

**Seguimiento a egresados de contaduría y administración:  
instrumento estratégico de la educación superior  
(The alumni program for the graduates from accounting and  
administration: a strategic tool in higher education)**

**Barragán, J. N.**

UANL, Ap. 391, San Nicolás, N. L., 66450, México, [jbarragan@sa.uanl.mx](mailto:jbarragan@sa.uanl.mx)

**Palabras claves:** Educación superior, egresados, ex alumnos, misión y visión, seguimiento

**Resumen.** Durante el proceso de vinculación de trabajos de investigación en centros educativos en las áreas de estudio de contaduría y administración, ha sido posible el llegar a constatar que en varios de estos centros educativos, no se da un seguimiento formal y profesional a egresados de las diferentes carreras de contaduría y administración, y las pocas universidades que tiene implementado un sistema de seguimiento a egresados, no le otorgan crédito, ni mucho menos importancia como instrumento de planeación estratégica. Se limitan simplemente a la creación de bancos de datos, comúnmente llamados de "ex alumnos", cuyo principal objetivo es servir de directorio actualizado para envío de invitaciones a eventos de capacitación y fiestas y celebraciones institucionales. Como se menciona anteriormente, no se ha sabido apreciar por parte de las escuelas de contaduría y administración, la importancia que tiene un programa de seguimiento de egresados, para el desarrollo y soporte de la planeación estratégica de estos centros educativos, y sobre todo me llama la atención, que no se ha sido posible apreciar, la real falta de orientación, o por que no llamarle "tutoría", que leude requerir un egresado al enfrentarse al campo profesional, además de constituir una invaluable fuente de retroalimentación y medida de evaluación para la institución, sobre el nivel académico de sus egresados, y en consecuencia, monitor del progreso obtenido en su práctica profesional.

**Key words:** Alumni, higher education, follow up, graduates, misión and vision

**Abstract.** During the process of linking the research works in educational centers in the areas of accounting and administration, it has been possible ending up verifying that in several of these educational centers, a formal professional pursuit is not given to alumni or as we said in Mexico, "graduates", of different accounting and administration undergraduate and graduate programs. Furthermore, the few universities that have implemented a follow up system for their graduates, do not grant it the proper credit, as a true instrument of strategic planning. Those systems are simply limited to the creation of databases, commonly "alumni" whose main objective is to serve as up-to-

date directory for delivering invitations to training events and parties and institutional celebrations. As it was mentioned previously, it has not been known how to appreciate on the part of the accounting and administration schools, the importance that an alumni program pursue, for the development and support of the strategic planning of these educational centers, and that is the reason why it has not been possible to appreciate, the real lack of orientation that a graduate requires when facing the professional field. Moreover, it constitutes an invaluable feedback source and evaluation measure for the institution for the academic performance and level of their graduates, and in consequence, it monitors the progress achieved in professional practices.

### **Objetivo**

En el contenido de este artículo, se plantea la urgente necesidad en las universidades, facultades y centros de estudios, de implantar y mantener un programa de seguimiento a egresados que permita conocer el resultado de sus procesos educativos, de sus experiencias a través de sus años de estudio, y como se han llegado a desarrollar sus egresados en el campo laboral. Las instituciones, deben entender que el proceso de educación que lleva al alumno hacia el término de sus estudios, no termina necesariamente al graduarse, sino que a partir de ese momento es donde comienza la eficiencia institucional evaluada a través de sus egresados; la cual debe ser utilizada como instrumento de mejora continua en todos sus procesos.

Durante el trabajo de campo y la aplicación de diversos instrumentos, fue posible encontrar aspectos muy importantes en el seguimiento de egresados, los cuales se pueden clasificar en dos tipos: las respuestas de los egresados sobre los diferentes aspectos de su aprendizaje y aprovechamiento en las aulas, y las respuestas de la comunidad con respecto a los egresados.

Estas dos fuentes de información fueron muy útiles en la preparación de estrategias orientadas a la actualización, y sobre todo adecuación de los planes y programas de estudio, también como, para evaluar la participación e influencia de la sociedad en el desarrollo profesional del egresado.

Es particularmente interesante, el poder observar como se obtienen respuestas inesperadas de los egresados, así también como, de las actitudes que llegan a adoptar los centros educativos cuando los alumnos pasara a formar parte de sus egresados, y dejan de ser sus alumnos "inscritos".

### **Calidad de la educación universitaria y los retos del siglo XXI**

Uno de los fundamentos más importantes del programa de seguimiento a egresados se localiza precisamente en la filosofía de la calidad universitaria que adopta como lema cada institución educativa. En seguida se muestran algunos de los aspectos más importantes concebidos dentro de la calidad universitaria y sus retos para el siguiente milenio.

Comprender el término calidad en la educación superior universitaria requiere una explicación de las diferentes dimensiones y los ejes fundamentales, desde donde se puede reconocer la calidad de un sistema educativo. Esto implica reconocer que en lugar de un problema teórico, uno se enfrenta con el paradigma de distinguir que la calidad es parte de un ineludible compromiso profesional académico, de poner a disposición de los tomadores de decisiones un marco de acción para lograr la excelencia del proceso educativo. La ponencia tiene como objetivo explicitar con claridad la serie de opciones ideológicas y pedagógicas que enfrenta un tomador de decisiones cuando intenta mejorar la calidad de la educación, para enfrentar los retos del siglo XXI.

La referencia a la calidad se utiliza indiscriminadamente para justificar cualquier decisión: reformas e innovaciones universitarias, proyectos de investigación, conferencias y congresos científicos y profesionales. Todas estas actividades y otras muchas se colocan bajo el gran paraguas de la calidad, porque obviamente nadie puede objetar la calidad como objetivo de un proyecto, de una institución o de un programa de acción. Todos desean una Educación Universitaria de calidad, nadie quiere una Universidad mediocre. La búsqueda de la excelencia, grado máximo de la calidad, es un argumento inatacable. Sin embargo, se torna en problema cuando intentamos precisar en qué consiste la calidad en la educación universitaria, puesto que el concepto en general representa ambiguo y equívoco.

El énfasis actual en la calidad, característico en el ámbito general de la educación, se manifiesta de forma inequívoca en el sector universitario donde se proyectan, además, las tendencias que apuntan al control de las empresas económicas. En efecto, durante la última década, la preocupación por la evaluación de la calidad de la educación universitaria, constituye un rasgo esencial de la educación superior en los países más desarrollados. En Europa, la evaluación del profesorado universitario (calidad de la docencia y productividad científica) es una práctica generalizada; y la tendencia a converger con las corrientes europeas y americanas en su preocupación por la calidad de la

educación universitaria se refleja nítidamente en América Latina, en la multiplicación de congresos y reuniones nacionales e internacionales sobre el tema.

Se está en un mundo cambiante vertiginosamente y los dinamismos tienen enormes impactos sobre la misión de las universidades públicas. La corriente de cambio, para enfrentar los retos del Siglo XXI, ha chocado con el muro de la autonomía; las universidades no son instituciones que usualmente reaccionen con rapidez a cambios en su medio, sobre todo si recibe presiones externas (gobierno u organismos internacionales). Inducir al consenso entre los diferentes actores parece ser el mecanismo que generará el cambio, por lo tanto, se hace necesaria una comprensión clara del ámbito de la calidad de la educación universitaria.

*Paradigma tradicional > mejorar la calidad de la educación para satisfacer la demanda de mercado.*

*Nueva visión > mejorar la calidad de la educación para crear nueva oferta de mercado (innovación, ciencia y tecnología).*

### **La calidad de la educación universitaria**

El movimiento actual en pro de la elevación de los niveles de calidad de la Educación superior propone, en primer lugar, un esfuerzo clarificador del concepto de calidad y sus implicaciones. La primera aproximación específica a la calidad educativa, además de la permanente y tradicional referencia a una "buena educación", a un "buen plan de estudios" o a una "buena Universidad", corresponde históricamente al periodo de euforia planificadora y desarrollista, centrado en la década de los años sesenta y el concepto es utilizado sin claras connotaciones teóricas.

La calidad se atribuye a la acción de los factores cualitativos, es decir, aquellos elementos que no pueden expresarse cuantitativamente, o presentan serias dificultades a la cuantificación. Estos elementos están relacionados fundamentalmente con los procesos que determinan la llamada Eficacia Interna del Sistema o Calidad de la Educación (Diez Hochleitner, 1969; Beeby, 1970).

Recientemente, y en relación con este tema, la calidad como eficacia interna de los sistemas e instituciones de educación universitaria aparece como reacción a la insuficiencia de los indicadores cuantitativos de eficacia y productividad, y se vincula con las características, consideradas cualitativas, de los procesos y productos de la Universidad. Sin embargo, actualmente la

educación superior no sólo preocupa a los participantes en el proceso educativo (profesores, alumnos, investigadores y rectores universitarios) y, a los gobiernos y sus agencias, sino también a los empresarios y empleadores que consideran a las instituciones universitarias como centros de capacitación de profesionales de alto nivel y de producción de conocimiento y tecnología esenciales para mantener el ritmo de desarrollo económico. Por esto, se ponen de manifiesto nuevas vinculaciones de la calidad universitaria con factores de costo-efectividad y costo-beneficio.

A pesar de la gran masa de literatura sobre calidad de la educación en la perspectiva de la gestión (control de calidad, auditoria, valoración, políticas y asignación de fondos, públicos, entre otros.), el concepto de calidad ha quedado en la penumbra. Partiendo de esto, Harvey y Green (1993), analizan cinco diferentes concepciones de calidad y su relevancia para la educación superior. Tales como:

- fenómeno excepcional.
- logro de un propósito.
- perfección o coherencia.
- relación valor - costo.
- transformación (cambio cualitativo).

### **Calidad como fenómeno excepcional**

Esta concepción acepta como axiomático que la calidad es algo especial. Además, se pueden distinguir tres variantes de esta noción: la idea tradicional, la calidad como excelencia y la satisfacción de un conjunto de requisitos.

La noción tradicional de calidad implica distinción, clase, exclusividad, elitismo y, en gran medida, un aspecto inaccesible para la mayoría. La calidad, según esta concepción, no puede ser juzgada ni medida, y es contrastada con un conjunto de criterios. No se intenta definir la calidad así concebida, simplemente se reconoce cuando existe.

La calidad como excelencia implica la superación de altos estándares, está muy vinculada con la concepción tradicional, pero se identifica los componentes de la excelencia. Ésta radica en los insumos y los productos o resultados. Una Universidad que atrae a los mejores estudiantes, los mejores profesores, los mejores recursos físicos y tecnológicos, por su propia naturaleza, es de calidad, es excelente y producirá graduados de alta calidad. El énfasis de esta concepción en los "niveles" de entrada y salida constituye una medida

absoluta de la calidad y la noción de "centros de excelencia" se apoya en esta concepción.

Astin (1990) señala que la excelencia, en este sentido, a menudo es juzgada por la reputación de la institución y el nivel de sus recursos. Ambos elementos se refuerzan, puesto que un alto nivel de recursos respalda la buena reputación institucional, y a la vez que ésta atrae nuevos bienes. Por consiguiente, la excelencia abarca tanto los elementos de entrada al sistema como los de salida y puede ser definida como "hacer bien las cosas adecuadas" donde el nivel de la salida es función del nivel de la entrada. De modo que, cuando se habla de "centros de excelencia" se está utilizando esta noción de calidad excepcional.

La calidad como satisfacción de un conjunto de requisitos se identifica, generalmente, con la de los productos que superan el "control de calidad". Los contrastes se basan en criterios alcanzables destinados a "rechazar" los productos defectuosos, es el resultado del "control científico de calidad", pues supone la conformación de acuerdo con unos estándares, la cual implica que la calidad mejora conforme se elevan los estándares.

Esta forma de concebir calidad presupone que los estándares son objetivos y estáticos; no obstante, éstos son acordados y sujetos a nuevas negociaciones, a la luz de cambios en las circunstancias. También implica que existen cualidades comunes susceptibles de ser medidas y evaluar el grado de desempeño. Sin embargo, desde los años 80 los estándares se están viendo como un punto de preocupación en diversos países, por cuanto parecen opacar la creatividad e innovación institucional tan importantes en un mercado interinstitucional altamente competitivo.

Por otra parte, se ha visto que es posible la provisión de estándares no universales para la educación superior, pues dan a las instituciones una oportunidad de aspirar a tener calidad en la medida que distintos conjuntos de estándares sean formulados para distintos tipos de instituciones (Crawford, 1992).

Sin embargo, la introducción de estándares relativos versus absolutos para juzgar las instituciones provoca inquietud en relación con grados de comparación, además de que muchas veces no se sabe mucho respecto de los criterios utilizados para formular dichos estándares. De manera que podría no estarse de acuerdo respecto de la calidad un producto, aun cuando esté conforme con ciertos estándares. Es posible que esto se deba al hecho de que

calidad, según estándares relativos, parece subestimar la noción de que ésta implica un aspecto por encima de lo común y el cumplimiento de estándares podría ser visto como común u ordinario y en ningún caso excepcional.

### **Calidad como logro de un propósito**

Este enfoque va más allá de los procesos y los productos o servicios. La calidad tiene sentido en relación con el propósito del producto o servicio, lo cual implica una definición funcional. De modo que existe calidad en la medida en que un producto o un servicio se ajustan a las exigencias del cliente, es decir la dimensión más importante de la calidad es la funcionalidad. Por lo tanto un producto "perfecto" es totalmente inútil si no sirve para satisfacer la necesidad para la que fue creado.

En el contexto de la educación superior, el concepto de calidad, según los requerimientos del cliente, provoca varias interrogantes. Primero, ¿Quién es el cliente de la educación superior?, ¿Son clientes los estudiantes o las agencias que aportan recursos; los empleadores o los padres que pagan por la educación de sus hijos?, ¿Qué son los estudiantes?, ¿Son clientes, productos o ambos? O quizás se debería hablar de los estudiantes como "consumidores" de la educación, pues son ellos quienes ingresan al sistema, "sufren" el proceso y emergen "educados".

### **Calidad como relación costo-valor**

Ésta posición es mantenida por algunos gobiernos, cuando exigen a las universidades que justifiquen los costos (inversiones y de operación). La idea de eficiencia económica está en la base de esta noción, pues incluye como eje central el mecanismo de "accountability" (rendición de cuentas) al público contribuyente de los sistemas públicos.

La efectividad, desde esta perspectiva, es considerada en términos de mecanismos de control (auditorías de calidad), resultados cuantificables (indicadores de desempeño) y evaluaciones de la enseñanza y de la investigación. La idea no es utilizar los recursos para mejorar una calidad mediocre, sino que retirar los recursos del desempeño mediocre y estimular la búsqueda de lo mejor.

El individualismo económico, bajo la forma de fuerzas de mercado y la competencia, apuntalan este enfoque, puesto que en una situación de competitividad la misión de las instituciones determinadas por el "nicho" en el

mercado conduce, inevitablemente, a la noción de "valor por dinero". Aquellos que creen en esta idea esperan enrolar a más gente en educación superior con una mínima inversión disminuyendo así el costo - efectividad y aumentando la competencia por recursos y buenos estudiantes.

### **Calidad como transformación**

Esta noción se basa en el "cambio cualitativo", cuestiona la idea de calidad centrada en el producto, pues considera que la calidad radica, por un lado, en desarrollar las capacidades del consumidor (estudiante) y, por otro, en posibilitarle para influir en su propia transformación. En el primer caso, el "valor agregado" es una medida de calidad en términos del grado en que la experiencia educativa incrementa el conocimiento, las capacidades y las destrezas de los estudiantes. En el segundo, supone una implicación del estudiante en la toma de decisiones que afectan su transformación que, a la vez, proporciona la oportunidad de ampliar sus posibilidades para participar en la vida profesional.

Esta idea de calidad como transformación cuestiona la relevancia del enfoque de calidad centrado en el producto a la educación superior (Elton, 1992), dado que la educación no es un servicio para un cliente, sino que un proceso continuo de transformación del participante, sea estudiante o investigador. Por ende esto lleva a dos conceptos de calidad transformacional en educación: el enriquecimiento del consumidor y el reforzamiento del consumidor.

Una educación de calidad es aquella que efectúa cambios en el participante y presumiblemente lo enriquece. Esta noción de "valor agregado" otorga un sentido sumativo a este enriquecimiento (Astin, 1985), pues el "valor agregado" es una medida de calidad en tanto la experiencia educacional enriquezca el conocimiento, las habilidades y destrezas de los estudiantes (Goverment, 1991). Por lo tanto, una institución de alta calidad es aquella que en gran medida, enriquece a sus estudiantes (Astin, 1990). De modo que la determinación del valor agregado depende de la metodología y lo que se define como valor.

Cuando se mide el "valor agregado", por ejemplo en términos de la formación o conocimientos a la entrada y salida del proceso, se obtiene un indicador cuantificable de "valor agregado", pero se ignora la naturaleza de la transformación cualitativa.

El segundo elemento de la calidad transformativa es la entrega de poder que se da al alumno (Harvey y Burrows, 1992), lo cual implica otorgar poder a los

estudiantes para influir en su propia transformación. Ello permite, por una parte se involucra al estudiante en el proceso de toma de decisiones que afecta su propia transformación. Tal como señala Müller y Funnell (1992), "en cierta medida el que aprende debe apropiarse del proceso de aprendizaje y adquirir responsabilidad en la determinación del estilo y forma de entrega del aprendizaje". Además, el proceso de transformación provee la oportunidad de autofortalecimiento con consecuencias positivas en el propio proceso de toma de decisiones (Roper, 1992).

El trabajo de Chickering sobre el impacto que tiene la educación universitaria en jóvenes adultos, avala también esta afirmación (Chickering, 1978). Algunas maneras de otorgar poder a los estudiantes y hacerlos protagonistas de su propia transformación son: la evaluación de la docencia de los estudiantes, la selección de algunas actividades curriculares como cursos de libre elección o estudio dirigido, la utilización de contratos de aprendizaje y el desarrollo de pensamiento creativo. Esto requiere que el joven sea tratado como actor intelectual y no como un simple receptor de información.

El otorgar poder al estudiante implica transformar la habilidad conceptual y la conciencia del alumno, lo cual conlleva un grado de amenaza para el docente, puesto que, como señalan Harley y Burrows (1992), provoca no sólo la pérdida de control sobre la organización estructural de la actividad académica, sino de los procesos intelectuales. El investir de poder a los estudiantes equivale a involucrar al consumidor en fijar estándares, y la calidad es juzgada en términos de la democratización del proceso y no solamente del resultado.

Desde otro ángulo, es posible afirmar que el dotar de poder al estudiante, junto con la noción de "valor agregado", se acerca a la definición de excelencia que se dio antes, es decir hacer las cosas bien, puesto que una institución excelente es aquella que tiene el mayor impacto o agrega el mayor valor al desarrollo personal e intelectual de la estudiantes (Astin, 1990).

### **Síntesis sobre calidad en educación superior**

Al final, calidad es un concepto filosófico, sus definiciones varían y, en cierta forma reflejan, diferentes perspectivas del individuo y la sociedad. En una sociedad democrática, donde debe existir espacio para que mucha gente piense distinto, no hay una única y correcta definición de calidad y, como es un concepto relativo que depende del individuo que lo utilice. Por eso, es posible que sea definido según un abanico de cualidades. No obstante, se podría tratar de definir

los criterios que cada actor interesado utiliza cuando juzga la calidad de una institución. Este enfoque pragmático llama a establecer un conjunto de criterios que reflejen aspectos de calidad de sentido común y busque formas convenientes para cuantificar dicha calidad (sin que estas formas se conviertan en fines).

Disponer de un conjunto de criterios desde la perspectiva de distintos grupos y no sustentar una definición unívoca de calidad puede ofrecer una solución práctica a un asunto filosófico altamente complejo, no porque se carezca de una teoría subyacente, sino porque diferentes grupos tienen el derecho de ostentar distintas perspectivas. Es decir que, es perfectamente legítimo que las agencias gubernamentales demanden eficiencia en los recursos invertidos, que los padres y estudiantes exijan excelencia, que los empleadores esperen un producto con aptitud para un propósito y que la comunidad en general considere que en la educación superior debe haber calidad total. Por consiguiente este enfoque involucra las cinco concepciones analizadas.

### **Los retos a futuro**

La caracterización del concepto de "calidad universitaria" requiere superar la tendencia a considerar en sí mismas las características específicas de acuerdo con el contexto, entrada, proceso, producto y propósito de la educación en cada institución y tratar de identificar los rasgos comunes en todas. Parece evidente que si se consideran de alta calidad dos o más instituciones universitarias con culturas y valores diferentes, no es posible vincular la calidad de la educación con los valores, metas y objetivos, programas, formación del profesorado, entre otros, específicos de cada institución. La calidad debe radicar, más allá de estos elementos en que difieren, en alguna característica común a todos ellos. En consecuencia, para conceptualizar la calidad de la educación es preciso superar la consideración aislada de las características específicas de los distintos elementos o componentes y centrar la atención en las relaciones entre ellos.

El esfuerzo de mejoramiento se debe dar en busca de una educación integral como proceso que asegure la adquisición de conocimientos significativos, y el desarrollo de capacidades que permitan al estudiante universitario concebirse como inmerso en una realidad social de la que es parte activa y, frente a la cual se desempeña no sólo como experto del conocimiento en un ámbito específico, sino como ciudadano competente.

Es decir, se debe entender como calidad de la educación la interrelación entre planes de estudio actualizados y contenidos curriculares orientados a la metodología participativa.

La tendencia a nivel mundial a fomentar los mecanismos de acreditación dada la globalización de mercados, pasa de ser "voluntaria" a ser indispensable para la subsistencia de la universidad, por lo tanto, este tema debe ser de especial interés para la comunidad académica.

El proyecto de una nueva universidad se está gestando en el marco de las políticas y sociales en el país, tiene como sus ejes la "calidad" y la "excelencia académica", muy ligado con el debate tanto al interior de la sociedad costarricense como en el ámbito de los organismos internacionales.

Es necesario determinar cuáles son los temas relevantes sobre la calidad en la educación superior, que se discuten actualmente en los organismos internacionales. En enero de 1996, en París se celebró la reunión del "Grupo Asesor en Educación Superior de UNESCO", y allí se identificaron grandes temas para el debate internacional, tales como los siguientes:

- La educación superior y sus objetivos en el umbral del siglo XXI
- La integración entre docencia e investigación
- Medidas para asegurar la democratización y a la vez promover la calidad de la educación superior
- La diversificación de los sistemas de educación superior y su vinculación con el sector productivo
- El impacto de la globalización en los planes y programas de estudio de las instituciones de educación superior

El documento del Banco Mundial "La enseñanza superior: las lecciones derivadas de la experiencia" (Washington, D.C., 1995), examina la situación actual y las perspectivas de la educación, haciendo énfasis en su calidad, pertinencia y financiamiento.

Este documento tiene impacto sobre el objeto de estudio de esta investigación, dado que las tesis formuladas por el Banco Mundial influyen directamente en las políticas gubernamentales, y se convierten en requisito exigido para el otorgamiento de créditos. Algunos temas de interés son los siguientes:

- Reconocer la importancia de la educación superior para el desarrollo económico y social.
- Estimular una mayor diversificación de las instituciones públicas de educación superior, e incluir el desarrollo de instituciones privadas.
- Proporcionar incentivos a las instituciones públicas, con la finalidad de que diversifiquen sus fuentes de financiamiento, incluyendo el cobro de aranceles a los estudiantes y la vinculación del financiamiento del Estado a la mejora del rendimiento académico e institucional.
- Introducir políticas explícitamente diseñadas para dar prioridad al mejoramiento de la calidad y al fomento de la equidad.
- Establecer sistemas de competencia o concursos sobre la base de la calidad y eficiencia, tanto en universidades públicas como privadas, para el financiamiento de la investigación.
- Establecer como objetivos prioritarios en la reforma de la educación superior: a). incrementar la calidad de la enseñanza y la investigación; b). mejorar la respuesta de la educación superior a las demandas del mercado laboral y a las cambiantes demandas económicas; c). incrementar la equidad.
- Dirigir el financiamiento del Banco a apoyar los esfuerzos para hacer la educación superior más eficiente a menor costo.
- Orientar los préstamos a la reforma de los sistemas de educación superior, el desarrollo institucional y el mejoramiento de la calidad.

Otro documento de la UNESCO "Documento de política para el cambio y el desarrollo de la educación superior" (París, 1995), pretende poner en un lugar prioritario de la agenda nacional el tema de la educación y suscitar una renovación del apoyo a la educación superior, a nivel mundial, como el instrumento por excelencia para alcanzar el desarrollo humano sustentable.

El documento es explícito en solicitar a las instituciones de educación superior que elaboren, en consulta y coordinación con todos los sectores que tienen que ver con ella, "*una nueva visión*" de sus objetivos, tareas y funcionamiento, de cara al nuevo siglo. Los temas de interés para el objeto de estudio son:

- Una de las tendencias que debe ser apoyada por todos los medios disponibles es la diversificación, pero para obtener el apoyo se debe garantizar la calidad de las instituciones y programas.

- Se deben reexaminar las relaciones entre la educación superior y la sociedad civil y, de manera particular, entre la educación superior, el universo de trabajo y el sector productivo.
- El sistema de educación superior debe ser suficientemente flexible para hacerle frente a los retos de un mercado de trabajo rápidamente cambiante.
- Las instituciones de educación superior deben resaltar los valores éticos y morales en la sociedad, procurando despertar un espíritu cívico activo y participativo entre los futuros graduados.
- Deben existir relaciones constructivas entre Estado y Universidad, como requisito para el proceso de transformación de la educación superior, estas relaciones se fundamentan en el respeto a la libertad académica y a la autonomía institucional.
- como tarea relevante se destaca el esfuerzo especial para renovar los métodos de enseñanza - aprendizaje y destacar el lugar de la docencia
- la universidad debe ser un lugar donde se imparta una formación de alta calidad, que prepare a los estudiantes para desenvolverse de manera eficiente y efectiva en una amplia gama de funciones y actividades cívicas y profesionales.
- un ámbito de aprendizaje fundamentado solo en la calidad y conocimiento, que le inculque a los futuros graduados el compromiso de seguir buscando el conocimiento y el sentido de responsabilidad para poner su formación al servicio del desarrollo social.

Los aportes documentales enfocan tres elementos comunes:

1. La diversificación: la universidad deberá flexibilizar sus estructuras académicas y métodos de enseñanza, además, evolucionar hacia la integración de un sistema nacional de educación superior universitaria. La educación superior como sistema debe ser un centro de educación permanente para la formación, actualización y el reentrenamiento.
2. Innovación: el paradigma de la educación superior actual responde a la sociedad industrial, que está en proceso de profunda mutación, pero que aún no da paso a la sociedad postmoderna, que Toffler (1995), denomina "la sociedad del conocimiento", otros autores se refieren en este sentido a "la sociedad de la información". La innovación implica un sistema de

educación superior al servicio de la imaginación y de la creatividad, lo cual representa promover la transformación curricular y en los métodos de enseñanza - aprendizaje.

3. Demanda de mercado: respecto de la relevancia y competitividad de los graduados. La relación con el mercado de trabajo se basa en la naturaleza cambiante de los empleos, que demandan conocimientos y destrezas en constante renovación y evolución. Se requiere un sistema de educación superior lo suficientemente flexible para hacer frente a un mercado de trabajo rápidamente cambiante. El documento de UNESCO sostiene, "nos encontramos en una época en que ya no se puede aplicar más la ecuación 'título = trabajo', se espera que la educación superior produzca egresados que no sólo puedan ser buscadores de trabajo, sino también empresarios de éxito y creadores de empleo".

Esta relación Universidad - Empresa, debe ser tratada bajo un nuevo paradigma, encontrar fórmulas de entendimiento recíproco para beneficio de los futuros graduados. Valdés (1996) señala: "la brecha entre los sistemas educativos y las necesidades de las empresas es cada vez mayor. Nuevas formas de aprendizaje y educación.

- Durante todo este tiempo, las empresas y las escuelas le han dado peces a la gente, pero no los han enseñado a pescar.
- se ha enseñado todo tipo de conocimientos, pero no se ha enseñado cómo generar nuevos conocimientos.
- Se ha enseñado inclusive dónde y cómo encontrar todo tipo de conocimientos, pero no a combinarlos para obtener nuevos conocimientos.
- Se han enseñado las reglas de cómo pensar lógicamente, pero no se ha enseñado a producir pensamientos nuevos.
- Se ha enseñado todo tipo de pensamientos, pero no el proceso y la mecánica para llegar a ellos.
- Se ha enseñado a creer ciegamente en un paradigma, pero no se ha enseñado a romper con él y a crear nuevos.

*"La enseñanza ha creado conformes, pero el mundo actual es y será de los eternos inconformes."*

### **Caso representativo**

Analizando las diferentes actitudes de los centros educativos hacia sus egresados, encontramos el caso particular de una universidad privada en Monterrey, la cual operaba una política poco común: mientras los alumnos estaban inscritos, sus pagos incluían la aceptación de cheques; pero curiosamente, y sin existir alguna política organizacional o directriz corporativa, cuando el alumno “regular” terminaba sus estudios, inmediatamente se le exigían cheques certificados cuando fuese a realizar cualquier tipo de pago, tales como trámites de titulación, cuotas atrasadas, etc. En este momento, nos preguntamos: por que este cambio de actitud? Por que razón al terminar los estudios, después de cinco años de tenerlo en sus aulas, se le desconoce totalmente y se le muestra desconfianza, considerándolo no como un egresado o ex alumno, sino como a un perfecto extraño y desconocido. No encontramos justificación alguna para tal política.

Cuando este caso, lo comenzamos a tratar a nivel de rectoría y conjuntamente con las autoridades de contaduría y administración, no tardamos en convencerla y corregir su error, y se percataron de valor que ofrece un programa de seguimiento a egresados.

Actualmente esta universidad ha logrado incrementar sustancialmente esta información sobre egresados, y los ha considerado dentro de su lista de donadores de fondos, o patrocinadores asociados a los proyectos de desarrollo universitario. Después de casi cinco años de mantener un programa de seguimiento de egresados, esta universidad ha logrado una meta bastante difícil: conseguir donadores de fondos entre sus ex alumnos, quienes participan entusiastamente en importantes obras de la universidad.

### **Sistema de Información Universitaria**

El programa de seguimiento a egresados en su esencia, forma parte del sistema de información de una universidad o centro educativo, el cual para su análisis y evaluación puede ser dividido en dos partes:

1ra. Parte: Información dentro del campus: aquí se incluyen específicamente la información que se obtiene de los siguientes segmentos:

Seguimiento de egresados

- Información proveniente de nuevos alumnos: cuales son sus expectativas, cual es la imagen de la facultad o de la universidad, que tan capaces son de acceder la tecnología, etc.. Se recomienda llevar a cado cada ciclo escolar.
- Información de los recién graduados: acentuación, orientación laboral, expectativas, imagen de la institución, etc. Recomendable levantar en cada ciclo escolar.
- Información sobre retención de estudiantes: causas de abandono, estadísticas, períodos promedio, acciones para fomentar re ingreso, etc. puede ser anual.
- Grupos de enfoque: alumnos, profesores, administrativos, personadle apoyo, etc. puede ser anual.
- Información sobre índices de satisfacción de estudiantes por la utilización de los servicios estudiantiles: frecuencia de utilización, categorización de los mas solicitados, nivel de especialización de servicios, nivel de calidad de servicios, eficiencia de los programas de internacionalización. Puede ser cada año.
- Entrevistas personales: se utiliza cuando hay tópicos especiales sobre los cuales se requiere conocer la opinión, actitudes y posiciones dentro del centro de educación, como por ejemplo la internacionalización de la profesión, en donde se entrevista a profesores y alumnos. Puede ser de conformidad a la urgencia de necesidad en tiempo o sobre el tema que tenga interés la institución.

2d. Parte: Información fuera del Campus: Fundamentalmente son dos las categorías de información:

- Seguimiento a egresados: incluye la creación y mantenimiento de bases de datos sobre los egresados, los cuales se utilizan preferentemente para identificar:
  - o Perfil de egreso.
  - o Retroalimentación sobre programas académicos.
  - o Oportunidades de colocación.
  - o Niveles de sueldos.
  - o Expectativas profesionales y personales.
  - o Índice de competitividad en el Mercado.
  - o Necesidades de actualización o tutoría profesional.

- Aspectos de interés para la comunidad: generalmente relacionados con aspectos socios-políticos

Como puede observarse, es una estructura de sistema de información con características vitales para la formulación de estrategias, planes y programas académicos, y planes de desarrollo anual del centro educativo en contaduría y administración.

### **Análisis de resultados y beneficios**

Los beneficios de esta propuesta de implementar y mantener un programa de seguimiento a egresados, se pueden categorizar en dos niveles:

Primero: retroalimentación para actualizar sus programas de estudio y adecuarlos a su entorno, es decir que sean pertinentes a la institución y a la sociedad en la cual se desenvuelven.

Segundo: establecer los perfiles de egreso. El perfil de egreso, es casi igual o aun mas importante que el perfil de ingreso para una estudiante de contaduría y administración. El egresado y sus características o acentuaciones, es el producto terminado que el centro educativo entrega a la profesión, a la comunidad empleadora y a la misma sociedad.

A través de un programa de egresados, la institución no solo puede identificar como ha formado al estudiante como profesionista, sino como lo ha preparado para la vida.

### **Metodología propuesta**

Al hablar de la propuesta de una metodología para el diseño e implementación de un programa de seguimiento de egresados, puede proponerse una metodología de 4 pasos que puede ser aplicada a cualquier tipo de institución. Los pasos que pueden integrar esta metodología de aplicación general, que son los siguientes:

- I. Creación de bases de datos de egresados. Puede ser bajo el esquema básico de sistemas de información y creación de bases de datos. Este paso debe comenzar con una captura intensiva de las listas de egresados, ya sea que hayan sido titulado o no. Como se menciono, este primer paso del proceso se caracteriza por ser una

labor intensa de recolección y captura de información, que es recomendable que sea una acción coordinada con el departamento escolar y de archivo de la escuela o facultad. Deben capturarse los datos generales del alumnado, tales como los generales, la especialidad o área de titulación, y en consecuencia el número de matrícula es indispensable.

- II. Aplicación de un instrumento de evaluación. Esta es una de las partes más interesantes, ya que es la parte medular del sistema; a nivel nacional encontramos que la Asociación Nacional de Universidades e Instituciones de Educación Superior, ANUIES sugiere un instrumento, que puede ser bien utilizado para el levantamiento de datos.
- III. Análisis e interpretación de los resultados. Esta función estadística, definitivamente, es recomendable que sea bajo el marco de los trabajos de concentración y tabulación de la información.
- IV. Propuesta de acciones estratégicas derivadas. Es recomendable la documentación de todo este proceso, para efectos de apoyo a la toma de decisiones o a los programas de acción concreta de cada centro educativo.

## Conclusión

A través de la realización de este trabajo de investigación, es factible la comprobación de que el seguimiento formal y dinámico de egresados puede y debe mantener un lugar prioritario en la planeación estratégica de cada institución de educación superior, ya que cuenta con los elementos fundamentales para ser considerado como herramienta para verificar si la institución está cumpliendo eficientemente con su misión y visión educativa.

## Referencias

- Andrade, S. 2001. Center for Institutional Evaluation and Research Planning. The University of Texas at El Paso.
- Astin, J. 1985. Achieving educational excellence: a critical assessment of priorities and practices in higher education. San Francisco.
- Astin, A. 1990. Assessment as a tool for institution renewal and reform. In: AAHE Assessment Forum, Assessment, Accreditation and

- Renewal. Washington D. C.
- Chickering, A. 1978. Education and identity. San Francisco.
- Consejo de Universidades 1989. Hacia una clasificación de las universidades según criterios de calidad. Madrid: M. E. C.
- Crawford, F. W. 1992. Total quality management. CVCP Occasional Paper. Londres, CVCP.
- Diez Hochleitner, R. 1969. Rendimiento social en la educación. In: La Educación Actual: Problemas y técnicas. Madrid, C. S. I. C.
- Elton, L. 1992. University teaching: a professional model for quality and excellence. Ponencia en la Conferencia Quality by Degrees, Astin University.
- Harvey, L. & A. Burrows. 1992. Empowering students. New Academic, 1(3): 6-14.
- Government, M. 1991. Higher education: a new framework. White Paper Londres, HMSO.
- Harvey, L. & D. Green. 1993. Defining quality, assessment and evaluation in higher education. 18(1): 123-129.
- Müller, D. & P. Funnell. 1992. Exploring learners perceptions of quality. Ponencia presentada en la Conferencia Quality in Education, Universidad de York.
- Oficina de Planificación de la Educación Superior. 1995. Procesos de evaluación para el mejoramiento de la calidad de la educación superior en Costa Rica. San José, Costa Rica.
- Toffler, A. 1995. La creación de la nueva civilización. La política de la tercera ola. Plaza & Janes, Barcelona.
- Valdés, B. L. 1996. Conocimiento es futuro. Hacia la sexta generación de los procesos de calidad. Sexta edición. CONCAMIN, México, D. F.