la formación y competencias generales que los profesionistas requieren para un adecuado desempeño profesional, lo que permite orientar y valorar la pertinencia de la oferta educativa de la Institución Educativa y proporciona un metodología para la realización del estudio de opinión de empleadores que permita identificar su opinión con relación al desempeño profesional de los egresados en el mercado laboral y con ello orientar la toma de decisiones sobre los cambios curriculares, así como el diseño de nuevas estrategias para el mejoramiento de la formación de los estudiantes. Las recomendaciones están enfocadas principalmente a conocer cuáles son las necesidades del empleador para contar con los servicios de un egresado universitario, el enfoque está dirigido hacia las recomendaciones o requisitos de la contratación y el objetivo del estudio se enfoca a conocer la opinión de los empleadores de los egresados que se encuentran trabajando en el momento del estudio, sin embargo las ideas y la metodología que proponen, ayuda a fortalecer la elección de competencias que debe desempeñar un egresados en el campo laboral.

Díaz Barriga (1995), con su libro Empleadores de Universitarios, un estudio de sus opiniones, realizó una investigación con empleadores de universitarios. Querían conocer cuáles eran los criterios o necesidades que tenía el empleador para la contratación de los

egresados y encontraron que los criterios de selección en distintas empresas resultan ser variados, además de distinguir entre los egresados de universidades públicas y privadas. El anterior trabajo menciona que existen un mercado laboral que funciona para sectores que tienen mayor relación con el poder económico y político en la sociedad, el cual ofrece empleos fuertes, vinculados con la conducción, dirección y gerencia, es decir, con mayor prestigio, estatus y mejor salario. A la vez que existe otro mercado para los sectores débiles, con menor prestigio, estatus y salario, en el que se desempeñan cargos de subordinación. Para ambos mercados se exigen actitudes distintas, mientras los primeros privilegian mando, liderazgo, autoridad; los segundos se relacionan con obediencia, sumisión y respeto a la autoridad.

El interés sobre los egresados de la Licenciatura en Administración de la UAQ, está enfocado en conocer si su desempeño laboral visto desde los empleadores, los posiciona como líderes.

En el estudio presentado por Sánchez, Moreno y Herrera (2004) analizan al odontólogo desde la perspectiva de las competencias profesionales y su relación con la práctica profesional, realizando un análisis desde su formación en las aulas hasta su desempeño en el mercado laboral. En las conclusiones de este trabajo se pudo encontrar que las competencias identificadas dentro de su desempeño profesional por parte del empleador destacan entre otras, la aplicación de los conocimientos, el desarrollo de habilidades, destrezas y actitudes; y el desarrollo de prácticas profesionales como parte de su preparación académica.

Otra investigación con relación con el tema fue el realizado por Valencia et al.(2004) mencionando las formas de vinculación que tiene la Universidad de Sonora y la opinión sobre los requisitos formales y características deseables para la contratación

de profesionistas y su opinión sobre el desempeño profesional de los egresados. En los resultados de la carrera de Licenciado en Administración, la vinculación universidad-empresa, estuvieron enfocados en cinco vías importantes: a).empleo de egresados b) estudiantes en prácticas profesionales, c) aceptación de estudiantes en programas de servicio social d) visitas a empresas por docentes y alumnos y e) cursos y diplomados impartidas para el sector empresarial. Lo que permite ver que dentro de los resultados del nivel de satisfacción, se mencionan las recomendaciones que dan los empleadores sobre las competencias que para ellos son las más importantes y que el egresado debe reforzar, los empleadores estiman como una necesidad, el reforzamiento de la formación académica de los egresados en habilidades para la toma de decisiones, habilidades para trabajar en equipo, conocimientos de sistemas computacionales, relaciones humanas y conocimientos técnicos de la disciplina.

La Secretaria de Educación Pública, con la Autoevaluación de Nuevas Oportunidades de Programas Educativos en Educación Superior (AENOPEES), y el Programa Integral de Fortalecimiento Institucional (PIFI), tienen como fin establecer parámetros mínimos de calidad para la apertura, evaluación y reestructuración de planes y programas de estudios que operan en el Estado de Querétaro. Dichos parámetros se han tomado de organismos nacionales e internacionales y se han establecido en consenso con las instituciones de educación superior que integran la COEPES-Querétaro, quien funge como un órgano de recomendación, que apoya a la Dirección de Educación del Gobierno del Estado, en estas agrupaciones se establecen criterios de análisis donde están incluidos los estudios de factibilidad y pertinencia a las necesidades de la región, no indican una metodología a seguir, solicitan únicamente si realizaron este tipo de vinculación y estudios con el sector productivo.

### ***2.1.2. Universidad Autónoma de Querétaro***

La Universidad Autónoma de Querétaro se ha logrado posicionar en buen lugar a nivel nacional, en base a diferentes indicadores. La Secretaría de Educación Pública la coloca en términos generales dentro de las mejores 15 universidades como se puede verificar en el estudio presentado por el Periódico El Universal (2011), en su ranking de las mejores universidades del país la coloca en el año 2011 en el lugar número diez entre las universidades desde la evaluación de los empleadores.

El acercamiento y vinculación con el sector productivo ofrecen información valiosa para apoyar la acreditación y la actualización permanente de los planes y programas de estudio, en razón de las demandas de la sociedad y los factores que promueven el desarrollo nacional.

En consonancia con lo anterior, la Universidad Autónoma de Querétaro tiene establecido dentro de su normatividad y documentos estratégicos, el compromiso de la vinculación con los sectores de la sociedad para cubrir sus necesidades y enriquecer los planes y programas de estudios, como por ejemplo; en el marco de la Ley Orgánica (1976), dentro del capítulo II art. 6 se menciona el compromiso de formar profesionales correspondiendo a las necesidades de la sociedad; capítulo VI artículo 24 , da referencia sobre el aspecto técnico para modificar programas y planes de estudios, Capítulo VIII artículo 34 menciona que el Coordinador de área académica, supervisa la ejecución de programas y proyectos académicos, Capítulo XIX art. 35 El Director de la Facultad, Escuela vigila el desarrollo y cumplimiento de los planes y programas de estudio; dentro del Modelo Educativo (2007-2012), señala que la educación que imparte la UAQ está centrada en el aprendizaje articulado con la construcción del conocimiento, el quehacer profesional y su compromiso social.

La universidad Autónoma de Querétaro (2007) en su Plan de Institucional de Desarrollo 2007-2012; contempla Programas Institucionales con la finalidad de fortalecer las acciones realizadas por las facultades, encaminadas al mejoramiento de la calidad académica, éstos se implementaron para atender y apoyar problemas comunes de las facultades.

El Programa Institucional de Seguimiento de Egresados está enfocado en mantener actualizado el sistema de comunicación con los egresados, graduados y posibles empleadores, asimismo posibilita la construcción de indicadores de pertinencia y factibilidad para los planes y programas de estudio, la vinculación de los diferentes sectores con los proyectos académicos, para que contribuyan a la consolidación de la calidad educativa, la pertinencia social y la responsabilidad pública que requieren los sectores social y productivo.

### ***2.1.3. Facultad de Contaduría y Administración***

El 24 de febrero de 1951 inició la Autonomía de la Universidad y en 1954 se funda la Escuela de Contaduría y Administración con la carrera de Contador Público y es en 1963 cuando se establece la carrera de Licenciado en Administración de Empresas.

Su misión y visión esta dirigida a la generación del conocimiento en una forma integral, formando a personas para el liderazgo, la competitividad y el compromiso social tomando como base valores y principios universalmente aceptados.

#### *Programas que ofrecen*

Contador Público (Modalidad Presencial y a Distancia)

Licenciatura en Administración (Modalidad Presencial y a Distancia)

Licenciatura en Administración Financiera

Licenciatura en Economía Empresarial

Licenciatura en Gestión y Desarrollo de Empresas Sociales

Licenciatura en Negocios y Comercio Internacional

Licenciatura en Negocios Turísticos.

Maestría en Administración 3 Áreas terminales:

(Mercadotecnia, Alta Dirección, Finanzas, Negocios Internacionales)

Maestría en Impuestos.

Maestría en Administración de Negocios Internacionales TLC-NA

Maestría en Gestión de la Tecnología

Doctorado en Administración (Modalidad presencial y a Distancia)

Doctorado en Gestión Tecnológica e Innovación

#### ***2.1.4. Licenciatura en Administración***

La Universidad Autónoma de Querétaro (2010), a través del Departamento de Unidad de Estadística de Información de la UAQ, menciona que la carrera de Licenciatura en Administración desde sus inicios no ha dejado de preparar profesionistas, para tener un referente estadístico sobre el comportamiento de egreso de los universitarios, tomaremos de referencia la generación 2010 por ser la más cercana al estudio que nos ocupa, en donde el mayor número de egresados está concentrado principalmente en el campus de Centro Universitario del municipio de Querétaro con 147 egresados, en el municipio de San Juan del Río fueron 37 egresados, 10 egresados en el municipio de Jalpan, 12 en el municipio de Amealco y 11 egresados en Cadereyta, dando un total de 217 egresados.

## **2.2. Marco Conceptual**

Esta parte contienen conceptos necesarios que permite fundamentar este trabajo de tesis. Los autores que fueron consultados abordan temas como mercadotecnia, cliente, satisfacción del cliente, desempeño laboral y competencias.

### ***2.2.1. Mercadotecnia, cliente y satisfacción del cliente***

#### *Mercadotecnia*

Kotler. P. (2000) ,define en uno de sus libros, que la mercadotecnia es un proceso mediante el cual grupos e individuos obtienen lo que necesitan, por medio de la generación, ofrecimiento e intercambio de productos de valor con sus semejantes.

La educación pública como institución social, tiene como objetivo mantener, desarrollar y preservar principalmente las tres funciones sustantivas que son la Docencia, la Investigación y la Extensión, desarrollando estos procesos en beneficio de la preparación de los estudiantes y generar profesionistas capacitados para satisfacer la demanda de la sociedad.

Para Stanton, Etzel y Walker, (2004), la mercadotecnia es un sistema total de actividades de negocios ideado para planear productos que permitan satisfacer necesidades, estos deben tener un precio asignado, promoverlo y distribuirlos a los mercados meta, a fin de lograr los objetivos de la organización.

La universidad pública se encuentra trabajando en la certificación de las carreras, para mantener la calidad educativa, participando en el desarrollo del Estado de Querétaro, procurando que la formación de los universitarios corresponda a las necesidades de la sociedad; atendiendo primordialmente a los problemas regionales, así como a los nacionales. Por último se cita a Kotler y Armstrong (2003), donde

mencionan que el logro de las metas de una organización depende del cumplimiento y satisfacción de las necesidades del mercado a atender; aunque la Institución Educativa no tiene como tal una Dirección de Mercadotecnia, si hay áreas administrativas tanto en la administración central así como en cada facultad, que se encargan de la planeación, organización, difusión y control de los procesos académicos y administrativos, enfocados a buscar la pertinencia académica a través de estudios y análisis comparativos de otras universidades, la vinculación con empleadores y la búsqueda de la satisfacción de las necesidades del mercado, sin embargo falta fortalecer e incrementar los estudios de opinión de empleadores en forma institucional, los cuales son importantes para tener herramientas que permitan conocer sus necesidades sobre la formación de los Licenciados en Administración y poder enriquecer programas académicos y proyectos de vinculación que fortalezcan la preparación del estudiantado y poder seguir incorporándonos en el mercado cada vez más exigente y una oferta educativa más competitiva.

#### *Cliente/ empleador*

Harrington (1998) menciona que el cliente es lo más importante dentro de los negocios. Los clientes para la UAQ son los denominados para este estudio empleadores, que son aquellas personas que contratan o tiene a su cargo a un egresado que se encuentran desarrollando actividades dentro de la organización.

Los autores estudiosos del enfocado al cliente nos dan diferentes apreciaciones como el caso de Foster (1999), donde dice que un cliente es aquel que recibe bienes o servicios, comúnmente esto involucra una transacción en la cual algo de valor cambia de manos.

Se puede hablar de dos tipos de clientes interno y externo: para esta investigación y considerando la idea de Foster, el cliente interno es el estudiante que recibe servicios educativos y administrativos al interior de la Institución Educativa y el cliente externo es aquél que paga por recibir un servicio o producto fuera de la Institución, son las personas que se desea satisfacer con los egresados universitarios.

### *Satisfacción del Cliente*

Lovelock, C. (1996), asegura que la satisfacción del cliente se encuentra en las oportunidades o servicios que le ofrece una organización y cubran sus necesidades básicas, si por el contrario, existen clientes tan descontentos con el servicio hablarán muy mal al respecto, cada vez que tengan la oportunidad de hacerlo.

Los clientes son cada día más exigentes, sus expectativas y necesidades cambian a cada instante y la oferta de los egresados es cada vez mayor, por lo cual se debe estar alerta para poder satisfacer sus requerimientos, por lo cual esta actividad debe ser primordial en la Institución Educativa.

La satisfacción del cliente desde el punto de vista de Kotler P. (2000), lo define como el nivel del estado de ánimo de una persona que resulta de comparar el rendimiento percibido de un producto o servicio con sus expectativas.

Por otro lado Larrea (1991) en su libro de calidad en el servicio, dice que la satisfacción del cliente es una parte fundamental para la obtención de la calidad, en el caso de la Facultad de Contaduría y Administración, la obtención de la tan buscada excelencia académica y alcanzándola o acercándose a ella, pone en ventaja a la UAQ sobre las demás instituciones de educación superior donde egresan Licenciados en Administración.

También se debe considerar como menciona Larrea, que la satisfacción del cliente no debe ser temporal, sino que se debe estar siempre en la búsqueda de satisfacer continuamente las demandas de los clientes, para mantenerse competitivos.

### ***2.2.2.El desempeño laboral del egresado***

Gordón (1997), define desempeño como aquellas acciones o comportamientos observados en los empleados que son relevantes para los objetivos de la organización y que pueden ser medidos en términos de su nivel de contribución a la empresa.

De manera que las personas trabajan a fin de conseguir resultados que, según ellas satisfagan sus necesidades de existencia, relación y crecimiento. Una pequeña expansión de esta simple estructura puede ser utilizada para comprender el nivel de esfuerzo que una persona ejerce al desempeñar un trabajo.

A partir de la década de los noventa, los cambios en el nuevo orden internacional propiciaron el replanteamiento de las condiciones entre el capital y el trabajo, en donde más que formar para el empleo se forma para la empleabilidad; Tünnermann (2006), propone que la formación de los futuros trabajadores, debe estar enfocado a través de conocimientos, habilidades y destrezas flexibles que permitan al egresado responder con responsabilidad, creatividad, innovación y conocimientos a un mercado laboral en un constante cambio.

La aportación de Gonczi (2002) sobre el desempeño de los egresados basada en competencias lo maneja ligando los atributos de la educación con las demandas, de las actividades que debe realizar el propio trabajador en el momento de realizar su trabajo, lo que quiere decir es que si el egresado cuenta con capacidades más generales, tales como razonar y hacer juicios, resolver problemas, de forma innata su desempeño será

más satisfactorio. El aprendizaje lo refiere como un aprendizaje situado, por lo que éste está fusionado con el trabajo y con el contexto en el que se desarrolla. Por lo cual es importante conocer si el egresado se está desarrollando en forma adecuada y si su desempeño no es el adecuado, identificar las debilidades para que según las recomendaciones de Gonczi (2002), capacitar a los futuros egresados, para aprender las competencias que le permita tener un desempeño laboral favorable.

La educación profesional debe estar relacionada con el lugar de trabajo, no solamente como un lugar válido para la producción y transmisión de conocimientos, sino como un lugar igualmente válido para la producción de conocimiento institucional.

En este tipo de educación se considera la experiencia de la práctica profesional como esencial para la adquisición del conocimiento.

Zabala y Arnau (2009) dicen que las competencias dependen de una actuación eficiente en un contexto determinado, dependiendo de la necesidad en el momento de realizar una actividad o trabajo, el egresado debe tener la capacidad para analizar, identificar y actuar, para resolver el problema que se está presentando, las competencias profesionales constituyen las bases esenciales del nuevo profesionista para adaptarse a este proceso de cambio.

Asimismo, la clasificación seleccionada para la determinación de las competencias profesionales en la Licenciatura en Administración se basó en tres áreas de competencia según Poblete y Villa (2007):

- 1) Área de competencias de índole general.
- 2) Área de competencias vinculadas al desempeño profesional.
- 3) Área de competencias de carácter complementario.

*Área de competencias de índole profesional:* Corresponde al conjunto de competencias que expresan un adecuado desarrollo del pensamiento y el manejo de conceptos básicos necesarios para la comprensión de los procesos, sobre los que se basa el ejercicio profesional basados en la aplicación de los conocimientos adquiridos en las aulas.

*Área de competencias vinculadas al desempeño:* Es aquella que expresa el adecuado nivel de dominio de habilidades y destrezas necesarias para un correcto accionar profesional.

*Área de competencias de carácter complementario:* Reúne a aquellas competencias que expresan la adopción de conocimientos, habilidades y destrezas, en ámbitos que, sin ser propios de la profesión, son necesarios para otorgar mayor eficiencia y versatilidad en el desempeño profesional y permitir una mejor utilización de los recursos.

De igual manera se fortalece en base a los comentarios y recomendaciones de Gonczi (1997) y Tünnermann B. C. (2006), que recomiendan que es importante conocer de los egresados sus habilidades para la aplicación de los conocimientos, aplicación de herramientas básicas de planificación, manejo de métodos, técnicas y equipos, habilidades y destrezas para resolver conflictos, de igual manera Díaz B. A. (1995) recomienda que la habilidad para trabajar en equipo y el liderazgo son esenciales en el desempeño de los egresados, según los estudios de los egresados deben mostrar actitud de iniciativa, innovación y mejora continua en su quehacer profesional así como el manejo de un segundo idioma. Valencia, D. G. Et al. (2004) consideran una estrategia importante de vinculación y espacio para fortalecer las competencias las prácticas profesionales, es por eso que consideraron preguntar la opinión de las prácticas profesionales en las actividades de la organización.

### ***2.2.3. Prácticas profesionales***

La práctica profesional es el conjunto de actividades específicas propias de cada carrera y demandadas por la sociedad. Es la forma que tiene el profesional de influir prácticamente en la vida social y productiva de la humanidad.

Por lo tanto, la práctica profesional, entendida de esta manera general no puede restringirse al ejercicio práctico de una formación específica, ésta es sólo una de sus características.

Es por eso que, a través de ella, se tiene la posibilidad de incursionar en el campo profesional con la autoridad suficiente para sugerir, analizar, criticar, transformar y proyectar nuevas formas de realización y respuestas a las necesidades sociales. Dentro de este marco referencial se puede entender la formación profesional y su práctica como una educación para la vida que genera actitudes, habilidades y disposiciones orientadas al desarrollo humano.

### ***2.2.4. Estudios de opinión de empleadores***

La utilidad que los estudios de opinión de empleadores tienen para las instituciones educativas según Arrellano R. M. (2008) en el Estudio de Opinión de Empleadores realizado por la Universidad de Colima son:

- Verificar y analizar la congruencia y pertinencia de los planes y programas de estudio.
- Detectar fortalezas y debilidades en los procesos de formación académica a partir de la opinión de los empleadores.

- Determinar los perfiles profesionales que los egresados deben adquirir al culminar su formación profesional, para su inmediata y exitosa incorporación al campo laboral.
- Obtener información que sirva de apoyo en la reestructuración curricular de los programas educativos.
- Incrementar las oportunidades de empleo en el mercado laboral.
- Incorporar a los estudiantes en espacios reales donde apliquen los conocimientos técnico-prácticos adquiridos durante su formación, a través de la práctica profesional.
- Pertinencia de la formación profesional con las demandas laborales en materia de competencias.
- Mayor productividad de los egresados hacia su trabajo, respondiendo a las necesidades de la empresa, institución y/o dependencia.
- Mayor reconocimiento de la empresa debido a la eficiencia de sus trabajadores.

### 3. METODOLOGÍA DE INVESTIGACIÓN

La tesis denominada “El desempeño laboral de los egresados de la Licenciatura en Administración de la UAQ, en la opinión de los empleadores.”, se realizó con el objetivo de conocer el desempeño laboral de los egresados de la Licenciatura en Administración, en base a la opinión de sus empleadores, lo que genera información para que la Facultad de Contaduría y Administración, conozca si cumple con las expectativas del empleador a través de la preparación académica de sus universitarios, y que los resultados sean principalmente enfocados a la mejora continua de programas de estudio de la licenciatura de la UAQ, buscando que estén acordes con las necesidades de los empleadores, además se preguntará al empleador cuales son las carreras que más requiere lo que permitirá conocer si alguna de ellas puede ser atendida principalmente por la Facultad de Contaduría y Administración.

#### 3.1. Tipo de la investigación

El tipo de investigación que se implementó para esta investigación es de carácter cuantitativo con enfoque descriptivo y transversal.

A través de la metodología cuantitativa se permitió examinar los datos en forma numérica y la investigación descriptiva, describe el grado de satisfacción de los empleadores, sobre el desempeño de los egresados que fueron analizados.

En la literatura de la investigación se encontró diferentes clasificaciones de los diseños de investigación, Hernández, Fernández y Baptista (2003) consideran las siguientes clasificaciones: Investigación experimental e investigación no experimental, donde la investigación no experimental se subdivide en diseños transversales y diseños longitudinales. El diseño de esta investigación es de tipo *no experimental*, ya que se

observaron las situaciones ya existentes dentro de las áreas de estudio de los empleadores y es transversal, ya que la recolección de la información se hizo en un solo momento y en un tiempo único, además de que este tipo de diseño no experimental, tiene como propósito describir las variables y analizar su incidencia e interrelación en un momento dado.

### **3.2 Diseño del instrumento**

Se diseñó una encuesta que permitió recabar información de la opinión que los empleadores tienen sobre el desempeño profesional que muestra el egresado de la UAQ, tomando como referencia diversos instrumentos de otras instituciones de educación superior en estudios semejantes.

El instrumento contiene cuatro apartados.

A) Datos generales de la institución, empresa u organización.

Información que permite actualizar los datos del padrón directorio de empresas e instituciones.

B) Datos particulares

Datos para conocer el tipo de empresa, sector productivo, rama y tamaño de la empresa o institución, que permita caracterizar el tipo de empresa o institución donde se encuentran laborando los egresados.

C) Desempeño Profesional de los egresados

Información que permita conocer el porcentaje de egresados de la UAQ que laboran en la empresa en comparación con egresados de otras instituciones y conocer la opinión del empleador respecto al desempeño profesional en cuanto a aplicación de

conocimientos, actitudes, habilidades y las recomendaciones en materia de manejo de paquetes computacionales y conocimientos especiales que debe tener el egresado.

#### D) Prácticas Profesionales en la Institución

Este apartado, básicamente referido a conocer si la empresa ha tenido experiencias con estudiantes a través de las prácticas profesionales y conocer que tan importantes son para los empleadores. Además conocer por parte del empresario o funcionario público sobre las necesidades de las carreras que esta requiere, así como las especialidades o líneas terminales y manejo de paquetes computacionales por parte de los universitarios.

El instrumento que se aplicó, consta de 25 preguntas en total, ver apéndice 1 las variables pueden medirse a través de diversos tipos de escalas entre las que destacan la escala de actitudes tipo Likert .

Del apartado C del cuestionario, las preguntas de 13 al 19 están estructuradas con cinco alternativas de respuesta, al igual que en el apartado D con la pregunta 25.

- ( ) Excelente
- ( ) Bueno
- ( ) Regular
- ( ) Malos
- ( ) Pésimos

Del apartado D, la pregunta 23 está estructurada con cinco alternativas de respuesta

- ( ) Totalmente
- ( ) En su mayoría
- ( ) Medianamente
- ( ) Solo algunas de ellas
- ( ) No

### **3.3. Variables**

Se contemplaron para el estudio las siguientes competencias basadas en las recomendaciones que Gonczi (2002) y Tünnermann (2006), mencionan sobre lo importante que es conocer: habilidades para la aplicación de los conocimientos aplicación de herramientas básicas de planificación y administración, manejo de métodos y técnicas, habilidades y destrezas para resolver conflictos; Díaz B. (1995) recomienda que la habilidad para trabajar en equipo y el liderazgo son esenciales en el desempeño de los egresados, según los estudios de los egresados deben mostrar actitud de iniciativa en su quehacer profesional así como el manejo de un segundo idioma, Valencia H. et al. (2004) consideran una estrategia importante de vinculación y espacio para fortalecer las competencias las prácticas profesionales, es por eso que se consideró preguntar la opinión de las prácticas profesionales en las actividades de la organización.

### **3.4. Población y muestra objeto del estudio**

El universo de empleadores de egresados de licenciatura en administración, se determinó a partir de los datos obtenidos en el 2009 del acercamiento que tuvo la UAQ con 110 instituciones y organismos públicos y privados, en donde se entrevistaron al azar para conocer entre otros temas de interés de ese acercamiento, si contaban con egresados de la universidad; a partir de este estudio se eligieron a las 74 instituciones que mencionaron que dentro de su plantilla laboral tenían egresados de la UAQ con la Licenciatura en Administración.

Al tener el acercamiento con los 74 empleadores se tuvo los siguientes resultados:

60 empresas e instituciones tanto públicas como privadas contestaron el instrumento diseñado para esta investigación.

De las 14 empresas restantes no se pudieron rescatar el cuestionario por diversas razones, principalmente porque el domicilio ya no era el correcto, ya había cerrado la empresa o no lo quisieron contestar.

### **3.5. Procedimiento**

Etapa I. En el 2009 la UAQ eligió de los directorios empresariales de dos parques industriales del Estado de Querétaro y del sector gubernamental, aplicando 110 encuestas a instituciones públicas y privadas, con la finalidad entre otros intereses, si contaban con egresados de la UAQ, del resultado de este acercamiento, 74 de ellas contaban con egresados de la Licenciatura en Administración.

Etapa II. Se retomó esta investigación en enero del 2011, seleccionando la población total, dándole seguimiento a las 74 instituciones con egresados de la Licenciatura en Administración de la UAQ.

Etapa III. Una vez estructurada la encuesta, se impartió el curso de capacitación para los encuestadores proporcionándoles la información sobre los objetivos del estudio, la metodología de trabajo y la revisión de cada uno de los reactivos de la encuesta. Lo anterior con la finalidad de resolver cualquier duda y que los involucrados contaran con los datos precisos para su aplicación y garantizar el logro de las metas del estudio.

Con el apoyo de 5 prestadores de servicio social de la UAQ, se aplicó a las 74 instituciones, recabando la información de 60 organismos tanto públicos como privadas, de las 14 empresas restantes no se pudieron rescatar el cuestionario por diversas razones, principalmente porque el domicilio ya no era el correcto, ya había cerrado la empresa o no lo quisieron contestar.

La etapa de aplicación de levantamiento de la encuesta se planeó inicialmente en un periodo de 3 meses, sin embargo, debido a la falta de tiempo, disponibilidad y pérdida constante del cuestionario por parte de empleador, se extendió a un periodo de 6 meses.

Etapa IV. El procesamiento de datos estuvo supervisado por el responsable del trabajo de investigación. Se procedió a la captura de la información en la base de datos diseñada en excell a través de tablas y con la ayuda de este software se elaboraron las figuras y tabulación de los datos estadísticos.

Los resultados y conclusiones consideran los siguientes aspectos:

- A) Datos generales de la institución, empresa u organización.
- B) Datos particulares
- C) Desempeño Profesional de los egresados
- D) Prácticas Profesionales en la Institución

## 4. RESULTADOS

A continuación se presentan los resultados totales obtenidos de la aplicación del instrumento.

### 4.1 Datos generales de la empresa o institución.

Se contó con la participación de 60 empresas o Instituciones tanto de los sectores público, privado y social, de diferentes sectores productivos

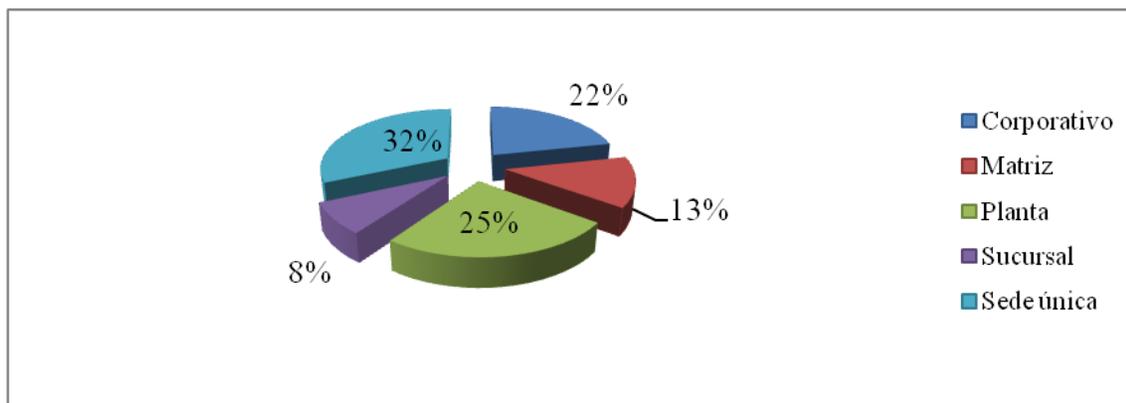
### 4.2 Datos Particulares

Se dan a conocer las características de la empresa donde los egresados de la Licenciatura en Administración están laborando.

#### *a).-Tipo de empresa*

Las plazas laborales en que se desempeñan profesionalmente los egresados de la Licenciatura en Administración de la Universidad Autónoma de Querétaro, se clasifican principalmente en empresas de sede única, las cuales no tienen ningún otro establecimiento que los represente, alcanzando un 32% del total de la muestra, quedando el resto de las empresas distribuidas de la siguiente manera; un 22% como corporativo, 13% como matriz y 8% como sucursales (ver figura y tabla 4.1).

Figura 4.1. Tipo de empresa



Fuente: Elaboración propia.

Tabla 4.1

*Tipo de empresa.*

Tipo de empresa	Empleadores	Porcentaje
Corporativo	13	22%
Matriz	8	13%
Planta	15	25%
Sucursal	5	8%
Sede única	19	32%
<b>Total</b>	<b>60</b>	<b>100%</b>

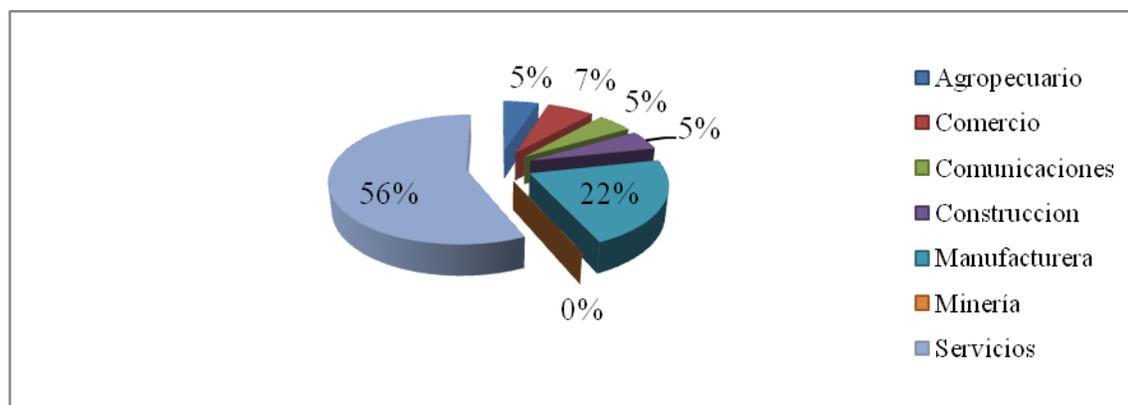
Fuente: Elaboración propia.

#### ***b).- Clasificación de la Institución por sector productivo***

De acuerdo al sector productivo de las empresas o instituciones que fueron entrevistadas, 56% de la muestra se ubica dentro del sector de servicios, las empresas dentro del sector productivo manufacturero representan en segundo lugar con un 22%, el sector de comercio con un 7% de participación, existe tres sectores con una misma representación del 5% cada uno, y son la de construcción, comunicaciones y agropecuaria, para el

sector de minería no se reportó la existencia de algún egresado trabajando en ella. La tabla 4.2 muestra el número de empleadores clasificados por sector productivo.

*Figura 4.2 Sector Productivo*



Fuente: Elaboración propia.

Tabla 4.2

*Sector Productivo*

Sector	Empleadores	Porcentaje
Agropecuario	3	5%
Comercio	4	7%
Comunicaciones	3	5%
Construcción	3	5%
Manufacturera	13	22%
Minería	0	0%
Servicios	34	57%
<b>Total</b>	<b>60</b>	<b>100%</b>

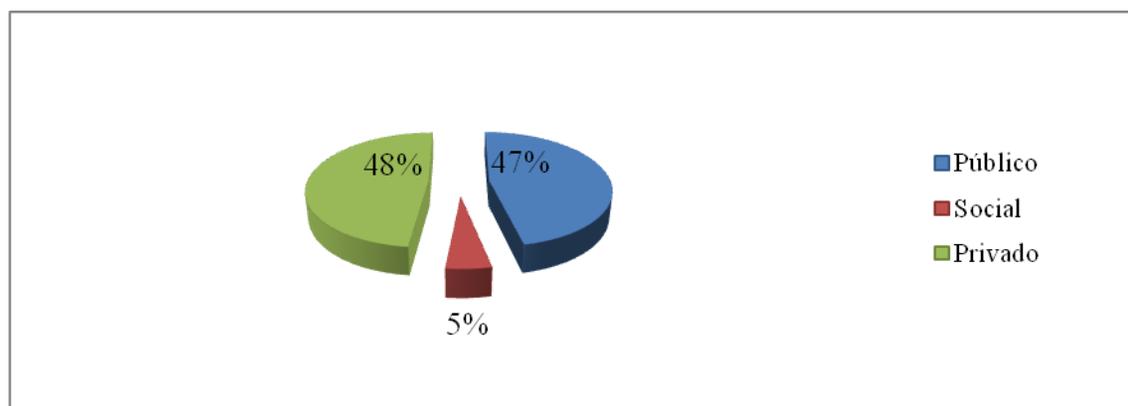
Fuente: Elaboración propia.

*c).- Clasificación de la Institución por sector*

Las organizaciones y empresas donde trabajan los egresados fueron clasificados en sector privado, público y social, teniendo una representatividad de 48%, 47% y 5% respectivamente (tabla 4.3 y figura 4.3.), lo que se puede apreciar que el campo natural

para los egresados de la Licenciatura en Administración están concentrados casi por igual en los sectores público y privado sin embargo no se deja de tener presencia en el sector social.

*Figura 4.3 Sector de la Institución.*



Fuente: Elaboración propia.

Tabla 4.3

*Sector de la Institución*

Sector	Empleadores	Porcentaje
Público	28	47%
Social	3	5%
Privado	29	48%
<b>Total</b>	<b>60</b>	<b>100%</b>

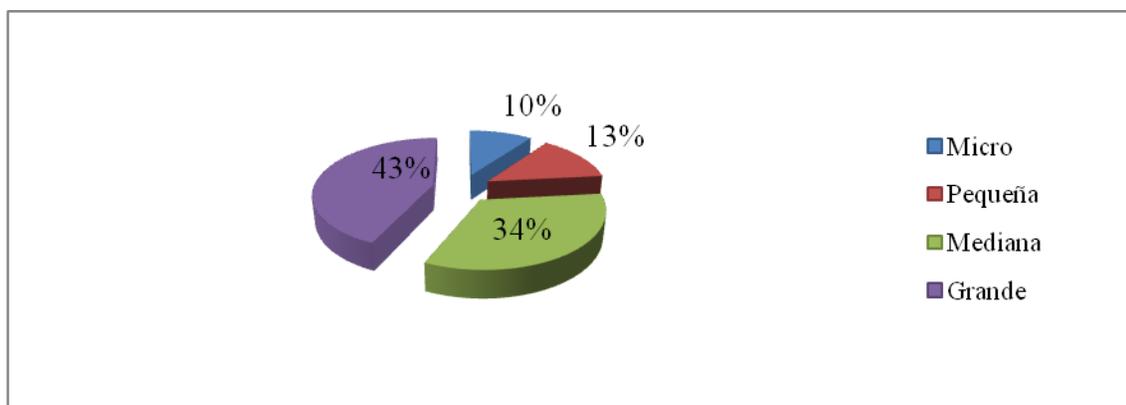
Fuente: Elaboración propia.

*d).- Clasificación de la Institución por número de empleados*

De acuerdo al tamaño de las empresas o instituciones que fueron entrevistadas, el 43% de la muestra, se ubica dentro de la categoría de grandes con más de 250 empleados; empresas clasificadas como medianas que tienen entre 101 y 250 empleados representan el 34%; en el rango de empresas pequeñas de 16 a 100 empleados, representó un 13% y

las empresas o instituciones de tamaño micro, es decir que cuentan hasta con 15 empleados abarcaron un 10% (ver tabla y figura 4.4)

Figura 4.4 Tamaño de la empresa.



Fuente: Elaboración propia.

Tabla 4.4

*Tamaño de la empresa*

Tamaño	Empleadores	Porcentaje
Micro	6	10%
Pequeña	8	13%
Mediana	20	33%
Grande	26	43%
<b>Total</b>	<b>60</b>	<b>100%</b>

Fuente: Elaboración propia.

### 4.3. Desempeño profesional de los egresados

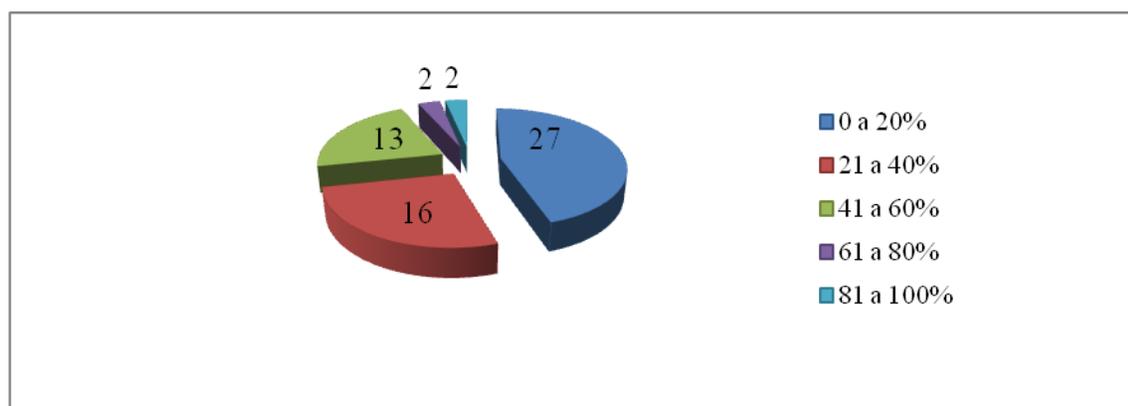
Las empresas mencionan en el estudio el porcentaje de egresados de la Licenciatura en Administración de la UAQ, en comparación con otras Instituciones de Educación Superior y cuál es su opinión sobre el desempeño que éstos demostraron.

*e).-Proporción de egresados de la Licenciatura en Administración de la UAQ, en comparación con egresados de otras Instituciones de Educación Superior que laboran en la empresa.*

De las 60 empresas entrevistadas, en 27 de ellas, los egresados de la licenciatura en administración de la UAQ cuentan con una representación del 0 al 20% del total de licenciados en administración que laboran en las empresas o instituciones, en 16 empresas existe una proporción del 21% al 40% de los egresados de la UAQ, en 13 empresas el porcentaje aumenta del 41% al 60% la participación de las egresados de la UAQ, en las empresas aumenta del 61% al 80% y 81% al 100% en 2 empresas únicamente respectivamente. Como se puede observar en la tabla y figura 4.5, en donde se tiene el menor número de representatividad de los egresados de la UAQ, son en 9 empresas clasificadas en el sector público, 1 en el sector social y 17 empresas en el sector privado.

En donde se cuenta con más del 80% de proporción de egresados de la UAQ en comparación con otras instituciones de educación superior, son de empresas e instituciones del sector público y privado, no teniendo para este porcentaje participación en el sector social.

Figura 4.5 Proporción de egresados de la Licenciatura en Administración.



Fuente: Elaboración propia.

Tabla 4.5

Proporción entre los egresados de la UAQ y otras instituciones.

Representación de egresados UAQ	Número de empresas	Sector público	Sector social	Sector Privado
0 a 20%	27	9	1	17
21 a 40%	16	10	1	5
41 a 60%	13	6	1	6
61 a 80%	2	1	0	1
81 a 100%	2	2	0	0
<b>Total</b>	<b>60</b>			

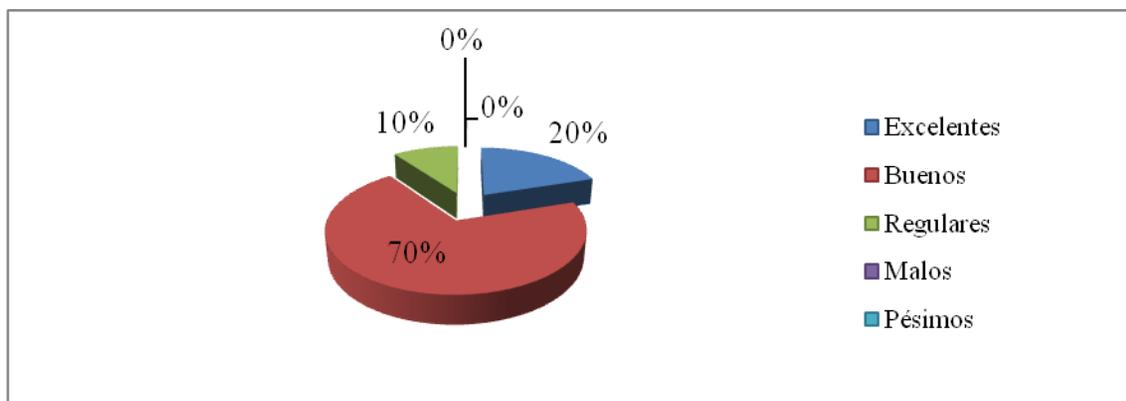
Fuente: Elaboración propia.

*f).- Conocimientos necesarios sobre la planeación y ejecución para el buen desempeño laboral*

Como se observa en la figura 4.6 y tabla 4.6, la evaluación que le dan los empleadores a los egresados sobre los conocimientos necesarios que demuestran tener para una buena planeación y ejecución de sus actividades fue evaluado como bueno en un 70% del total de los empleadores entrevistados, seguido de un 20% de los empleadores que los consideraron como excelentes y una proporción mínima del 10% como regulares, esta

evaluación por parte de los empleadores es crucial ya que una de las funciones principales de un administrador está basado principalmente en la planeación y posteriormente en la ejecución de las actividades administrativas de una empresa o institución.

*Figura 4.6* Desempeño en planeación y ejecución.



Fuente: Elaboración propia.

Tabla 4.6

*Conocimientos necesarios de planeación y ejecución*

<b>Evaluación</b>	<b>Empleadores</b>	<b>Porcentaje</b>
Excelentes	12	20%
Buenos	42	70%
Regulares	6	10%
Malos	0	0%
Pésimos	0	0%
<b>Total</b>	<b>60</b>	<b>100%</b>

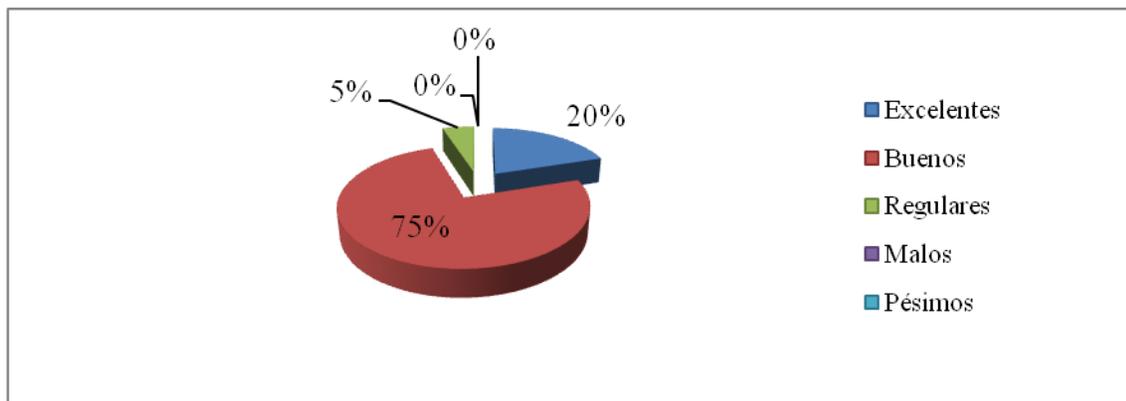
Fuente: Elaboración propia.

***g).- La aplicación de los conocimientos para resolver problemas de trabajo***

Los empleadores refieren como los egresados aplican sus conocimientos adquiridos para resolver los problemas que se presenten en el área de trabajo, un total de 45 empleadores

que representan el 75%, consideran que los licenciados en administración son buenos para resolver problemas por medio de sus conocimientos, el 20% de los empleadores los califican como excelentes y tan solo el 5% como regular (ver tabla 4.7 y figura 4.7).

Figura 4.7 Aplicación de conocimientos para resolver problemas.



Fuente: Elaboración propia.

Tabla 4.7

*Aplicación de conocimientos para resolver problemas de trabajo*

Evaluación	Empleadores	Porcentaje
Excelentes	12	20%
Buenos	45	75%
Regulares	3	5%
Malos	0	0%
Pésimos	0	0%
<b>Total</b>	<b>60</b>	<b>100%</b>

Fuente: Elaboración propia.

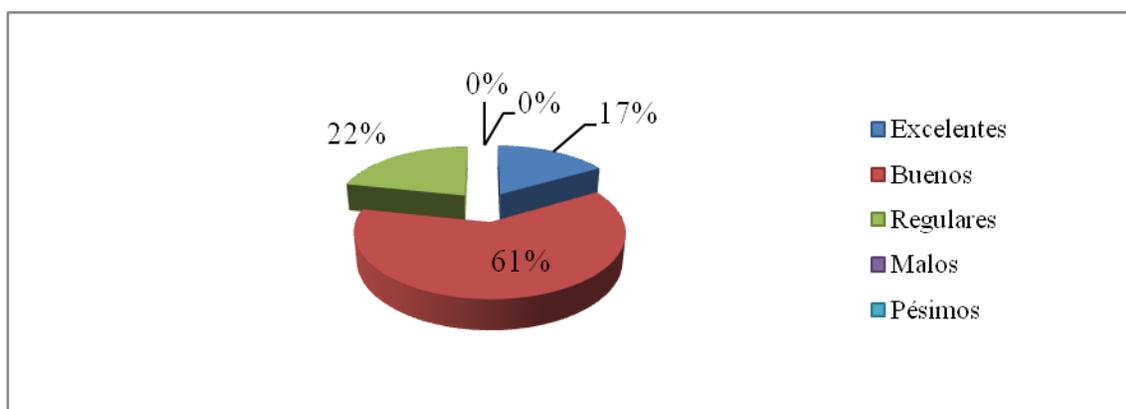
#### *h).- Manejo de métodos y técnicas por parte de los egresados*

En la figura 4.8, se muestra el porcentaje de la población de estudio, de acuerdo al manejo de métodos y técnicas por parte de los egresados en sus labor profesional, donde

el 61% corresponde a un manejo bueno, el 22% regular y un 17% es considerado como excelente.

De acuerdo a este resultado, se puede decir que los egresados obtienen un buen manejo de los métodos y técnicas adquiridas en el aula, puesto que se ve reflejado en el alto porcentaje al considerarlos como buenos, sin embargo sería aún más benéfico que fuese excelente.

Figura 4.8 Manejo de métodos y técnicas.



Fuente: Elaboración propia.

Tabla 4.8

*Manejo de métodos y técnicas*

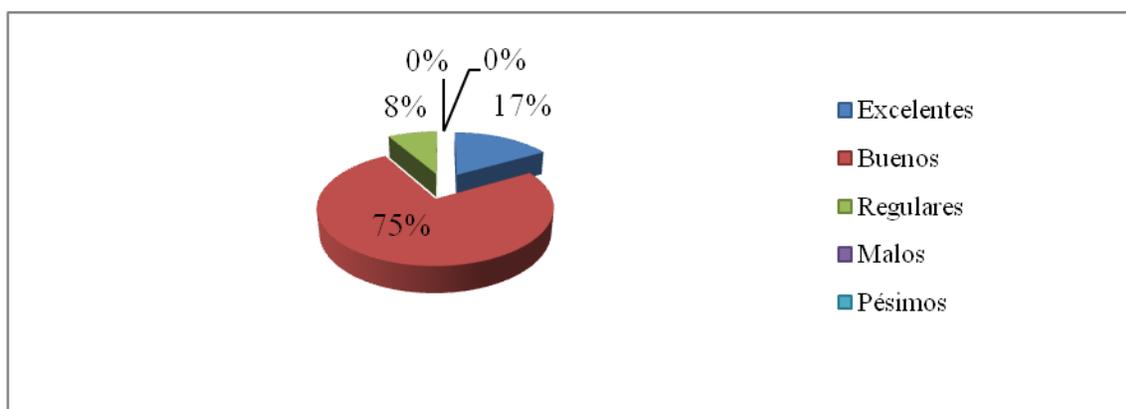
Evaluación	Empleadores	Porcentaje
Excelentes	10	22%
Buenos	37	61%
Regulares	13	17%
Malos	0	0%
Pésimos	0	0%
<b>Total</b>	<b>60</b>	<b>100%</b>

Fuente: Elaboración propia.

*i).- Habilidades para resolver conflictos por parte de los egresados*

El egresado en administración debe mostrar ser un emprendedor en la negociación de los problemas que se presenten dentro de las áreas de trabajo, como se ve en la tabla 4.9, el 75% de los empleadores lo ve de esta manera al calificar esta habilidad como buena, seguido de un 17% como excelentes y un porcentaje mínimo del 8% como regular el cual debe ser atendido por las áreas académicas.

*Figura 4.9* Habilidades para resolver conflictos



Fuente: Elaboración propia.

Tabla 4.9

*Habilidades para resolver conflictos*

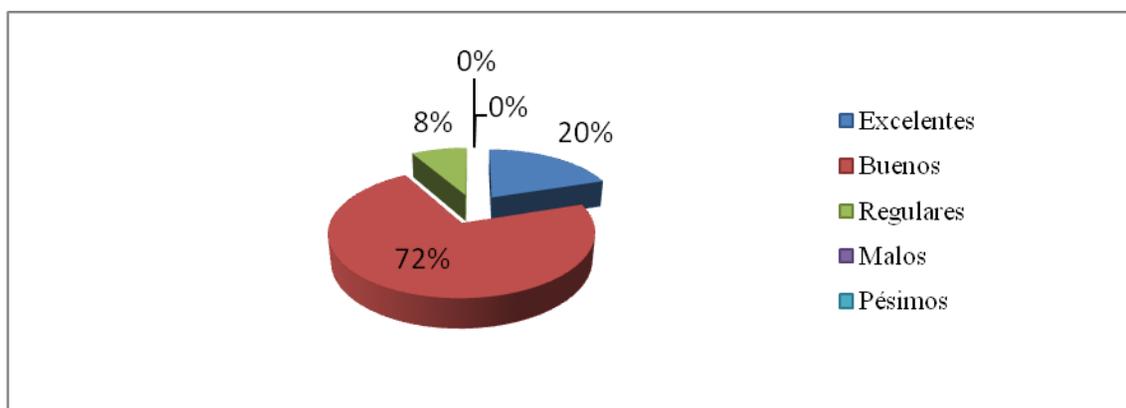
<b>Evaluación</b>	<b>Empleadores</b>	<b>Porcentaje</b>
Excelentes	10	17%
Buenos	45	75%
Regulares	5	8%
Malos	0	0%
Pésimos	0	0%
<b>Total</b>	<b>60</b>	<b>100%</b>

Fuente: Elaboración propia.

### *j.- Capacidad para trabajar en equipo*

Una característica que se tiene en los administradores dentro del aula es su capacidad para interactuar entre ellos y trabajar en forma grupal, dentro del desempeño laboral continúan con esta práctica ya que 43 de los empleadores entrevistados lo cual representa un 72%, opinan que son buenos para trabajar en equipo, un 20% los consideras como excelentes y un porcentaje mínimo del 8% los califica como regular (figura 4.10).

*Figura 4.10* Capacidad para trabajar equipo



Fuente: Elaboración propia.

Tabla 4.10

### *Capacidad para trabajar en equipo*

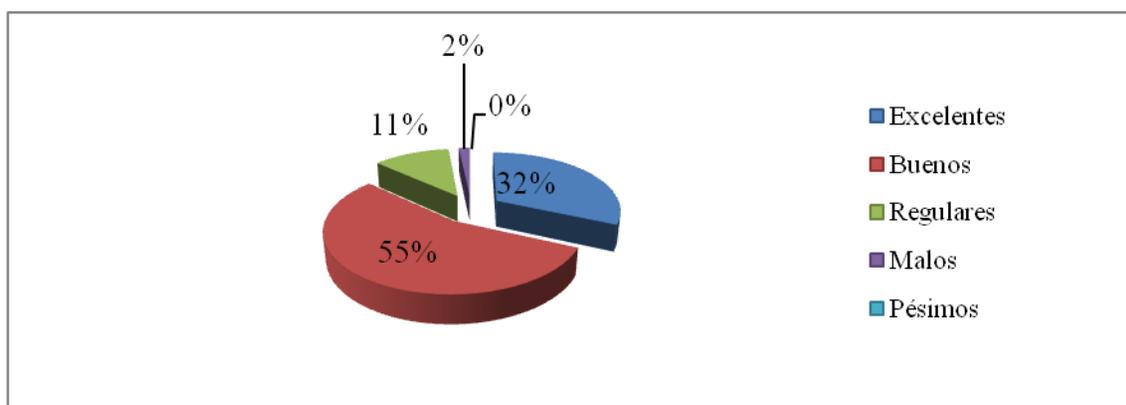
<b>Evaluación</b>	<b>Empleadores</b>	<b>Porcentaje</b>
Excelentes	12	20%
Buenos	43	72%
Regulares	5	8%
Malos	0	0%
Pésimos	0	0%
<b>Total</b>	<b>60</b>	<b>100%</b>

Fuente: Elaboración propia.

***k).- Actitudes de iniciativa en el desarrollo de sus actividades***

De acuerdo a la tabla 4.11, un 55% de los empleadores entrevistados mencionan que la iniciativa de los egresados para el desarrollo de sus actividades es buena, seguido de un 32% de empleadores que los califican como excelente y un 11% como regular, sin embargo se tiene un empleador del sector privado y del ramo de servicios, que califica este desempeño profesional como malo y cubre el 2% de la población de estudio.

*Figura 4.11* Actitudes en el desarrollo de sus actividades



Fuente: Elaboración propia.

Tabla 4.11

***Actitudes de iniciativa en el desarrollo de sus actividades***

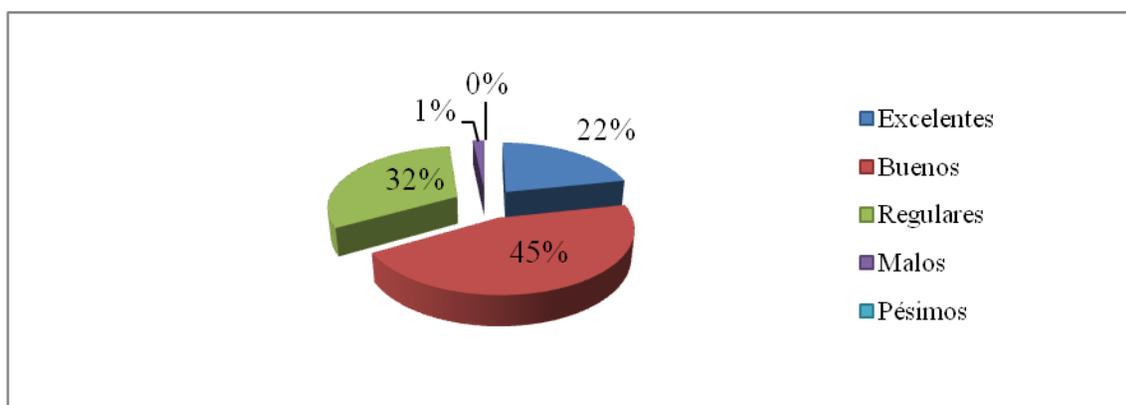
<b>Evaluación</b>	<b>Empleadores</b>	<b>Porcentaje</b>
Excelentes	19	32%
Buenos	33	55%
Regulares	7	11%
Malos	1	2%
Pésimos	0	0%
<b>Total</b>	<b>60</b>	<b>100%</b>

Fuente: Elaboración propia.

*l).- Liderazgo en el desarrollo de sus actividades*

Los resultados que arrojan la figura 4.12 muestran que los empleadores califican como bueno el liderazgo que muestran los egresados de administración en el desarrollo de sus actividades en un 45%, seguido de 13 empleadores que representan el 22% de la población de estudios que los califica como excelentes, un 32% de los empleadores baja su calificación a regulares y se tiene un 1% que los califica como malos.

Figura 4.12 Liderazgo de los egresados



Fuente: Elaboración propia.

Tabla 4.12

*Liderazgo en el desarrollo de sus actividades*

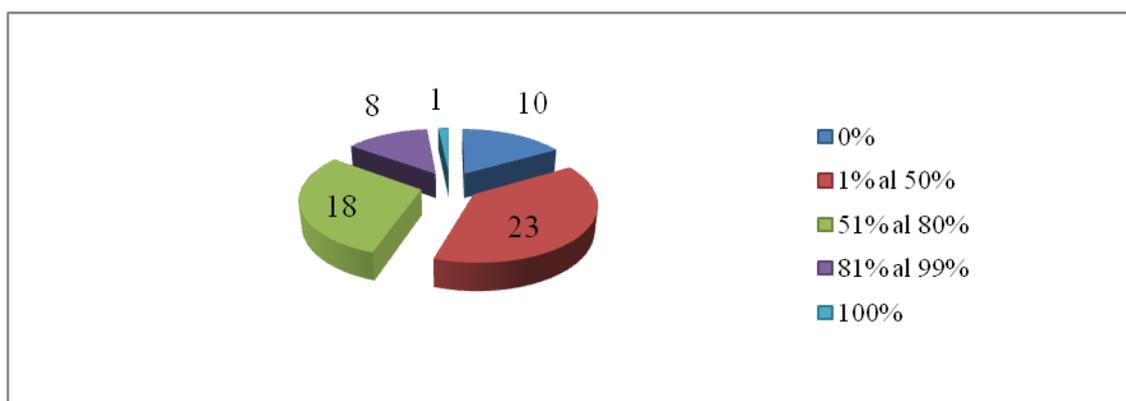
<b>Evaluación</b>	<b>Empleadores</b>	<b>Porcentaje</b>
Excelentes	13	22%
Buenos	27	45%
Regulares	19	32%
Malos	1	1%
Pésimos	0	0%
<b>Total</b>	<b>60</b>	<b>100%</b>

Fuente: Elaboración propia.

*m).- Requerimiento del nivel inglés en los egresados*

El manejo de un segundo idioma abre puertas laborales a los egresados, sin embargo los resultados mostraron en la tabla 4.13, que 10 empresas, lo que representa un 17%, no les requieren el idioma inglés, un 38% de los empleadores les requieren un nivel de inglés que va del 1% al 50% , seguido del siguiente nivel solicitado que es del 51% al 80% son el 30% de los empleadores, únicamente 8 empleadores requieren un nivel del 81% al 99% del conocimiento del idioma y el porcentaje mínimo de empleadores un 2% lo requiere con un 100% de manejo del idioma.

*Figura 4.13 Nivel de inglés requerido por la empresa.*



Fuente: Elaboración propia.

Tabla 4.13

*Porcentaje del idioma inglés que requieren los empleadores.*

Porcentaje del idioma inglés	Empleadores	Porcentaje
0%	10	17%
1% al 50%	23	38%
51% al 80%	18	30%
81% al 99%	8	13%
100%	1	2%
<b>Total</b>	<b>60</b>	<b>100%</b>

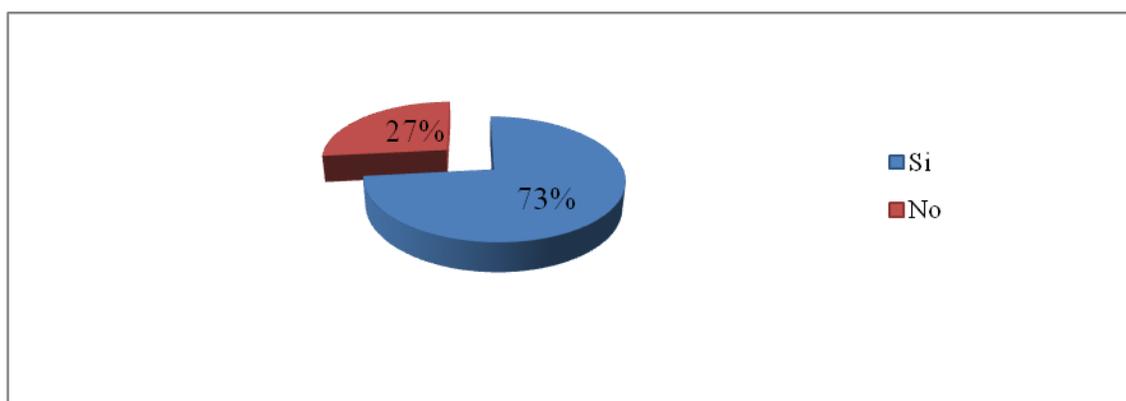
Fuente: Elaboración propia.

#### 4.4. Prácticas profesionales

##### *n).- Experiencia con practicantes profesionales de la licenciatura en administración de la UAQ*

La práctica profesional es la forma de incursionar en el campo profesional y adquirir experiencia y para el empleador es una forma acertada de reclutamiento y selección del personal, de los 60 empleadores entrevistados el 73% de ellos si ha tenido experiencia con practicantes de la UAQ y el 27% nunca ha tenido experiencia con practicantes de la UAQ según la tabla 4.14.

*Figura 4.14 Experiencia con practicantes*



Fuente: Elaboración propia.

Tabla 4.14

##### *Experiencia con practicantes*

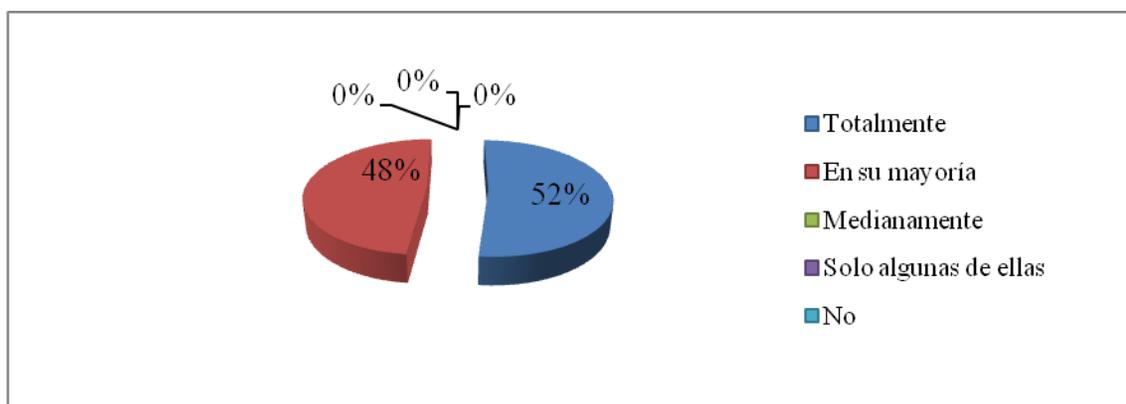
Porcentaje del idioma inglés	Empleadores	Porcentaje
Si	44	73%
No	16	27%
<b>Total</b>	<b>60</b>	<b>100%</b>

Fuente: Elaboración propia.

***ñ).- Las actividades que desarrollan los practicantes profesionales en su Institución son congruentes con su perfil profesional***

La práctica profesional es el conjunto de actividades específicas propias de cada carrera y deben ser congruentes con su perfil profesional, la tabla 4.15 muestra como el 52% de los empleadores tiene practicantes desarrollando actividades totalmente vinculados con su perfil profesional, el 48% mencionan que en su mayoría los practicantes desarrollan actividades de acuerdo a su preparación académica.

*Figura 4.15* Congruencia entre prácticas con perfil profesional.



Fuente: Elaboración propia.

Tabla 4.15

*Congruencia entre prácticas con perfil profesional*

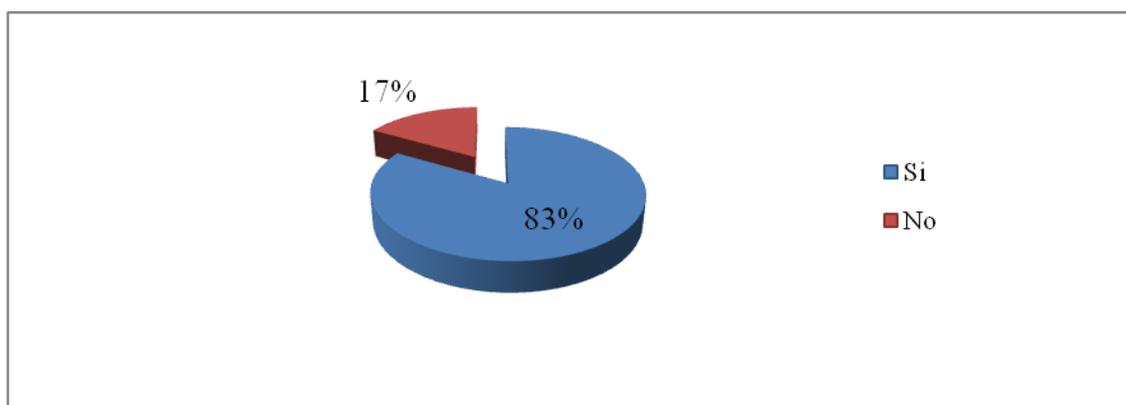
<b>Evaluación</b>	<b>Empleadores</b>	<b>Porcentaje</b>
Totalmente	31	52%
En su mayoría	29	48%
Medianamente	0	0%
Solo algunas de ellas	0	0%
No	0	0%
<b>Total</b>	<b>60</b>	<b>100%</b>

Fuente: Elaboración propia.

*o).-Objetivos propuestos por su Organización por medio de las prácticas profesionales*

Cuando el empleador requiere de practicantes, es porque hay la necesidad dentro de algún departamento o proyecto, los practicantes atiende con supervisión los requerimientos del área o el proyecto y al finalizar el tiempo de la prestación del alumno, de acuerdo a la tabla 4.16 un 83% de los empleadores determinaron que si se cumplieron los objetivos propuestos y un 17% no lograron cumplir estos objetivos.

*Figura 4.16 Cumplimiento de los logros obtenidos con las prácticas*



Fuente: Elaboración propia.

Tabla 4.16

*Cumplimiento de los logros obtenidos con las prácticas*

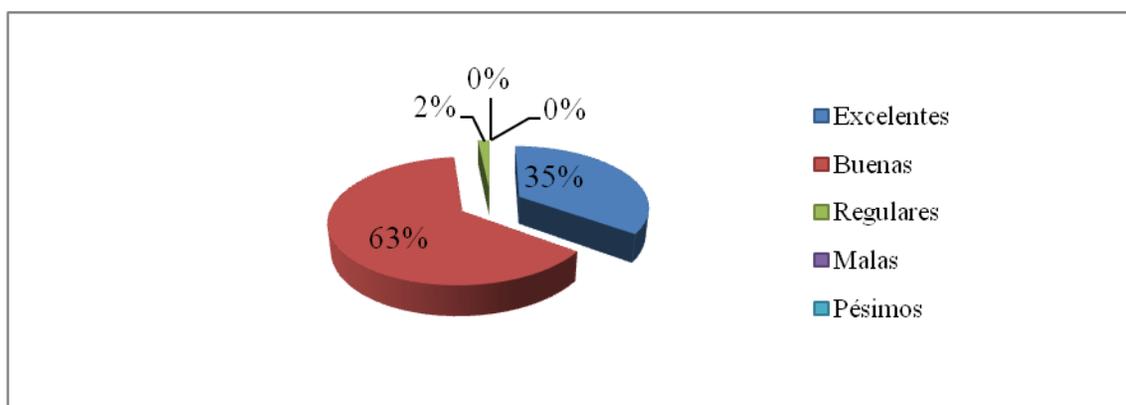
<b>Evaluación</b>	<b>Empleadores</b>	<b>Porcentaje</b>
Si	50	83%
No	10	17%
<b>Total</b>	<b>60</b>	<b>100%</b>

Fuente: Elaboración propia.

*p).- Prácticas profesionales como parte de la formación de los profesionistas*

Es importante saber la opinión de los empleadores sobre la importancia que para ellos tienen las prácticas profesionales en la formación de los profesionistas, y de acuerdo a los resultados que se muestran en la tabla 4.17, el 63% considera como buenas, el 33% considera como excelentes las prácticas para la formación de los profesionista y un 2% como regular.

*Figura 4.17* Impacto de las prácticas en la formación de los profesionistas



Fuente: Elaboración propia.

Tabla 4.17

*Impacto de las prácticas en la formación de los profesionistas*

<b>Evaluación</b>	<b>Empleadores</b>	<b>Porcentaje</b>
Excelentes	21	35%
Buenas	38	63%
Regulares	1	2%
Malas	0	0%
Pésimos	0	0%
<b>Total</b>	<b>60</b>	<b>100%</b>

Fuente: Elaboración propia.

**q).- Requerimiento de los empleadores**

Los empleadores requieren una serie de profesiones para el desarrollo de sus actividades dentro de sus empresas, lo que se observa es que las carreras que requieren son en su mayoría ofertadas por la UAQ, como se puede observar en la tabla 4.18

Tabla 4.18

*Requerimiento de los empleadores*

<b>Licenciatura</b>	<b>Especialidad o línea terminal</b>	<b>Paquetes computacionales</b>
Abogados	Psicología Laboral/Fiscal y finanzas Calidad-producción, Administración en Recursos Humanos Simuladores Financieros	Office Office, nómina omx, java, oraele, uml excel, word, power point Office, cad, corel
Administración		Sap
Arquitectura	Administración de Negocios	
Artes Visuales		
Ciencias Políticas y Sociales		
Contabilidad	Control y proceso de producción	Excel, word, power point
Criminología		
Diseñadores gráficos		Soliwoor, sabe
Enfermería	Clínica, Familiar, Rehabilitación Recursos Humanos/Finanzas, Nominas/Proyectos, comunicación y/o desarrollo organizacional	Coi, noi, sae, corel, publisher
Informática	Aire, Agua, Suelo, Logística QFB, IBQ, BQ, IQ Hidráulica, Estructura Suelos, Sistema electromecánicos	Opus, compaq, autocat, nomipaq Ree ward (mac) omx, java, oraele, uml
Ing. Agrónomos		
Ing. Civil		
Ing. Computación	Admón. Reclutamiento y selección personal	
Medicina General		
Nutrición	Gestión de la calidad	
Psicólogo Clínico	Relaciones Humanas	
Químico en Alimentos		Office
Químico Farmacéutico		
Biólogo		
Relaciones Publicas		
Sociología		

Fuente: Elaboración propia.

## CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

Al observar los resultados del estudio realizado, en general se obtuvieron opiniones positivas en cuanto a la apreciación de los empleadores respecto al desempeño de los egresados de la Institución. El alto índice de satisfacción en las diferentes variables obtenidas así lo corrobora, llegando a las conclusiones y sugerencias que a continuación se mencionan:

Es importante mencionar que se pueden rescatar algunos indicadores que arrojan resultados en situaciones interesantes pudiendo representar líneas de investigación a desarrollar. Por ejemplo en la mayoría de las empresas, se aprecia únicamente un 20% de representatividad de los egresados de la UAQ, en comparación con otras instituciones, principalmente en el sector privado, quizá esta representatividad tan baja de los profesionistas está basada en el indicativo de falta de actitudes de iniciativa y liderazgo en el desarrollo de sus actividades, porque aunque existe una proporción mayor donde los califican entre buenos y excelentes, el resto de la evaluación se encuentra entre regular y malo.

Respecto a los sectores a los que se orientan los universitarios se puede afirmar que, continúa siendo alta la proporción que se emplean tanto en el sector de servicios y manufacturero. En este mismo aspecto es de destacar que la mayoría de los egresados trabajan en grandes empresas.

Es de considerar la evaluación que la mayoría de las empresas califican como buena: los conocimientos, tanto para planear y ejecutar sus actividades, así como para resolver problemas de trabajo y poder tener un buen desempeño laboral. Otro indicador que le favorece al egresado en la evaluación, es la capacidad que éste demostró a trabajar en equipo, un factor importante para el emprendedor, ya que normalmente genera el

entusiasmo para que el resultado sea satisfactorio en las tareas encomendadas y exista solidaridad y sentido de pertenencia.

Algo que llamó mucho la atención es sobre el requerimiento que las empresas desean del empleado sobre el manejo del idioma inglés, ya que la mayoría de los empleadores solicitan sólo un 50% del manejo del idioma, quizá en una nueva línea de investigación se profundice este indicador, porque hoy más que nunca resulta imprescindible el uso de éste lenguaje. Cada día se emplea más, en casi todas las áreas del conocimiento y desarrollo humanos, prácticamente puede afirmarse que se trata de la lengua del mundo actual.

También hay que tomar en cuenta, la opinión de los empleadores sobre la importancia e impacto que tienen las prácticas profesionales para la formación profesional del universitario, es conveniente pensar que la facultad refuerce y promueva la práctica profesional entre los estudiantes ya que es un primer acercamiento con el sector productivo y le permitirá implementar los conocimientos adquiridos y ser considerado por la empresa como un futuro trabajador. Es de suma importancia la vinculación que existe entre las universidades y el sector productivo por medio de las prácticas profesionales, ya que además de ayudar al futuro egresado, es una forma de que la universidad mantenga una retroalimentación de las necesidades que existen en el mercado laboral y poder ser una vía de comunicación que permita la búsqueda de la excelencia académica.

Con respecto a las carreras, especialidades o líneas terminales que el empresario o funcionario público requieren, así como el manejo de paquetes computacionales que deben dominar los universitarios, se pudo observar que la mayoría de las carreras solicitadas son ofertadas por la UAQ. Los requerimientos que les piden a los

Licenciados en Administración sobre áreas de especialización y manejo de paquetes computacionales deben ser analizados por la Facultad de Contaduría y Administración para considerarlas e incluirlas como materias optativas.

De igual manera se recomienda que la facultad busque y de a conocer la diversidad de becas, convocatoria, premios y apoyos nacionales e internacionales, que ofrecen organismos gubernamentales e instituciones encaminadas al desarrollo humano, esto permitirá al egresado y al estudiante abrirse a una gama de oportunidades de desafíos para su crecimiento y desarrollo.

Finalmente, la información generada por este estudio, será de utilidad para reforzar los trabajos de planeación educativa, reforma curricular y de investigación que la Institución actualmente emprende. Su reflexión, análisis, discusión y elaboración de investigaciones paralelas, profundizará el conocimiento que se tiene sobre el tema y constituirá una base sólida sobre la cual se fundamenten nuevas relaciones y explicaciones sobre los determinantes que moldean las necesidades del mercado laboral y sus relaciones con la educación.

Es importante continuar con el fortalecimiento de los estudios de egresados, que permite conocer la situación del universitario dentro del espacio laboral y saber como ha sido su desarrollo profesional y poderlos comparar con los estudios de opinión de empleadores. Los estudios de opinión no deben ser considerados únicamente como requerimientos exclusivos de instituciones acreditadoras o certificadoras, sino se le debe dar la importancia de los datos que estos estudios arrojan para la realización de estrategias, que lleven a disminuir o elevar los indicadores que perjudican la integración del egresado al campo laboral y la retroalimentación hacia la institución educativa, ya

que es obligación de la universidad estar a la vanguardia de las necesidades de los diferentes sectores de la sociedad y darles respuestas.

## REFERENCIAS

- Arrellano R. M. (2008) *Estudios de opinión de empleadores*. Universidad de Colima  
 Obtenido el 26 de junio de 2011 desde:  
<http://www.ucol.mx/acerca/coordinaciones/cgd/pregrado/files/dges/InformeDGEP2011.pdf>
- Díaz B. A. (1995) *Empleadores de Universitarios, un estudio de sus opiniones*. México: CESU-UNAM Porrúa. p. 59.
- El Universal (2011). *Las mejores universidades del país 2011*. México: Obtenido el 10 de octubre de 2011 desde:  
<http://www.eluniversal.com.mx/graficos/universidades09/ranking.htm>
- Foster, D.L. (1999) *Ventas y mercadotecnia para el profesional*. México: Mc. Graw Hill
- Gómez, M. (2000). *El mercado de trabajo para los egresados universitarios recientes*. Argentina: Universidad Nacional de Tres de Febrero.
- Gonczi, A. (1997). *Problemas relacionados con la implantación de la educación basada en competencias*. Australia: Universidad Tecnológica de Sidney.
- Gonczi, A. (2002). *Enseñanza y aprendizaje de las competencias clave*. Australia: Universidad Tecnológica de Sidney.
- Gordon, J. (1997), *Comportamiento Organizacional*. (5ª ed.). México: Prentice Hall.
- Harrington H.J. (1998) *Mejoramiento de los procesos de la empresa*. Santa Fe de Bogotá DC: McGraw Hill
- Hernández, Fernández y Baptista (2003). *Tipos de investigación*. México: McGraw Hill.
- Kotler, P. (2000) *Dirección de Mercadotecnia, Análisis, Planeación y Control*. (6ª ed.) México: McGraw Hill.

- Kotler, P. y Armstrong, G. (2003) *Fundamentos de Marketing*. (4ta ed.) México: Prentice Hall.
- Larrea A. P. (1991) *Calidad del Servicio: de la mercadotecnia a la estrategia*. Madrid: Días de Santos S.A.
- Lovelock (1996) *Services Marketing*, USA Englewood Cliffs: Prentice-Hall.
- Osuna, C., Lever, M.E., y Torres ,B. E.(2010). *Opinión de empleadores sobre las competencias profesionales necesarias en la formación universitaria, para la sociedad del conocimiento*. I Congreso Latinoamericano en Ciencias de la Educación. México: Universidad de Mexicali Obtenido el 15 de junio de 2011 desde: <http://fch.mx1.uabc.mx/lateduca/029.pdf>
- Poblete, M. y Villa, A. (2007). *Aprendizaje Basado en Competencias. Una propuesta para la evaluación de competencias genéricas*. Bilbao: Mensajero.
- Sánchez C., Willebaldo M. y Herrera A.(2004) *Competencias Profesionales y su Vinculación con el Mercado Laboral en la formación del Odontólogo de la Facultad de Estudios Superiores Zaragoza*. México: Universidad Nacional Autónoma de México.
- Secretaria de Educación Pública (2011). *Estudio Estatal de Seguimiento de Egresados generación 2008-2009 realizado por la COEPES*. Obtenido el 10 de octubre de 2011 desde: <http://www.coepesqro.org.mx/>
- Stanton, W. J.; Etzel, M.J.; Walter B. J. (2004). *Fundamentos de Marketing*. México: McGraw Hill. 11va. Edición
- Tünnermann B. C. (2006) *Pertinencia de la Educación Superior y Transformación Curricular*. Santo Domingo, Rep. Dominicana. Obtenido el 22 de julio de 2011 desde: <http://biblio2.url.edu.gt:8991/libros/leccion%20inaugural2006texto.pdf>

Universidad Autónoma de Querétaro. (2001-2011). *Modelo y Lineamiento Educativo de la facultad de contaduría y administración*. Obtenido el 14 de agosto de 2011 desde:  
[http://fca.uaq.mx/files/quienes\\_somos\\_modelo.htm](http://fca.uaq.mx/files/quienes_somos_modelo.htm)

Universidad Autónoma de Querétaro. (2007). *Plan Institucional de Desarrollo (PIDE) 2007-2012*. Obtenido el 19 de agosto de 2011 desde:  
<http://www.uaq.mx/planeacion/pide/pide2007-2012.pdf>

Universidad Autónoma de Querétaro. Departamento de Unidad de Estadística de Información de la UAQ (2010). *Datos estadísticos e indicadores*. Obtenido el 20 de octubre del 2011 desde:  
[http://www.uaq.mx/estadistica/estad/03\\_0509/08\\_09/06cya/al\\_ie.html](http://www.uaq.mx/estadistica/estad/03_0509/08_09/06cya/al_ie.html).

Valencia H.D.G., Navarrete H.E., López M. K.M. y Burgos F. B. (2004) *Estudio de Empleadores de Egresados Unidad Regional Centro Universidad de Sonora*. México: Universidad de Sonora. ISBN-970-689-210-9

Valencia H.G., Navarrete H.E., López M. K.M., Burgos, F.B. (2004) *Estudio de Empleadores de Egresados Unidad Regional Centro Universidad de Sonora*. México: Universidad de Sonora

Zabala, A. y Arnau, L. (2007) *11 ideas clave. Cómo aprender y enseñar competencias*. Barcelona: Editorial Graó. 226 páginas. ISBN: 978-84-7827-500-7

**APENDICE A****UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DE QUERÉTARO****Cuestionario para Empleadores**

Con la finalidad de conocer el desempeño laboral de los egresados de la UAQ, que trabajan en su organización, solicitamos atentamente a Ud. Contestar el siguiente cuestionario.

La información aquí vertida será manejada en forma confidencial.

Fecha de Aplicación \_\_\_\_\_  
dd/mm/aaaa

**Datos Generales de la Institución, Empresa u Organización.**

1.- Razón Social \_\_\_\_\_

2.- Domicilio

Calle \_\_\_\_\_ Número \_\_\_\_\_

Colonia \_\_\_\_\_ Código Postal \_\_\_\_\_

Ciudad \_\_\_\_\_ Municipio \_\_\_\_\_ Estado \_\_\_\_\_

3.- Teléfono(s) (\_\_\_\_\_)\_\_\_\_\_, (\_\_\_\_\_)\_\_\_\_\_.

4.- Teléfono celular 044 \_\_\_\_\_

5.- Correo Electrónico \_\_\_\_\_

6.- Página Web <http://> \_\_\_\_\_

7.- Departamento de : \_\_\_\_\_

Nombre del Responsable \_\_\_\_\_

Teléfono(s) (\_\_\_\_\_)\_\_\_\_\_, (\_\_\_\_\_)\_\_\_\_\_

Correo Electrónico \_\_\_\_\_

**Datos Particulares**

8.- Tipo de Empresa. ( )

(1) Corporativo (2) Matriz (3) Planta (4) Sucursal (5) Sede Única

9.- Clasificación de la Institución por sector productivo. ( )

(1) Agropecuario; (2) Comercio; (3) Comunicaciones y Transportes;  
(4) Construcción; (5) Industria Manufacturera; (6) Minería y Extracción de Petróleo;  
(7) Servicios

10.- Sector de la Institución. ( )

(1) Público (2) Social (3) Privado

11.- Clasificación de la Institución por número de empleados. ( )

(1) Micro (0 a 10); (2) Pequeña (11 a 50); (3) Mediana (51 a 250); (4) Grande (251 en adelante)

### **Opinión sobre el desempeño profesional de los egresados de la UAQ que trabajan en su organización**

12.- ¿Qué proporción existe de egresados de la Licenciatura en Administración de la UAQ en comparación con otras instituciones de educación superior? ( )

(1) 0 a 20 % (2) 21 a 40% (3) 41 a 60% (4) 61 a 80% (5) 81 a 100%

13.- Los conocimientos necesarios sobre planeación y ejecución para el buen desempeño laboral de los egresados son: ( )

(1) Excelentes (2) Buenos (3) Regulares (4) Malos (5) Pésimos

14.- La aplicación de los conocimientos para resolver problemas de trabajo son de formas: ( )

(1) Excelentes (2) Buenos (3) Regulares (4) Malos (5) Pésimos

15.- El manejo de métodos y técnicas por parte de los egresados son: ( )

(1) Excelentes (2) Buenos (3) Regulares (4) Malos (5) Pésimos

16.- Las habilidades para resolver conflictos por parte de los egresados son: ( )

(1) Excelentes (2) Buenos (3) Regulares (4) Malos (5) Pésimos

17.- Demuestra capacidad para trabajar en equipo de forma: ( )

(1) Excelente (2) Buena (3) Regular (4) Mala (5) Pésima

18.- Los egresados muestran actitudes de iniciativa en el desarrollo de sus actividades de manera ( ):

(1) Excelente (2) Buena (3) Regular (4) Mala (5) Pésima

19.- Los egresados muestran liderazgo en el desarrollo de sus actividades de manera ( )

(1) Excelente (2) Buena (3) Regular (4) Mala (5) Pésima

20.- Indique los perfiles profesionales que demanda y de ser posible las Especialidades o Líneas Terminales; así como, los paquetes computacionales que se manejan en su Institución.

Licenciaturas	Especialidades o Líneas Terminales	Paquetes computacionales

21.- ¿Qué porcentaje del idioma Inglés se requiere en su organización? ( )  
 (1) 0% (2) 1 al 50% (3) 51 al 80% (4) 81 al 99% (5) 100%

#### **Datos sobre Prácticas Profesionales**

22.- ¿Su Institución tiene o ha tenido alguna experiencia con practicantes profesionales de la licenciatura en administración de la UAQ? ( )

(1) Si (2) No

Si dice No, pase a la pregunta **25**.

23.- ¿Las actividades que desarrollan los practicantes profesionales en su Institución son congruentes con su perfil profesional? ( )

(1) Totalmente (2) En su mayoría (3) Medianamente (4) Sólo algunas de ellas (5) No

Si su respuesta fue (4) o (5) especifique ¿por qué? \_\_\_\_\_

24.- Al finalizar las prácticas profesionales, se logró alcanzar los objetivos propuestos por su Organización? ( )

(1) Si (2) No

25.- ¿Cómo calificaría, con base en su experiencia, las prácticas profesionales para la formación de nuestros profesionistas? ( )

(1) Excelentes (2) Buenas (3) Regulares (4) Malas (5) Pésimas

Si su respuesta fue (4) o (5) especifique ¿por qué? \_\_\_\_\_

Gracias