



**UNIVERSIDAD MICHOACANA DE SAN NICOLÁS DE HIDALGO  
FACULTAD DE CONTADURÍA Y CIENCIAS ADMINISTRATIVAS  
DIVISIÓN DE ESTUDIOS DE POSGRADO  
MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN**

## **TESIS**

***“MODELO ADMINISTRATIVO PARA LA COMPETITIVIDAD DE LA DIRECCIÓN DE VINCULACIÓN Y SERVICIO SOCIAL, PROGRAMA DE MOVILIDAD NACIONAL E INTERNACIONAL, DE LA UNIVERSIDAD MICHOACANA DE SAN NICOLÁS DE HIDALGO”***

**QUE PARA OBTENER EL GRADO DE  
MAESTRA EN ADMINISTRACIÓN PRESENTA:**

**KAREN ALEJANDRA TÉLLEZ VALDÉS**

**DIRECTOR DE TESIS**

**M.A PEDRO CAMPOS DELGADO**

**MORELIA, MICHOACÁN DICIEMBRE 2022**

<b>CONTENIDO</b>	<b>PÁG</b>
RELACIÓN DE TABLAS	I
RELACIÓN DE FIGURAS	II
DIAGRAMAS	III
GRÁFICAS	III
SIGLAS Y ABREVIATURAS	IV
GLOSARIO	V
RESUMEN	IX
ABSTRACT	XI
INTRODUCCIÓN	XIII
ANTECEDENTES	XV

**FUNDAMENTOS DE LA INVESTIGACIÓN DE LA DIRECCIÓN DE VINCULACIÓN Y SERVICIO SOCIAL Y SU PROGRAMA DE MOVILIDAD NACIONAL E INTERNACIONAL, DE LA UNIVERSIDAD MICHOACANA DE SAN NICOLÁS DE HIDALGO.**

**CAPITULO I: LINEAMIENTOS METODOLOGICOS DEL PROCESO DE INVESTIGACIÓN**

I.1. PROBLEMA DE LA INVESTIGACIÓN.	1
I.2 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	2
I.3 OBJETIVO.	2
I.4 PREGUNTAS DE INVESTIGACIÓN.	2
I.5. OBJETIVOS ESPECÍFICOS	3
I.6 JUSTIFICACIÓN	3
I.7. HIPÓTESIS GENERAL	5
I.8. HIPÓTESIS DE TRABAJO	5
I.9. VARIABLES DE ESTUDIO.	6
I.10. INDICADORES	7

**MARCO TEÓRICO**

**CAPÍTULO 2. MARCO TEÓRICO DE LAS CIENCIAS ADMINISTRATIVAS**

2.1. ADMINISTRACIÓN.	8
2.2. INTRODUCCIÓN A LA TEORÍA GENERAL DE LA ADMINISTRACIÓN	8
2.2.1. LA ADMINISTRACIÓN Y SUS PERSPECTIVAS	8
2.2.2. CONTENIDO Y OBJETO DEL ESTUDIO DE LA ADMINISTRACIÓN	9
2.2.3. ANTECEDENTES HISTÓRICOS DE LA ADMINISTRACIÓN	9
2.2.4. ENFOQUE CLÁSICO DE LA ADMINISTRACIÓN	9
2.2.5. ENFOQUE HUMANÍSTICO DE LA ADMINISTRACIÓN	10
2.2.6. TEORÍA DE LAS RELACIONES HUMANAS	10
2.2.7. TEORÍA NEOCLÁSICA DE LA ADMINISTRACIÓN	11
2.2.8. ADMINISTRACIÓN POR OBJETIVOS	11

2.2.9. MODELO BUROCRÁTICO DE LA ORGANIZACIÓN	11
2.2.10. TEORÍA ESTRUCTURALISTA DE LA ADMINISTRACIÓN	11
2.2.11. TEORÍA DEL COMPORTAMIENTO	12
2.2.12. TEORÍA DE SISTEMAS	12
2.2.13. ENFOQUE CONTINGENCIAL DE LA ADMINISTRACIÓN	12
2.2.14. UNIVERSALIDAD DEL PROCESO ADMINISTRATIVO EN LAS ORGANIZACIONES.	13
2.2.15. MODELOS TEÓRICOS PARA EL ESTUDIO DE LAS ORGANIZACIONES	15
2.2.15.1. EL MODELO ADMINISTRATIVO SOCIOTÉCNICO	15
2.2.15.2. EL MODELO ADMINISTRATIVO SISTÉMICO	16
2.2.15.3. EL MODELO CÍCLICO DEL DESARROLLO ORGANIZACIONAL	18
2.2.15.4. EL MODELO DE PLANEACIÓN	20
2.2.15.5. EL MODELO ADMINISTRATIVO DE INVESTIGACIÓN-ACCIÓN	21
2.2.15.6. MODELO BUROCRÁTICO DE LA ORGANIZACIÓN	23
<b>CAPITULO 3. MARCO TEÓRICO DE LA COMPETITIVIDAD.</b>	
3.1. COMPETITIVIDAD	25
3.2. ANTECEDENTES DEL CONCEPTO DE COMPETITIVIDAD	25
3.2.1. CONCEPTO DE COMPETITIVIDAD	26
3.2.1.1. LA COMPETITIVIDAD EN TÉRMINOS DE MOVILIDAD ACADÉMICA	30
3.2.1.2. COMPETITIVIDAD DE LA INTERNACIONALIZACIÓN	30
3.2.2. LA COMPETITIVIDAD COMO DESCRIPCIÓN	30
3.2.3. NIVEL DESCRIPTIVO	30
3.2.4. LA COMPETITIVIDAD EN TÉRMINOS DE INSUMOS	30
3.2.5. LA COMPETITIVIDAD EN TÉRMINOS DE PRODUCTOS	31
3.2.6. EL ENFOQUE CUANTITATIVO DE LA COMPETITIVIDAD	32
3.2.7. EL ENFOQUE SISTÉMICO DE LA COMPETITIVIDAD	32
3.2.8. MODELOS Y MEDICIÓN DE LA COMPETITIVIDAD	33
3.2.8.1. MODELO DEL DIAMANTE COMPETITIVO DE PORTER (ROMBO DE LA VENTAJA NACIONAL).	34
3.2.8.2. MODELO DEL INSTITUTO MEXICANO PARA LA COMPETITIVIDAD	35
3.2.8.3. MODELO DE COMPETITIVIDAD DE ARTHUR ANDERSEN STRATEGIC	36
3.2.8.4. MODELO DE COMPETITIVIDAD DEL GOBIERNO DE MÉXICO	37
3.2.8.5. MODELO DE COMPETITIVIDAD DEL INSTITUTO NACIONAL DE ESTADÍSTICA, GEOGRAFÍA E INFORMÁTICA	37
3.2.8.6. MODELO DE COMPETITIVIDAD DEL INSTITUTO TECNOLÓGICO DE MASSACHUSSETS (MIT)	38

3.2.8.7. MODELO DE COMPETITIVIDAD BASADO EN LA CALIDAD TOTAL	39
3.2.8.8. MODELO DE COMPETITIVIDAD BASADO EN LA CALIDAD (GUTIÉRREZ)	39
3.2.8.9. MODELO DE COMPETITIVIDAD DE ÁLVAREZ TORRES	39
3.2.8.10. MODELO DE COMPETITIVIDAD DE MONTERDE	39
3.2.8.11. MODELO DE COMPETITIVIDAD DE KIRKLAND	40
3.2.8.12. MODELO DE COMPETITIVIDAD DE RAMÍREZ PADILLA (EMPRESAS COMPETITIVAS)	41
3.2.8.13. MODELO DE COMPETITIVIDAD EN TERMINOS DE MOVILIDAD ACADEMICA.	41
3.2.8.14. MODELO DE COMPETITIVIDAD DE HERNÁNDEZ Y RODRÍGUEZ	41
3.2.8.15. MODELO DE COMPETITIVIDAD DE LAS EMPRESAS UBICADAS EN URUAPAN, MICHOCÁN, QUE EXPORTAN AGUACATE A LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA. (BONALES VALENCIA)	42
3.3. VARIABLES CAUSANTES DE LA COMPETITIVIDAD	43
3.3.1. MOVILIDAD NACIONAL E INTERNACIONAL “SALIENTE”.	43
3.3.2. MOVILIDAD NACIONAL E INTERNACIONAL “ENTRANTE”.	44
3.3.3. CURSOS EN LINEA.	44
3.3.4. CLASES ESPEJO.	45
3.3.5. BECAS AMEXCID (S.R.E)	45

## **TRABAJO DE CAMPO.**

### **CAPITULO 4. RECOLECCIÓN Y PROCESAMIENTO DE DATOS**

4.1. RECOLECCIÓN	47
4.1.1. PROCESAMIENTO DE LOS DATOS OBTENIDOS.	48
4.2. ESCALA DE MEDICIÓN	48
4.3. CONFIABILIDAD DEL INSTRUMENTO	50
4.4. CÁLCULO DE LA VALIDEZ	51
4.5. NIVEL DE MEDICIÓN DE CADA ÍTEM O VARIABLE	51
4.6. APLICACIÓN DE LA ESCALA TIPO LIKERT Y LA FORMA DE OBTENER LAS PUNTUACIONES EN ESTA INVESTIGACIÓN	52
4.7. CUESTIONARIO	53
4.8. PRE-TEST	53
4.9. OBTENCIÓN DE LOS DATOS	55
4.10. PROCESAMIENTO DE LOS DATOS OBTENIDOS	55
4.11. PROCESAMIENTO DE LAS VARIABLES INDEPENDIENTES: MOVILIDAD NACIONAL E INTERNACIONAL “SALIENTE”, MOVILIDAD NACIONAL E INTERNACIONAL “ENTRANTE”, CURSOS EN LINEA, CLASES ESPEJO Y BECAS AMEXCID.	57

<b>CAPÍTULO 5. RESULTADOS DE LA INVESTIGACIÓN</b>	
5.1. RESULTADOS.	69
5.2.- VARIABLE DEPENDIENTE E INDEPENDIENTES.	69
5.2.1. COMPETITIVIDAD.	69
5.2.2. MOVILIDAD NACIONAL E INTERNACIONAL SALIENTE.	71
5.2.3. MOVILIDAD NACIONAL E INTERNACIONAL ENTRANTE.	72
5.2.4. CURSOS EN LINEA.	73
5.2.5. CLASES ESPEJO.	74
5.2.6. BECAS AMEXCID.	75
5.3. PRUEBA DE HIPÓTESIS	76
5.3.1. DISCUSIÓN DE LOS RESULTADOS	77
<b>CAPÍTULO 6. PROPUESTA DEL MODELO ADMINISTRATIVO PARA LA COMPETITIVIDAD DE LA DIRECCIÓN DE VINCULACIÓN Y SERVICIO SOCIAL Y, SU PROGRAMA DE MOVILIDAD NACIONAL E INTERNACIONAL, DE LA UNIVERSIDAD MICHOACANA DE SAN NICOLÁS DE HIDALGO.</b>	
6.1. LINEAMIENTOS Y OPERACIÓN DE LA DIRECCIÓN DE VINCULACIÓN Y SERVICIO SOCIAL Y, SU PROGRAMA DE MOVILIDAD NACIONAL E INTERNACIONAL, PARA EL PROGRAMA DE MOVILIDAD NACIONAL E INTERNACIONAL, EN LA UNIVERSIDAD MICHOACANA DE SAN NICOLÁS DE HIDALGO.	79
6.2. BREVE INTRODUCCIÓN A LOS PROGRAMA DE MOVILIDAD NACIONAL E INTERNACIONAL.	80
6.2.1. DESCRIPCIÓN DE LA ACTUAL ADMINISTRACIÓN DE LA DIRECCIÓN DE VINCULACIÓN Y SERVICIO SOCIAL Y, SU PROGRAMA DE MOVILIDAD NACIONAL E INTERNACIONAL, EN LA UNIVERSIDAD MICHOACANA DE SAN NICOLÁS DE HIDALGO.	81
6.2.2.1. MISIÓN	83
6.2.2.2. VISIÓN	83
6.3. ORIENTACIÓN DE LA PROPUESTA.	83
6.4. METODOLOGÍA PARA LA DIRECCIÓN DE VINCULACIÓN Y SERVICIO SOCIAL DE LA UNIVERSIDAD MICHOACANA DE SAN NICOLÁS DE HIDALGO.	84
6.5. DESCRIPCIÓN DE LA METODOLOGÍA PROPUESTA EN EL MODELO ADMINISTRATIVO PARA LA COMPETITIVIDAD, DE LA DIRECCIÓN DE VINCULACIÓN Y SERVICIO SOCIAL DE LA UNIVERSIDAD MICHOACANA PARA SU PROGRAMA DE MOVILIDAD NACIONAL E INTERNACIONAL.	86
6.5.1. NIVEL 1. MODELO ECONÓMICO ORIENTADO AL DESARROLLO	86
6.5.2. NIVEL 2. DISEÑO DE POLÍTICAS PÚBLICAS.	86
6.5.3. NIVEL 3. DISEÑO DEL PLAN ESTRATÉGICO EMPRESARIAL.	86
6.5.4. NIVEL 4. OPERATIVIDAD DE LA ORGANIZACIÓN.	86
<b>CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES</b>	87
<b>BIBLIOGRAFÍA</b>	92

## RELACIÓN DE TABLAS

TABLA N° 1. VARIABLES INDEPENDIENTES Y VARIABLE DEPENDIENTE.	6
TABLA N° 2. OPERACIONALIZACIÓN DE LAS VARIABLES INDEPENDIENTES.	7
TABLA N° 3. CRONOLOGÍA DE LA DEFINICIÓN DE COMPETITIVIDAD.	27
TABLA N° 4. LOS FACTORES DE COMPETITIVIDAD	36
TABLA N° 5. VARIABLES DE COMPETITIVIDAD DE MONTERDE.	40
TABLA N° 6. MODELOS DE COMPETITIVIDAD APLICADO A LAS NACIONES	42
TABLA N° 7. MODELOS DE COMPETITIVIDAD APLICADO A LAS EMPRESAS	42
TABLA N° 8. RANGOS DEL INSTRUMENTO DE MEDICIÓN.	52
TABLA N° 9.- VARIABLES DE DATOS PROVENIENTES DEL CUESTIONARIO.	54
TABLA N° 10. MEDIDAS DE TENDENCIA CENTRAL Y VARIABILIDAD DE LA COMPETITIVIDAD.	55
TABLA N° 11. FRECUENCIA DE LA VARIABLE COMPETITIVIDAD	56
TABLA N° 12. MEDIDAS DE TENDENCIA CENTRAL Y VARIABILIDAD.	57
TABLA N° 13.- PREGUNTA # 1.- ¿ESTÁS INFORMADO ACERCA DE QUE ES LA DIRECCIÓN DE VINCULACIÓN Y SERVICIO SOCIAL Y SU PROGRAMA DE MOVILIDAD NACIONAL E INTERNACIONAL SALIENTE, DE LA UNIVERSIDAD MICHOACANA DE SAN NICOLÁS DE HIDALGO?	57
TABLA N° 14.- PREGUNTA # 2.- ¿EN LOS CURSOS DE INDUCCIÓN DE TU FACULTAD O ESCUELA, FUISTE DEBIDAMENTE INFORMADO DEL PROGRAMA DE MOVILIDAD NACIONAL E INTERNACIONAL SALIENTE, DE LA DIRECCIÓN DE VINCULACIÓN Y SERVICIO SOCIAL DE LA UNIVERSIDAD MICHOACANA DE SAN NICOLÁS DE HIDALGO?	58
TABLA N° 15.- PREGUNTA # 3.- LAS CONVOCATORIAS DIVULGADAS POR LA DIRECCIÓN DE VINCULACIÓN Y SERVICIO SOCIAL PARA SU PROGRAMA DE MOVILIDAD NACIONAL E INTERNACIONAL SALIENTE, PROMOVIDO POR LA UNIVERSIDAD MICHOACANA DE SAN NICOLÁS DE HIDALGO, ESTÁN PROFUSAMENTE DIVULGADAS A LA COMUNIDAD UNIVERSITARIA.	58
TABLA N° 16.- PREGUNTA # 4.- ¿CONOCES LOS REQUISITOS QUE EXIGEN LAS CONVOCATORIAS DIVULGADAS POR LA DIRECCIÓN DE VINCULACIÓN Y SERVICIO SOCIAL PARA SU PROGRAMA DE MOVILIDAD NACIONAL E INTERNACIONAL SALIENTE, PROMOVIDO POR LA UNIVERSIDAD MICHOACANA DE SAN NICOLÁS DE HIDALGO?	58
TABLA N° 17. DISTRIBUCIÓN DE FRECUENCIAS DE LA VARIABLE MOVILIDAD NACIONAL E INTERNACIONAL SALIENTE	59
TABLA N° 18.- PREGUNTA # 5.- ¿ESTÁS INFORMADO ACERCA DE QUE ES LA DIRECCIÓN DE VINCULACIÓN Y SERVICIO SOCIAL Y SU PROGRAMA DE MOVILIDAD NACIONAL E INTERNACIONAL ENTRANTE, PROMOVIDO POR LA UNIVERSIDAD MICHOACANA DE SAN NICOLÁS DE HIDALGO?	59
TABLA N° 19.- PREGUNTA # 6.- ¿EN LOS CURSOS DE INDUCCIÓN DE TU FACULTAD O ESCUELA, FUISTE DEBIDAMENTE INFORMADO DEL PROGRAMA DE MOVILIDAD NACIONAL E INTERNACIONAL ENTRANTE, DE LA DIRECCIÓN DE VINCULACIÓN Y SERVICIO SOCIAL DE LA UNIVERSIDAD MICHOACANA DE SAN NICOLÁS DE HIDALGO?	60
TABLA N° 20.- PREGUNTA # 7.- LAS CONVOCATORIAS DIVULGADAS POR LA DIRECCIÓN DE VINCULACIÓN Y SERVICIO SOCIAL PARA SU PROGRAMA DE MOVILIDAD NACIONAL E INTERNACIONAL ENTRANTE, PROMOVIDO POR LA UNIVERSIDAD MICHOACANA DE SAN NICOLÁS DE HIDALGO, ESTÁN PROFUSAMENTE DIVULGADAS A LA COMUNIDAD UNIVERSITARIA.	60
TABLA N° 21.- PREGUNTA # 8.- ¿CONOCES LOS REQUISITOS QUE EXIGEN LAS CONVOCATORIAS DIVULGADAS POR LA DIRECCIÓN DE VINCULACIÓN Y SERVICIO SOCIAL PARA SU PROGRAMA DE MOVILIDAD NACIONAL E INTERNACIONAL ENTRANTE, PROMOVIDO POR LA UNIVERSIDAD MICHOACANA DE SAN NICOLÁS DE HIDALGO?	60

TABLA N° 22 DISTRIBUCIÓN DE FRECUENCIAS DE LA VARIABLE MOVILIDAD NACIONAL E INTERNACIONAL ENTRANTE	61
TABLA N° 23.- PREGUNTA # 9.- ¿ESTARÍAS DE ACUERDO QUE SE ESTABLEZCAN CURSOS EN LÍNEA, DONDE DIFERENTES INSTITUCIONES DE EDUCACIÓN SUPERIOR NACIONALES O EXTRANJERAS OFERTEN Y/O SOLICITEN CURSOS DE DIVERSAS TEMÁTICAS Y ÁREAS PARA ESTUDIANTES, EGRESADOS, DOCENTES, INVESTIGADORES Y/O ADMINISTRATIVOS, TRATANDO QUE DICHS CURSOS SEAN DE FORMA RECÍPROCA?	61
TABLA N° 24.- PREGUNTA # 10.- ¿QUÉ CANTIDAD DE HORAS POR CURSO, TALLER O SEMINARIO, TE GUSTARÍA QUE SEAN IMPARTIDOS DICHS CURSOS EN LÍNEA?	62
TABLA 25.- PREGUNTA # 11.- ¿ESTÁS DE ACUERDO EN QUE LA PLATAFORMA DE TRANSMISIÓN, CALENDARIO Y HORARIO DEL CURSO, TALLER O SEMINARIO, SEAN ASIGNADOS POR LA INSTITUCIÓN DE EDUCACIÓN SUPERIOR QUE LO IMPARTA?	62
TABLA 26.- PREGUNTA # 12.- ¿ESTÁS DE ACUERDO QUE EL CUPO MÍNIMO O MÁXIMO DE PARTICIPANTES AL CURSO, SEMINARIO O TALLER, SEA ESTABLECIDO POR EL DOCENTE QUE LO IMPARTA?	62
TABLA N° 27 DISTRIBUCIÓN DE FRECUENCIAS DE LA VARIABLE CURSOS EN LÍNEA.	63
TABLA N° 28.- PREGUNTA # 13.- ¿TE HAS DOCUMENTADO RESPECTO A LO QUE SIGNIFICAN LAS CLASES ESPEJO DEL PROGRAMA DE MOVILIDAD NACIONAL E INTERNACIONAL, DE LA DIRECCIÓN DE VINCULACIÓN Y SERVICIO SOCIAL, DE LA UMSNH?	63
TABLA N° 29 14.- ¿QUÉ CANTIDAD DE HORAS, TE GUSTARÍA FUESEN IMPARTIDAS LAS CLASES ESPEJO, DEL PROGRAMA DE MOVILIDAD NACIONAL E INTERNACIONAL DE LA DIRECCIÓN DE VINCULACIÓN Y SERVICIO SOCIAL DE LA UMSNH?	64
TABLA N° 30.- PREGUNTA # 15.- ¿CONSIDERA QUE LAS CLASES ESPEJO, ENRIQUEZCAN EL PROCESO ENSEÑANZA-APRENDIZAJE, DEL PROGRAMA DE MOVILIDAD NACIONAL E INTERNACIONAL DE LA DIRECCIÓN DE VINCULACIÓN Y SERVICIO SOCIAL DE LA UMSNH?	64
TABLA N° 31.- PREGUNTA # 16.- ¿CREE USTED QUE EL INTERNET ES UNA OPCIÓN PARA CONTINUAR ESTUDIANDO?	64
TABLA N° 32.- PREGUNTA # 17.- ¿CONSIDERA QUE LA PLATAFORMA INFORMÁTICA SUVIN DE LA UMSNH, SEA LA MÁS APROPIADA PARA TOMAR ALGÚN CURSO BAJO ESTE ESQUEMA DE CLASES ESPEJO?	65
TABLA N° 33. DISTRIBUCIÓN DE FRECUENCIAS DE LA VARIABLE CLASES ESPEJO.	65
TABLA N° 34.- PREGUNTA # 18.- ¿ESTAS ENTERADO QUE LAS BECAS QUE OFRECE AMEXCID PUEDEN SER SOLICITADAS POR CUALQUIER ÁREA DE LA UNIVERSIDAD, PARA LOS DIVERSOS GRADOS EDUCATIVOS Y VARIADAS TEMÁTICAS, DIRIGIDAS EXCLUSIVAMENTE A ESTUDIANTES EN GENERAL, EGRESADOS, DOCENTES, INVESTIGADORES Y/O ADMINISTRATIVOS?	65
TABLA N° 35.- PREGUNTA # 19.- ¿ESTÁS DE ACUERDO EN QUE LOS ASPIRANTES A BECARIOS A LOS DIVERSOS NIVELES EDUCATIVOS Y TEMÁTICAS, DEBAN ACATAR LAS BASES Y CONDICIONES QUE ESTABLECE CADA CONVOCATORIA?	66
TABLA 36.- PREGUNTA # 20.- ¿ESTÁS DE ACUERDO EN QUE LA UNIVERSIDAD MICHOACANA DE SAN NICOLÁS DE HIDALGO A TRAVÉS DE ÁREA DE MOVILIDAD DE LA DIRECCIÓN DE VINCULACIÓN Y SERVICIO SOCIAL, SEA LA ENCARGADA DE DAR ASESORAMIENTO SOBRE CADA UNA DE LAS CONVOCATORIAS OFERTADAS POR LA SECRETARIA DE RELACIONES EXTERIORES A TRAVÉS DEL AMEXCID?	66
TABLA N° 37. DISTRIBUCIÓN DE FRECUENCIAS DE LA VARIABLE BECAS AMEXCID.	66
TABLA N° 38. MATRIZ DEL COEFICIENTE DE CORRELACIÓN DE PEARSON ( R ) BIVARIADAS.	68
TABLA N° 39. MATRIZ DEL COEFICIENTE DE CORRELACIÓN DE PEARSON ( R2 ) BIVARIADAS.	68
TABLA N° 40. M. T. C Y VARIABILIDAD DE LA VARIABLE COMPETITIVIDAD	70
TABLA N° 41 FRECUENCIA DE LA VARIABLE COMPETITIVIDAD	70

TABLA N° 42. M. T. C DE LA VARIABLE MOVILIDAD NACIONAL E INTERNACIONAL SALIENTE	71
TABLA N° 43. FRECUENCIA LA VARIABLE MOVILIDAD NACIONAL E INTERNACIONAL ENTRANTE	71
TABLA N° 44. M. T. C DE LA VARIABLE MOVILIDAD NACIONAL E INTERNACIONAL ENTRANTE	72
TABLA N° 45 FRECUENCIA DE LA VARIABLE MOVILIDAD NACIONAL E INTERNACIONAL ENTRANTE	72
TABLA N° 46 M. T. C. Y VARIABILIDAD DE LA VARIABLE CURSOS EN LINEA	73
TABLA N° 47 FRECUENCIA DE LA VARIABLE CURSOS EN LINEA	73
TABLA N° 48 M. T. C. Y VARIABILIDAD DE LA VARIABLE CLASES ESPEJO	74
TABLA N° 49 FRECUENCIA Y VARIABILIDAD DE LA VARIABLE CLASES ESPEJO	74
TABLA N° 50 M. T. C Y VARIABILIDAD DE LA VARIABLE BECAS AMEXCID	75
TABLA N° 51 FRECUENCIA DE LA VARIABLE BECAS AMEXCID	75

### **RELACIÓN DE FIGURAS**

FIGURA N°. 1.- ADMINISTRACIÓN POR OBJETIVOS.	13
FIGURA N°. 2 MODELO SOCIOTÉCNICO DE LA ORGANIZACIÓN.	16
FIGURA N°. 3 MODELO SISTÉMICO	16
FIGURA N° 4 MODELO CÍCLICO DEL DESARROLLO ORGANIZACIONAL.	18
FIGURA N°. 5 FUNDAMENTOS DEL DESARROLLO ORGANIZACIONAL	20
FIGURA N°. 6 LA NATURALEZA DEL CAMBIO PLANEADO	22
FIGURA N° 7 LOS DETERMINANTES DE LA VENTAJA NACIONAL.	34
FIGURA N° 8. NUEVO DIAMANTE COMPETITIVO DE ARTHUR ANDERSEN STRATEGIC BUSINESS.	36
FIGURA N° 9. PROPUESTA DE MODELO ADMINISTRATIVO PARA LA COMPETITIVIDAD.	85

### **RELACIÓN DE DIAGRAMAS**

DIAGRAMA N° 1. ORGANIGRAMA DE LA DIRECCIÓN DE VINCULACIÓN Y SERVICIO SOCIAL DE LA UNIVERSIDAD MICHOACANA DE SAN NICOLÁS DE HIDALGO	82
--	----

### **RELACIÓN DE GRÁFICOS**

GRÁFICO N°1. VARIABLE COMPETITIVIDAD	70
GRÁFICO N° 2. VARIABLE MOVILIDAD NACIONAL E INTERNACIONAL "SALIENTE"	71
GRÁFICO N° 3. VARIABLE MOVILIDAD NACIONAL E INTERNACIONAL "ENTRANTE"	72
GRÁFICO N° 4 VARIABLE "CURSOS EN LÍNEA"	73
GRÁFICO N° 5 VARIABLE "CLASES ESPEJO"	74
GRÁFICO N° 6 VARIABLE "BECAS AMEXCID"	75

<b>SIGLAS Y ABREVIATURAS.</b>	
DES	Dependencia de Educación Superior
MOVILIDAD	Permite a alumnos y profesores realizar estancias académicas en una institución diferente, nacional o extranjera durante un semestre académico o dos según sea el caso integrando también a alumnos de otras instituciones en sus propios programas y facultades.
LEY ORGÁNICA DE LA UMSNH	Reglas dictadas por las autoridades que obedecen ciertos principios y una obligatoriedad.
NORMATIVIDAD	Conjunto de leyes y reglamentos que rigen los procedimientos en la Universidad.
VINCULACIÓN	Enlazar trabajos y conocimientos, ligar escuelas, empresas y facultades en trabajos en común, unificar esfuerzos y conocimientos para un fin en común.
SIIA	Sistema Integral de Información Administrativa.
AMPEI	Asociación Mexicana para la Educación Internacional
ANUIES	Asociación Nacional de Universidades e Instituciones de Educación Superior.
TICS	Tecnologías de la Información y las Comunicaciones
SICUE	Sistema de intercambio entre centros Universitarios Españoles.
B2B	Business to Business (Comercio de empresa a empresa).
CEPAL	Comisión Económica para América Latina y el Caribe.
COMPITE	Comité Nacional de Productividad e Innovación Tecnológica.
CRECE	Comité Regional para la Competitividad Empresarial.
DCs	Developed countries (Países desarrollados).
EUA	Estados Unidos de América.
HTTP	Hyper Text Transfer Protocol (Protocolo de acceso a internet).
HTLM	Hyper Text Markup Language (Lenguaje de los hipertextos)
IMD	International Institute for Management Development. (Instituto Internacional de Desarrollo Empresarial).
INEGI	Instituto Nacional de Estadística, Geografía e Informática.
MIT	Massachusetts Institute Technology (Instituto Tecnológico de Massachussets).
OCDE	Organización para la Cooperación y Desarrollo Económico.
PRONDETYC	Programa Nacional de Desarrollo Tecnológico y Científico.
SPSS	Statistical Package for the Social Sciences (Paquete estadístico para las Ciencias Sociales).
Excel	Hoja de cálculo de Microsoft Office 2019

## GLOSARIO

**Alfa de Cronbach:** Es un coeficiente desarrollado por J. L. Cronbach que produce valores en un instrumento de medición, y sirve para la confiabilidad del instrumento de medición (Hernández Sampieri 1999, p. 242).

**Análisis de regresión múltiple:** Es un método para estudiar las magnitudes de los efectos de más de una variable independiente sobre una variable dependiente, usando principios de correlación y regresión (Kerlinger 1997, p. 601).

**Competitividad:** Es el resultado de hacer mejor las cosas que los demás en forma permanente, en función de redes o alianzas competitivas (competencia y cooperación) a través de complejas interacciones entre empresas, gobiernos, industrias y nuevos espacios activos conocidos como regiones innovadoras. (Azua 2000, p 11).

**Competitividad:** Es la capacidad de las empresas para mantenerse en el mercado, con los canales de distribución adecuado, cumpliendo con las normas de calidad requeridas, con una infraestructura tecnológica, y con la eficiencia en la formación de un precio de venta. (Chávez Ferreiro, basado en los resultados de su tesis, 2003).

**Competitivo:** Un producto competitivo es aquel que se puede vender en un volumen apropiado dentro de un mercado específico, porque los compradores consideran que su precio y su calidad son aceptables, tomando en cuenta los servicios de soporte, el crédito, las condiciones de envío, las reparaciones garantizadas y la publicidad (Smith 1994, p. 35).

**Concepto:** Expresa una abstracción formada por generalizaciones sustraídas de casos particulares. (Kerlinger 1997, p. 30).

**Confiabilidad:** Es la exactitud o precisión de un instrumento de medición. (Kerlinger 1997, p. 459).

**Constructo:** Es un concepto, sin embargo, tiene un sentido adicional, el de haber sido inventado o adoptado de manera deliberada y consciente para un propósito científico especial. (Kerlinger 1997, p. 31).

**Correlación de Pearson:** Es una prueba estadística para analizar la relación entre dos variables en un nivel de intervalos o de razón. (Hernández Sampieri 1999, p. 376).

**Definición Operacional:** proporciona el significado a un constructo o a una variable especificando las actividades u “operaciones” necesarias para medirlo. Es una especificación de las actividades del investigador para medir o manipular una variable. (Kerlinger 1997, p.33).

**Desarrollo tecnológico:** Proceso por el cual los pobladores de un país adquieren los conocimientos, las habilidades y la capacidad de organización que les permite producir bienes y servicios de un modo más eficiente que antes (Smith 1994, p. 47)

**Desviación estándar:** Es el promedio de desviación de las puntuaciones con respecto a la media. (Hernández Sampieri 1999, p. 355).

**Distribución de frecuencias:** Es un conjunto de puntuaciones ordenadas en sus respectivas categorías. (Hernández Sampieri 1999, p. 343).

**Escalamiento tipo Likert:** Consiste en un conjunto de ítems Presentados en forma de afirmaciones o juicios ante los cuales se pide la reacción de los sujetos (Padua 1979, p. 163).

**Escalograma:** Es una técnica para determinar si un conjunto de afirmaciones reúne los requisitos de un tipo particular de escala (Edwards 1957, p. 39).

**Estrategia Competitiva:** Consiste en desarrollar una amplia fórmula de cómo la empresa va a competir, cuáles deben ser sus objetivos y que políticas serán necesarias para alcanzar tales objetivos (Porter 1997, p. 16)

**Histograma:** Es una gráfica que es utilizada para la organización de presentación de frecuencias con el objetivo de tomar decisiones en base a ellas, la cual muestra la variación del proceso (Hernández Sampieri 1999, p. 347).

**Ítem:** Medidas del indicio o indicador de la realidad que se quiere conocer (Tamayo 1997, p. 111).

**Media:** Es la medida de tendencia central más utilizada y puede definirse como el promedio paramétrico de una distribución (Hernández Sampieri 1999, p. 351).

**Mediana:** Es el valor que divide a la distribución por la mitad (Hernández Sampieri 1999, p. 351).

**Medidas de tendencia central:** Son puntos en una distribución, los valores medios o centrales de ésta y nos ayudan a ubicarla dentro de la escala de medición. Las medidas principales son la moda, la mediana y la media (Hernández Sampieri 1999, p. 351).

**Medidas de variabilidad:** Indican la dispersión de datos en la escala de la medición. Las medidas principales son el rango, la desviación estándar y la varianza (Hernández Sampieri 1999, p. 354).

**Método:** Consiste en observar aquellos hechos que permitan al observador descubrir las leyes generales que lo rigen (Russell Bertrand, p. 13).

**Moda:** Es la categoría o puntuación que ocurre con mayor frecuencia (Hernández Sampieri 1999, p. 351).

**Normas:** Especificaciones técnicas que describen las características de un producto, tales como dimensiones, calidad, rendimientos o seguridad (Smith 1994, p. 80).

**Rango:** Es la diferencia entre una puntuación mayor y la puntuación menor (Hernández Sampieri 1999, p. 354).

**Operacionalización:** Es el paso de los conceptos a los índices, incluyendo cuatro etapas: 1) Imagen inicial. 2) Las dimensiones. 3) Los indicadores. 4) La formación de los índices (Padua 1987, p. 38).

**Precio de venta del exportador:** Término estatutario que se usa para referirse al precio de venta estadounidense de las mercancías que se venden o tienen probabilidades de venderse en los Estados Unidos, antes o después de la fecha de importación, ya sea por el exportador o por cuenta de éste (Smith 1994, p. 91).

**Teoría:** es un conjunto de constructos (conceptos) interrelacionados, definiciones y proposiciones que presentan un punto de vista sistemático de los fenómenos mediante la especificación de relaciones entre variables, con el propósito de explicar y predecir los fenómenos (Kerlinger 1988, p. 10).

**Teoría:** es un conjunto de conocimientos especulativos que pueden o no estar acordes con la realidad (Sánchez Silva Mario, Conferencia septiembre de 2003).

**Validez:** Un instrumento de medición válido cuando mide aquello a lo cual está destinado. Un instrumento válido en la medida en que sus mediciones están libres del error sistemático – sesgo – (Kerlinger 1997, p. 471).

**Variable:** Puede definirse como una característica, atributo, propiedad o cualidad (Rojas Soriano 1998, p. 182).

**Variable dependiente:** Es la variable que predice para, el supuesto efecto que varía de manera simultánea con cambios o variaciones en la variable independiente (Kerlinger 1997, p. 37).

**Variable independiente:** la variable que se predice a partir de, la supuesta causa de la variable dependiente, es la variable manipulada por el experimentador (Kerlinger 1997, p. 37).

**Varianza:** Es la desviación estándar elevada al cuadrado (Hernández Sampieri 1999, p. 357).

**Ventaja competitiva:** Radica en las muchas actividades discretas que desempeña una empresa en el diseño, producción, mercadotecnia, entrega y apoyo de sus productos (Porter 1987, p. 51).

## **RESUMEN**

Los procedimientos para aprobar y llevar a cabo programas de forma interna en la Universidad Michoacana de San Nicolás de Hidalgo, se rigen por la Ley Orgánica de La Universidad Michoacana de San Nicolás de Hidalgo, sus reglamentos y por los manuales de procedimientos.

Todas las investigaciones requieren para su construcción de materiales y procedimientos, en nuestro caso se requiere aplicar nuevas formas de organización, adecuaciones administrativas, contables, informáticas y financieras entre otras, para ser aplicadas con la finalidad de mejorar y hacer competitiva a la Dirección de Vinculación y Servicio Social y su Programa de Movilidad nacional e internacional de la Universidad Michoacana de San Nicolás de Hidalgo.

Dicha Dirección de Vinculación y Servicio Social y su Programa de Movilidad nacional e internacional que promueve la Universidad Michoacana de San Nicolás de Hidalgo, objeto de estudio, carece de una organización funcional que le impide ubicarse en un nivel competitivo, por lo que se interesan en programas de investigación para aprovechar las oportunidades de crecimiento y de esta manera obtener presencia competitiva.

En la investigación se hace un análisis de las actividades que realiza la Dirección de Vinculación y Servicio Social y en especial a su Programa de Movilidad nacional e internacional, destacando que la falta de procedimientos administrativos adecuados conforma su gran problema. Esta falta de control en el avance de sus operaciones, le impide notablemente alcanzar los objetivos planteados, por lo tanto, se requerirán de estrategias innovadoras que permitan a sus funcionarios anticiparse a los cambios simples y así, mantengan la certidumbre ante factores externos, mismos que son impredecibles.

En el marco teórico de este trabajo, se hace una recopilación de principios y enfoques fundamentales relacionados con la administración general de las organizaciones, con el proceso administrativo, con los modelos administrativos generales y de áreas particulares, haciendo énfasis en los de recursos humanos, así mismo se relacionan los esquemas organizacionales que fundamentan la propuesta del modelo administrativo para la competitividad, de la Dirección de Vinculación y Servicio Social y su Programa de movilidad nacional e internacional.

También se describe lo correspondiente a competitividad, abarcando entre otros detalles sus antecedentes, conceptos, enfoques, modelos y variables que la causan.

La aportación que se hace en este trabajo es una propuesta de un nuevo modelo administrativo enfocado hacia la competitividad, con la finalidad de que a la Dirección de Vinculación y Servicio Social y su Programa de Movilidad Nacional e Internacional, le permita mejorar operativamente y desarrollarse ampliamente, reflejándose en el agrado y satisfacción de todos los que intervienen en este proceso, tal como, estudiantes, docentes, otras Instituciones de Educación Superior (IES) y, las áreas administrativas que lo conforman.

Todo lo anterior aunado a la experiencia de la autora, da como resultado una propuesta viable para solucionar el problema identificado en esta Dirección de Vinculación y Servicio Social y su programa de movilidad nacional e internacional, objeto de estudio.

Palabras claves: Dirección de Vinculación y Servicio Social, Movilidad nacional e internacional, Competitividad, Variables independientes y dependiente.

## **ABSTRACT**

The procedures for approving and carrying out programs internally at the Universidad Michoacana de San Nicolás de Hidalgo are governed by the Organic Law of the Universidad Michoacana de San Nicolás de Hidalgo, its regulations and by the procedure manuals.

All investigations require materials and procedures for their construction, in our case it is necessary to apply new forms of organization, administrative, accounting, computer and financial adjustments, among others, to be applied in order to improve and make the Linking Directorate competitive. and Social Service and its National and International Mobility Program of the Universidad Michoacana de San Nicolás de Hidalgo.

Said Directorate of Bonding and Social Service and its national and international Mobility Program promoted by the Universidad Michoacana de San Nicolás de Hidalgo, object of study, lacks a functional organization that prevents it from being placed at a competitive level, for which they are interested in research programs to take advantage of growth opportunities and thus obtain a competitive presence.

In the investigation, an analysis is made of the activities carried out by the Directorate of Linkage and Social Service and especially its national and international Mobility Program, highlighting that the lack of adequate administrative procedures is its great problem. This lack of control in the progress of its operations, notably prevents it from achieving the objectives set, therefore, innovative strategies will be required that allow its officials to anticipate simple changes and thus maintain certainty in the face of external factors, which they are unpredictable.

In the theoretical framework of this work, a compilation of fundamental principles and approaches related to the general administration of organizations is made, with the administrative process, with the general administrative models and those of particular areas, emphasizing those of human resources, as well Likewise, the organizational schemes that support the proposal of the administrative model for competitiveness, of the Directorate of Linkage and Social Service and its National and International Mobility Program are related.

It also describes what corresponds to competitiveness, covering, among other details, its background, concepts, approaches, models and variables that cause it.

The contribution made in this work is a proposal for a new administrative model focused on competitiveness, with the aim that the Directorate of Linkage and Social Service and its National and International Mobility Program, allow it to improve operationally and develop widely. , reflecting the pleasure and satisfaction of all those involved in this process, such as students, teachers, other Higher Education Institutions (IES) and the administrative areas that comprise it.

All of the above, together with the author's experience, results in a viable proposal to solve the problem identified in this Directorate of Linkage and Social Service and its national and international mobility program, object of study.

Keywords: Linkage and Social Service Directorate, National and international mobility, Competitiveness, Independent and dependent variables.

## INTRODUCCIÓN

La operación de la Dirección de Vinculación y Servicio social y, su programa de movilidad nacional e internacional, en la Universidad Michoacana de San Nicolás de Hidalgo, surgen a raíz del interés de la administración central universitaria por normalizar el funcionamiento y la prestación de los servicios asignados a las distintas dependencias académicas y administrativas, con la finalidad de unificar criterios de contenido y forma, así como las políticas de manejo para su creación, actualización y formalización con todas las partes involucradas.

Hasta este momento, no se encuentra registrada o normalizada la movilidad de los estudiantes de y posgrado en ninguna plataforma manejada por la Universidad Michoacana de San Nicolás de Hidalgo. Cada dependencia establece un manual o reglamento y criterios propios para la Internacionalización. Lamentablemente, no hay un proceso o registro institucional que permita contabilizar cuántos estudiantes de posgrado o profesores en general realizan movilidad en cada ciclo escolar o bien, estudiantes que realizan movilidad a través de su posgrado para realizar estancias de investigación.

De lo anteriormente mencionado se deduce, que no se asientan las calificaciones obtenidas, en el Sistema Integral de Información Administrativa (SIIA) y, además, no hay evidencia en la Universidad Michoacana de San Nicolás de Hidalgo de que el estudiante de posgrado realizó movilidad cursando materias en otra Institución de Educación Superior distinta.

En este caso en específico, la movilidad del estudiante quedará reportada como una estancia de investigación sin registro de las materias cursadas y, sin posibilidad de realizar adicionalmente otra estancia.

La Dirección de Vinculación y Servicio Social (DVSS), adscrita a la Secretaría Académica, se estrena como una Unidad Administrativa recientemente reconfigurada, con la finalidad de darle bases suficientes para su nuevo funcionamiento, donde se establezcan de forma clara y precisa los procedimientos a través de los cuales se realizarán las diversas funciones que le sean encomendadas a esta Dirección.

De la situación administrativa actual que presenta esta dependencia universitaria, anteriormente descrita, puede determinarse que posee una organización muy limitada y un sistema administrativo que no corresponde a una dependencia con características tan amplias, regidas por las ciencias de la administración. La observación más significativa es la carencia de un modelo administrativo que le permita trabajar de forma óptima con la única intención de hacerla competitiva.

Todas las investigaciones requieren para su construcción, de materiales y procedimientos, en nuestro caso se requiere aplicar nuevas formas de organización, adecuaciones administrativas, contables, informáticas y financieras entre otras, para ser aplicadas en la renovación del Programa de Movilidad de la Universidad Michoacana de San Nicolás de Hidalgo.

El contenido de la investigación fue estructurado en seis capítulos, que abarcan los siguientes aspectos:

En el capítulo uno, se describen los fundamentos de la investigación, presentando el problema, el planteamiento, objetivo, objetivos específicos, preguntas de la investigación, justificación, hipótesis, variables de estudio e indicadores, elementos que dan origen al desarrollo de este trabajo.

En el segundo capítulo se investiga ampliamente el desarrollo de las Ciencias Administrativas, teorías que la conforman y los modelos administrativos que sirvieron de base al presente trabajo.

En el tercer capítulo, se describe y analiza lo conducente a la Competitividad, sus enfoques y modelos aplicables que igualmente dieron soporte a la presente investigación.

En el capítulo cuatro, se describe el método empleado para la recolección y procesamiento de los datos.

En el capítulo cinco, se presentan exhaustivamente los resultados que se obtuvieron de la aplicación de diversas estrategias, con la finalidad de elevar la competitividad del Dirección de Vinculación y Servicio Social y su Programa de Movilidad nacional e internacional.

En el capítulo seis, se presenta la Propuesta del Modelo Administrativo para la Competitividad, del Programa de Movilidad de la Universidad Michoacana de San Nicolás de Hidalgo, describiendo su ubicación, estructura organizacional, y administración actual, visión, misión, orientación y metodología para la propuesta, con la finalidad de resolver el problema de la investigación.

Finalmente se presentan las conclusiones y recomendaciones derivadas de la investigación llevada a cabo.

## **ANTECEDENTES.**

La Universidad Michoacana de San Nicolás de Hidalgo se estableció el 15 de octubre de 1917 y es, en la actualidad, la institución de educación superior de mayor tradición en el estado de Michoacán.

Sus antecedentes históricos se remontan a 1540, año en que don Vasco de Quiroga fundara en la ciudad de Pátzcuaro el Colegio de San Nicolás Obispo; gracias a sus negociaciones, Carlos I de España expidió una Cédula Real el 1o. de mayo de 1543, en la que aceptaba asumir el patronazgo del colegio, con lo que a partir de esa fecha pasaba a ser el Real Colegio de San Nicolás Obispo.

En 1580 con el cambio de la residencia episcopal de Pátzcuaro a Valladolid, San Nicolás también fue trasladado fusionado al Colegio de San Miguel Guayangareo. El 17 de octubre de 1601, Fray Domingo de Ulloa recibió la bula de Clemente VIII, que ordenaba establecer un Seminario Conciliar aprovechando la infraestructura de San Nicolás.

A finales del siglo XVII el Colegio de San Nicolás sufrió una profunda reforma en su reglamento y constituciones, que sirvió de base para la modificación al plan de estudios de principios del siglo XVIII, en el que entre otras cosas se incluyeron las asignaturas de Filosofía, Teología Escolástica y Moral. Un Real Decreto del 23 de noviembre de 1797, concedió a San Nicolás el privilegio de incorporar las cátedras de Derecho Civil y Derecho Canónico a su estructura.

Al comenzar el siglo XIX, las consecuencias del movimiento de independencia encabezado por un selecto grupo de maestros y alumnos Nicolaíta, entre los que se ubican Miguel Hidalgo y Costilla, José Ma. Morelos, José Sixto Verduzco, José Ma. Izazaga e Ignacio López Rayón, llevaron al gobierno virreinal a clausurarlo.

Una vez consumada la Independencia de México, las medidas tendientes a la reapertura del plantel se iniciaron durante la década de los años veinte, tras una larga y penosa negociación entre la Iglesia y el Estado, el Cabildo Eclesiástico cedió, el 21 de octubre de 1845, a la Junta Subdirectora de Estudios de Michoacán el Patronato del plantel.

Con esta base legal, el gobernador Melchor Ocampo procedió a su reapertura el 17 de enero de 1847, dándole el nombre de Primitivo y Nacional Colegio de San Nicolás de Hidalgo, con ello se inició una nueva etapa en la vida de la institución.

Al triunfo de la Revolución Mexicana, cuando a escasos días de tomar posesión del gobierno de Michoacán, el ingeniero Pascual Ortiz Rubio tomó la iniciativa en sus manos, logrando establecer la Universidad Michoacana de San Nicolás de Hidalgo el 15 de octubre de 1917, formada con el Colegio de San Nicolás de Hidalgo, las Escuelas de Artes y Oficios, la Industrial y Comercial para Señoritas, Superior de Comercio y Administración, Normal para profesores, Normal para profesoras, Medicina y Jurisprudencia, además de la Biblioteca Pública, el Museo Michoacano, el de la Independencia y el Observatorio Meteorológico del estado.

A lo largo de su historia, la Universidad Michoacana ha tenido 47 rectores. Actualmente, desde el 8 de enero del 2019, el rector es el Doctor Raúl Cárdenas Navarro.

Actualmente, la problemática presentada en el programa de movilidad nacional e internacional, adscrito a la Dirección de Vinculación y Servicio Social de nuestra Universidad Michoacana de San Nicolás de Hidalgo para niveles de licenciatura y de posgrado, involucrará analizar a detalle todas las implicaciones que conlleva el hecho de no disponer de un manual de operaciones actualizado, además de mencionar que la movilidad de posgrado de forma institucional, carece de ello.

La problemática que se observa es la desventaja que tiene la Universidad Michoacana de San Nicolás de Hidalgo al operar dichos programas de forma empírica, lo que afecta a aquellos estudiantes que quieren cursar en el programa de movilidad, sean entrantes o salientes.

En la actualidad, la universidad cuenta con pocos convenios específicos de movilidad internacional de licenciatura lo que ocasiona que se saturan rápidamente o dejen pocas opciones para los estudiantes, por ende, es importante que los propios planteles al conocer las mejores opciones para sus estudiantes y profesores, tramiten convenios específicos de interés para su propia dependencia y aseguren su vigencia mediante controles periódicos.

# **FUNDAMENTOS DE LA INVESTIGACIÓN DE LA DIRECCIÓN DE VINCULACIÓN Y SERVICIO SOCIAL Y SU PROGRAMA DE MOVILIDAD NACIONAL E INTERNACIONAL, DE LA UNIVERSIDAD MICHOACANA DE SAN NICOLÁS DE HIDALGO.**

## **CAPITULO I: LINEAMIENTOS METODOLOGICOS DEL PROCESO DE INVESTIGACIÓN**

### **I.1. PROBLEMA DE LA INVESTIGACIÓN.**

La diversidad de programas de movilidad en la Universidad Michoacana de San Nicolás de Hidalgo han aumentado a través de los años, derivado de las necesidades de las dependencias, de los estudiantes, de los docentes, de otras Instituciones de Educación Superior y de las situaciones actuales como la contingencia sanitaria que se vive actualmente; los manuales de operación y reglamento existentes solo abarcan dos procesos de movilidad a nivel de licenciatura, es necesario homogeneizar los procesos en posgrado y bachillerato, así como regular los demás procesos que se han estado llevando a cabo de forma empírica.

Esto permitiría a otras Instituciones de Educación Superior, dependencias, responsables de movilidad, estudiantes y personal involucrado en el proceso, tener mayor claridad de los programas, de qué y cómo se debe hacer y en qué periodo; de igual forma, es indispensable que exista un reglamento actualizado que regule tanto los programas, como a las dependencias de la Universidad Michoacana de San Nicolás de Hidalgo, a sus estudiantes y profesores beneficiados.

La movilidad representa una alternativa para elevar la calidad académica y la competitividad nacional e internacional de alumnos y profesores de las Instituciones de Educación Superior, es necesario que el proceso de aplicación en la Universidad Michoacana de San Nicolás de Hidalgo sea de observancia general, más ágil, actual, de forma segura y certera, donde los postulantes puedan realizar su registro en línea de acuerdo con el compromiso que tiene la Universidad con el medio ambiente.

Es importante agregar que la movilidad solo es una parte del proceso de Internacionalización de la Educación Superior, donde se tiene que sensibilizar no solo a los docentes y a la autoridad, sino a toda la Universidad para ser más flexibles, trabajando de forma transversal con proyectos internacionales e interculturales buscando una mejora continua.

Además, se hace indispensable que la Universidad Michoacana de San Nicolás de Hidalgo, tenga dentro de sus funciones un área especializada en internacionalización, ya que es imprescindible que se realicen de una forma institucional los procesos que conlleven a planear, desarrollar, integrar, implementar políticas y programas tanto internacional como interculturalmente.

Por lo tanto, el problema de la presente investigación puede plantearse como a continuación se describe:

## **I.2 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA**

Debido a las variantes y modificaciones en el programa de movilidad de licenciatura y posgrado, es de suma importancia contar con estrategias y procedimientos actualizados, para regular y mejorar los trámites y procesos que se realicen, así como un reglamento actualizado para facilitar la ejecución y operación de programas en todos los niveles de nuestra máxima casa de estudios.

## **I.3 OBJETIVO.**

El objetivo principal de la investigación es el de:

- Determinar en qué medida las variables independientes: movilidad nacional e internacional entrante, movilidad nacional e internacional saliente, cursos en línea, clases espejo y el programa de becas AMEXCID definen la competitividad de la Dirección de Vinculación y Servicio Social y sus Programas de Movilidad nacional e internacional, a partir de estos resultados, hacer una propuesta que permita apoyar su desarrollo administrativo.

## **I.4 PREGUNTAS DE INVESTIGACIÓN.**

En la investigación se busca contestar básicamente dos preguntas:

- ¿Cómo afectan las variables movilidad nacional e internacional entrante, movilidad nacional e internacional saliente, cursos en línea, clases espejo y el programa de becas AMEXCID, a la competitividad de esta dirección objeto de estudio?
- ¿El modelo Administrativo actual de la Dirección de Vinculación y Servicio Social de la Universidad Michoacana de San Nicolás de Hidalgo, genera suficiente competitividad?

## **I.5. OBJETIVOS ESPECÍFICOS**

En la investigación se pretende alcanzar seis objetivos específicos:

- Revisar las diferentes teorías administrativas y de competitividad aplicables.
- Analizar las ventajas que ofrece cada modelo administrativo y de competitividad, así como su nivel de aplicación.
- Demostrar si los programas, convenios de movilidad vigentes, los convenios estratégicos por plantel, el área de internacionalización, el diseño de planes de desarrollo, la plataforma informática y la oferta de becas, son las causales que afectan la competitividad de la Dirección de Vinculación y Servicio Social y sus Programas de Movilidad nacional e internacional de la Universidad Michoacana de San Nicolás de Hidalgo.
- Explicar si cada una de las variables independientes movilidad nacional e internacional entrante, movilidad nacional e internacional saliente, cursos en línea, clases espejo y becas AMEXCID, inciden en forma bivariada en la competitividad de la Dirección de Vinculación y Servicio Social y sus Programas de Movilidad nacional e internacional de la Universidad Michoacana de San Nicolás de Hidalgo.
- Comprobar si las variables independientes movilidad nacional e internacional entrante, movilidad nacional e internacional saliente, cursos en línea, clases espejo y becas AMEXCID, inciden en forma multivariada a la competitividad de la Dirección de Vinculación y Servicio Social y sus Programas de Movilidad nacional e internacional de la Universidad Michoacana de San Nicolás de Hidalgo.
- Proporcionar información base a partir del estudio que determinará cual es el conocimiento administrativo que de la competitividad tiene la Dirección de Vinculación y Servicio Social y sus Programas de Movilidad nacional e internacional de la Universidad Michoacana de San Nicolás de Hidalgo; para aplicar de forma eficiente el modelo propuesto.

## **I.6 JUSTIFICACIÓN**

Hasta este momento, no se encuentra registrada o normalizada la movilidad de los estudiantes de posgrado en ninguna plataforma manejada por la Universidad Michoacana de San Nicolás de Hidalgo. Cada posgrado establece un manual o reglamento y criterios propios para la Internacionalización. Lamentablemente, no hay un proceso o registro institucional que permita contabilizar cuántos estudiantes o profesores de posgrado realizan movilidad en cada ciclo escolar, o bien, estudiantes que realizan movilidad a través de su posgrado para realizar estancias de investigación. En este aspecto se toma en cuenta que no es el caso de todos los estudiantes. Algunos de ellos, cursan materias durante su estancia

en la Universidad receptora y posteriormente regresan a nuestra universidad con calificaciones otorgadas por dicha institución receptora.

Estas calificaciones así conferidas, son entregadas tanto a la Coordinación del posgrado, como a Control Escolar del Posgrado de la Universidad Michoacana de San Nicolás de Hidalgo o también, al profesor que en su momento debía impartir la materia en nuestra universidad, dependiendo de las instrucciones que manifieste cada posgrado.

De lo anteriormente mencionado se deduce, que no se asientan las calificaciones obtenidas en el Sistema Integral de Información Administrativa (SIIA) y, además, no hay evidencia en la Universidad Michoacana de San Nicolás de Hidalgo de que ese estudiante de posgrado, realizó movilidad cursando materias en otra Institución de Educación Superior distinta.

En estos casos en específico, la movilidad del estudiante quedará reportada como una estancia de investigación “sin registro de las materias cursadas” y, sin posibilidad de realizar adicionalmente otra estancia.

Cuando se soliciten datos o cualquier otra información, ya sea a la Federación, a la Secretaría de Educación Pública, a la Asociación Nacional de Universidades e Instituciones de Educación Superior (ANUIES) o a cualquier otra instancia; dicha información así solicitada, no se obtendrá de forma precisa en estos posgrados y además, es casi imposible solicitar datos históricos.

Con los docentes tampoco existe un registro exacto de las estancias de investigación que realizan, ya que la Dirección de Vinculación y Servicio Social es la que se encarga de tramitar los permisos con goce de sueldo. Pero, cuando existen profesores que no hicieron trámite alguno para su proceso de movilidad, no serán registrados institucionalmente en ninguna base de datos institucional.

El caso se repite cuando un profesor recibe a otro profesor, investigador o estudiante de otra Institución de Educación Superior, que no realice trámite alguno en el área de movilidad de la Dirección de Vinculación y Servicio Social de nuestra universidad, para estancia de Investigación, Prácticas Profesionales o Servicio Social, ya que no quedará registro de dicha movilidad en el sistema.

En el caso de las estancias de investigación de estudiantes entrantes y salientes del programa Verano de Investigación, se registra la información en la Coordinación de la Investigación Científica. Todos estos datos deberían aparecer en el Sistema Integral de Información Administrativa de forma más accesible a quien quiera tener acceso en el momento que lo requiera, de forma ágil, clara, precisa y transparente.

Respecto a los estudiantes que realizan movilidad entrante o saliente, mediante el área de movilidad de la Dirección de Vinculación y Servicio Social, nivel licenciatura, realizan registro previo en el Sistema Integral de Información Administrativa, donde se catalogan como alumnos de movilidad nacional o internacional, entrantes o salientes, dependiendo de su caso.

Cuando se reciben las calificaciones por parte de la Universidad receptora, se realiza un proceso de **revalidación** en la subdirección de validación y revalidación de control escolar de la Universidad Michoacana de San Nicolás de Hidalgo y, esto se verá reflejado en el memorándum de calificaciones de cada estudiante.

Para los estudiantes entrantes, los docentes que evaluaron su estancia colocan su calificación en el Sistema Integral de Información Administrativa, esto permitirá solicitar el o los memorándums de calificaciones, con el debido registro de la dependencia en donde realizó la movilidad.

## **I.7. HIPÓTESIS GENERAL**

“La competitividad de la Dirección de Vinculación y Servicio Social y su Programa de Movilidad nacional e internacional que posee la Universidad Michoacana de San Nicolás de Hidalgo, objeto de estudio, está determinada por la movilidad nacional e internacional entrante, movilidad nacional e internacional saliente, cursos en línea, clases espejo y convocatoria de becas AMEXCID”

## **I.8. HIPÓTESIS DE TRABAJO**

Cinco son las hipótesis de trabajo que acompañan al planteamiento hipotético general:

- La aplicación de programas y convenios de movilidad nacional e internacional entrante y saliente, de convenios estratégicos por plantel, que soporten adecuadamente el mejoramiento del sistema de control de calidad y su readecuación del sistema de inspección en esta dependencia universitaria, traerá como consecuencia una mayor competitividad.
- Al determinar una mejor oferta de la movilidad Nacional e internacional entrante y saliente, al alumnado en general, se tendrá una mayor competitividad en esta dependencia universitaria.
- A mayor uso de la tecnología se garantiza una mayor competitividad en esta Dirección de Vinculación y Servicio Social.
- La capacitación, fundamentada mediante la organización y la inversión ayuda a lograr una mayor competitividad en esta dependencia.

- El modelo administrativo actual de la Dirección de Vinculación y Servicio Social y su Programa de Movilidad nacional e internacional que posee la Universidad Michoacana de San Nicolás de Hidalgo, genera suficiente competitividad.

### I.9. VARIABLES DE ESTUDIO.

A partir de las investigaciones realizadas por Bonales J. (2003), Chauca M. (2003), Chávez F. (2004), Villazán O. (2008) se determinó considerar como variables de estudio las siguientes:

- Movilidad nacional e internacional entrante, Movilidad nacional e internacional saliente, Cursos en línea, Clases espejo y Becas AMEXCID

En la tabla 1, se muestra la relación existente entre las variables independientes anteriormente presentadas con la variable dependiente.

**TABLA 1. VARIABLES INDEPENDIENTES Y VARIABLE DEPENDIENTE.**

<b>Variables Independientes</b>	<b>Dimensión</b>	<b>Variable Dependiente</b>
Movilidad Nacional e Internacional entrante	Normativa	<b>Competitividad</b>
	Control	
	Supervisión	
Movilidad Nacional e Internacional saliente	Normativa	
	Control	
	Supervisión	
Cursos en línea	Educación	
	Capacitación	
	Plataforma	
	Supervisión	
Clases espejo	Educación	
	Capacitación	
	Control	
	Supervisión	
Becas AMEXCID	Oferta	
	Demanda	

Fuente: Elaboración propia, basado en el marco teórico de esta misma investigación y en su metodología.

## I.10. INDICADORES

Para las mismas variables, se determinó su dimensión e indicador a medir, todo esto se hizo a través de un cuestionario.

**TABLA 2. OPERACIONALIZACIÓN DE LAS VARIABLES INDEPENDIENTES.**

Variable Independiente	Dimensión	Indicadores	Pregunta
Movilidad Nacional e Internacional Entrante	Normativa	Objetivos	1
		Alumnos	
		Información	2
	Comunicación		
	Control	Alumnado entrante	3
	Supervisión	Alumnado entrante	4
Información			
Comunicación			
Movilidad Nacional e Internacional Saliente	Normativa	Objetivos	5
		Alumnos	
		Información	6
	Comunicación		
	Control	Alumnado saliente	7
	Supervisión	Alumnado saliente	8
Información			
Comunicación			
Cursos en línea	Plataforma Informática	Recursos informáticos	9
		Modernidad	10
	Asistencia Técnica	Asesoría, Consultoría	11
		Supervisión	12
Clases Espejo	Plataforma Informática	Recursos Informáticos	13, 14
		Modernidad	15
	Asistencia Técnica	Asesoría, Consultoría	16
		Supervisión	17
Becas AMEXCID	Diseño del Canal Entrantes/salientes	Becario	18, 19
	Supervisión y control	Competencia	20

Fuente: Elaboración propia, basado en el marco teórico de esta misma investigación y en su metodología.

## **MARCO TEÓRICO**

### **CAPÍTULO 2. MARCO TEÓRICO DE LAS CIENCIAS ADMINISTRATIVAS**

#### **2.1. ADMINISTRACIÓN.**

Todas las actividades dirigidas hacia la producción de bienes o a la prestación de servicios son planeadas, coordinadas, dirigidas y controladas dentro de organizaciones. Todas las organizaciones están constituidas por personas y por recursos no humanos como recursos físicos y materiales, recursos financieros, recursos tecnológicos, recursos de mercadeo, etc. La vida de las personas depende de las organizaciones y éstas dependen del trabajo de aquellas. Las personas nacen, crecen, aprenden, viven, trabajan, se divierten, son curadas y mueren dentro de organizaciones.

La administración es nada más que la conducción racional de las actividades de una organización, sea ella lucrativa o no. La administración trata del planeamiento, de la organización (estructuración), de la dirección y del control de todas las actividades diferenciadas, por la división del trabajo que ocurren dentro de una organización. Así, la administración es algo imprescindible para la existencia, supervivencia y éxito de las organizaciones. Sin la administración, las organizaciones jamás tendrían condiciones para existir y crecer.

#### **2.2. INTRODUCCIÓN A LA TEORÍA GENERAL DE LA ADMINISTRACIÓN**

Es el campo del conocimiento humano que se ocupa del estudio de la administración en general sin preocuparse de si su aplicación se lleva a cabo en las organizaciones lucrativas (empresas) o en las organizaciones no lucrativas. La teoría general de la administración TGA trata entonces, del estudio de la administración de las organizaciones.

##### **2.2.1. LA ADMINISTRACIÓN Y SUS PERSPECTIVAS**

En una época de complejidades, cambios e incertidumbre como la que atravesamos hoy, la administración se vuelve una de las más importantes áreas de la actividad humana. Vivimos en una civilización donde el esfuerzo cooperativo del hombre es la base fundamental de la sociedad.

La tarea básica de la administración es la de hacer las cosas a través de las personas. La administración, con sus nuevas concepciones, está siendo considerada una de las principales claves para la solución de los más graves problemas que afligen actualmente al mundo moderno.

## **2.2.2. CONTENIDO Y OBJETO DEL ESTUDIO DE LA ADMINISTRACIÓN**

La palabra “administración” se forma del prefijo “ad” hacia, y de “ministratio” que viene a su vez de “minister” que expresa subordinación u obediencia).

La etimología nos da pues la idea de que la administración se refiere a una función que se desarrolla bajo el mando de otro; esto es, aquél que presta un servicio a otro.

La tarea actual de la administración es la de interpretar los objetivos propuestos por la organización y transformarlos en acción organizacional a través del planeamiento, organización, dirección y control de todos los esfuerzos realizados en todas las áreas y en todos los niveles de la organización, con el fin de alcanzar tales objetivos de la manera más adecuada a la situación.

## **2.2.3. ANTECEDENTES HISTÓRICOS DE LA ADMINISTRACIÓN**

En toda su larga historia, hasta el inicio del siglo XX, la administración se desarrolló con una lentitud impresionante. Solamente a partir de este siglo pasó por fases de desarrollo de notable pujanza e innovación. Anteriormente las organizaciones eran pocas y pequeñas: predominaban los pequeños talleres, los artesanos independientes, las pequeñas escuelas y los profesionales independientes; pero, a pesar de haber existido siempre el trabajo en la historia de la humanidad, la historia de las organizaciones y de su administración es un capítulo que tuvo su inicio hace muy poco tiempo.

## **2.2.4. ENFOQUE CLÁSICO DE LA ADMINISTRACIÓN**

En el despuntar del siglo XX, dos ingenieros desarrollaron los primeros trabajos pioneros respecto a la administración.

Uno era americano, Frederick Winslow Taylor, y desarrolló la llamada escuela de la administración científica, preocupada por aumentar la eficiencia de la industria a través, inicialmente, de la racionalización del trabajo operario.

El otro era europeo, Henri Fayol, y desarrolló la llamada teoría clásica preocupada por aumentar la eficiencia de la empresa a través de su organización y de la aplicación de principios generales de la administración con bases científicas.

### **2.2.5. ENFOQUE HUMANÍSTICO DE LA ADMINISTRACIÓN**

Con el enfoque humanístico, la teoría administrativa sufre una verdadera revolución conceptual: la transferencia del énfasis antes colocado en la tarea (por la administración científica) y en la estructura organizacional (por la teoría clásica de la administración) al énfasis en las personas que trabajan o que participan en las organizaciones, la preocupación por la máquina y por el método de trabajo y la preocupación por la organización formal y los principios de administración aplicables a los aspectos organizacionales, ceden prioridad a la preocupación por el hombre y su grupo social: de los aspectos técnicos y formales hacia los aspectos psicológicos y sociológicos.

El enfoque humanístico ocurre con la aparición de la teoría de las relaciones humanas, en los Estados Unidos, a partir de la década de los 30.

Su surgimiento, sin embargo, fue posible por el desarrollo de las ciencias sociales, principalmente la psicología, y en particular la psicología del trabajo. Esta surgió en la primera década del siglo pasado y está dirigida principalmente hacia dos aspectos básicos que ocuparon dos etapas de su desarrollo, a saber: el análisis del trabajo y la adaptación del trabajador a éste y, la adaptación del trabajo al trabajador.

### **2.2.6. TEORÍA DE LAS RELACIONES HUMANAS**

La teoría de las relaciones humanas o escuela humanística de la administración, surgió en los Estados Unidos, como una consecuencia inmediata de las conclusiones obtenidas en la Experiencia de Hawthorne, desarrollada por Elton Mayo y sus colaboradores.

Fue básicamente un movimiento de reacción y de oposición a la teoría clásica de la administración. Esta pretendió desarrollar una nueva filosofía empresarial, una civilización industrial, en la cual la tecnología y el método del trabajo constituyen las más importantes preocupaciones del administrador.

La teoría de las relaciones humanas nació de la necesidad de corregir la fuerte tendencia a la deshumanización del trabajo surgida con la aplicación de métodos rigurosos, científicos y precisos, a los cuales los trabajadores deberían forzosamente someterse. El énfasis en las personas es su principal característica.

### **2.2.7. TEORÍA NEOCLÁSICA DE LA ADMINISTRACIÓN**

La teoría neoclásica o escuela del proceso administrativo, surgió con el crecimiento exagerado de las organizaciones, una de las respuestas que buscó dar fue respecto del dilema de la centralización - descentralización. Buena parte del trabajo de los neoclásicos está orientada hacia los factores que conducen a la descentralización, como también hacia las ventajas y desventajas que esta produce. El énfasis en las funciones del administrador: la planeación, la organización, la dirección y el control, son su principal característica.

### **2.2.8. ADMINISTRACIÓN POR OBJETIVOS**

La Administración por objetivos es un modelo de administración a través del cual todas las gerencias de una organización establecen metas para sus administraciones, coincidiendo de preferencia con el ejercicio fiscal, en consonancia con las metas generales de la organización, fijadas por los accionistas, a través de la dirección. Implica una técnica sistemática de gerencia. Se hace mucho énfasis en la planeación y el control, esta es su principal característica.

### **2.2.9. MODELO BUROCRÁTICO DE LA ORGANIZACIÓN**

A partir de la década del 40, las críticas hechas tanto a la teoría clásica (por su mecanismo), como la teoría de las relaciones humanas (por su romanticismo ingenuo), revelaron la falta de una teoría de la organización sólida y amplia que sirviese de orientación para el trabajo del administrador. Algunos estudiosos fueron a buscar en los escritos del economista y sociólogo Max Weber, la inspiración para esa nueva teoría de la organización. Surgió así, la teoría de la burocracia en la administración. El énfasis en la estructura organizacional, es su principal característica.

### **2.2.10. TEORÍA ESTRUCTURALISTA DE LA ADMINISTRACIÓN**

Surgió en la década de los años 50, como un desdoblamiento de los análisis de los autores orientados hacia la teoría de la burocracia que intentaron conciliar las tesis propuestas por la teoría clásica y por la de relaciones humanas. Los autores estructuralistas buscan interrelacionar las organizaciones con su ambiente externo, que es la sociedad mayor, o sea la sociedad de organizaciones, caracterizada por la interdependencia entre las organizaciones. El análisis de las organizaciones desde el punto de vista estructuralista se hace dentro de un enfoque múltiple y globalizante.

El análisis organizacional, dentro de ese enfoque es extremadamente facilitado con la utilización de tipologías organizacionales. La teoría estructuralista inaugura los estudios acerca de los ambientes dentro del concepto de que las organizaciones son sistemas abiertos en constante interacción con su medio ambiente. En una apreciación crítica del estructuralismo dentro de las administraciones, con sus aspectos positivos y sus profundas restricciones y limitaciones, se concluye que ésta es una teoría de transición para la teoría de sistemas. El énfasis en la estructura y en el ambiente, son su principal característica.

### **2.2.11. TEORÍA DEL COMPORTAMIENTO**

La teoría del comportamiento o teoría behaviorista de la administración, vino a significar una nueva dirección y un nuevo enfoque dentro de la teoría administrativa. El enfoque de las ciencias del comportamiento (behavioral sciences approach), conlleva el abandono de las posiciones normativas y prescriptivas de las teorías anteriores (teoría clásica, de las relaciones humanas y de la burocracia) y nos lleva a la adopción de posiciones explicativas y descriptivas. El énfasis en las personas y en el ambiente, son su principal característica.

### **2.2.12. TEORÍA DE SISTEMAS**

La teoría general de sistemas surgió con los trabajos del biólogo alemán Ludwig von Bertalanffy, publicados entre el año de 1950 y el año de 1968. Esta teoría no busca solucionar problemas o intentar soluciones prácticas, pero sí producir teorías y formulaciones conceptuales que puedan crear condiciones de aplicación en la realidad empírica. El énfasis en el ambiente, es su principal característica.

### **2.2.13. ENFOQUE CONTINGENCIAL DE LA ADMINISTRACIÓN**

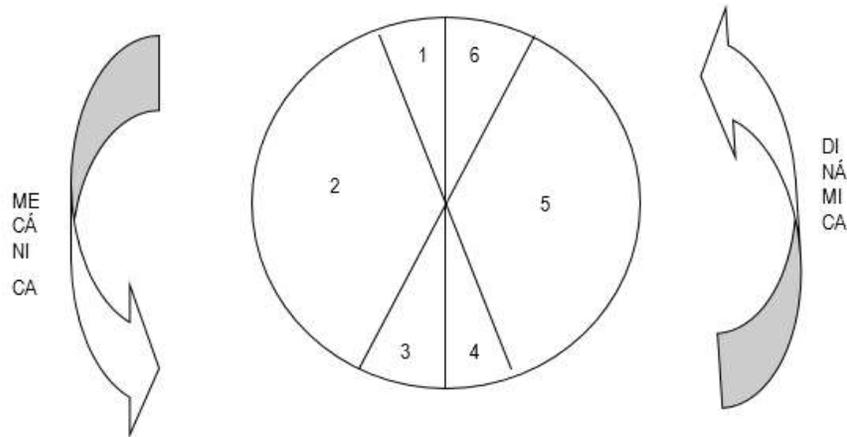
La palabra contingencia significa algo incierto o eventual, que puede suceder o no; se refiere a una proposición cuya verdad o falsedad solamente puede conocerse por la experiencia o por la evidencia y no por la razón.

En un aspecto más amplio, el enfoque de la contingencia destaca que no se alcanza la eficacia organizacional siguiendo un único y exclusivo modelo organizacional, o sea, no existe una única forma que sea mejor para organizarse con el fin de alcanzar los diferentes objetivos de las organizaciones dentro de un ambiente también cambiante. El énfasis en el ambiente y en la tecnología sin despreciar las tareas, las personas y la estructura, son sus principales características.

## 2.2.14. UNIVERSALIDAD DEL PROCESO ADMINISTRATIVO EN LAS ORGANIZACIONES.

El proceso administrativo tiene aplicación universal, y los gerentes lo pueden llevar a cabo sin importar el tipo de empresa, ya sea comercial, industrial o de servicios. Según Reyes Ponce (1990), el proceso administrativo considera los siguientes pasos: 1. Previsión, 2. planificación, 3. organización, 4. integración de personal, 5. mando y 6. control.

**FIGURA 1.- ADMINISTRACIÓN POR OBJETIVOS.**



1.- Previsión. Se refiere al análisis del negocio, tendencias, debilidades, amenazas. Permite conocer misión, objetivos, visión de futuro y trazar los objetivos estratégicos. Se caracteriza por:

- Previsibilidad: Debe de realizarse tomándose en cuenta que no hay certeza completa por la cantidad de factores y la intervención de decisiones humanas, por lo que siempre existirá en la empresa un riesgo.
- Objetividad: Las previsiones deben descansar en hechos más que en opiniones objetivas. El éxito de la empresa es en base a la información de que disponga.
- Medición: Las previsiones serán tanto más seguras cuando más podamos apreciarlas o medirlas.

2.- Planificación. Es el conjunto de objetivos y pasos que se deben realizar para cubrir la brecha que nos separa de donde estamos y hacia dónde queremos ir. Se caracteriza por:

- Previsión: Los planes deben hacerse lo más precisos posibles y no con afirmaciones vagas y genéricas.
- Flexibilidad: Todos los planes deben de dar margen para los cambios que surgen en éste.
- Unidad: Los planes deben ser de tal naturaleza que exista una para cada función y todos los aplicables para una empresa, puedan estar coordinados e integrados para que pueda decirse que existe un sólo plan general.

3.- Organización. Es la estructura técnica de las relaciones que deben existir entre las funciones, niveles y actividades de los elementos materiales y humanos de un organismo social, con el fin de lograr su máxima eficiencia dentro de los planes y objetivos señalados. Implica la organización del proceso productivo o de servicios, es decir: Organización del proceso productivo, Organización del trabajo y Organización de la dirección.

Se caracteriza por:

- Especialización: La división del trabajo influye en el aumento de la producción ya que, de acostumbrarse a un trabajo, se llega a la especialización y de ésta a la productividad.
- Unidad de mando: Sólo se debe de obedecer a un jefe para una función.
- Equilibrio autoridad-responsabilidad: Debe establecerse el grado de autoridad y de responsabilidad que debe tener cada jefe en cada nivel jerárquico.
- Equilibrio dirección-control: A cada grado de delegación debe corresponder el establecimiento de los controles adecuados.

4.- Integración de personal. Función relacionada con los recursos humanos muy unida a la organización; consiste en ocupar puestos de una estructura con la consiguiente selección y capacitación de los puestos de trabajo. Se caracteriza por:

- Reclutamiento y selección del personal adecuado. Consiste en buscar y seleccionar a las personas adecuadas para encomendarles una tarea específica; esto se cumple para los directivos y para trabajadores simples.
- Introducción. Consiste en las técnicas que hacen que un trabajador o jefe se acople a su puesto de trabajo constantemente.
- Desarrollo. Comprende el adiestramiento práctico, la capacitación teórica y la formación de los recursos humanos

5.- Mando. Es la influencia consciente del sujeto de dirección, jefe, sobre el objeto de dirección, subordinado, es la función en el que el dirigente pone en práctica su capacidad de mandar y hacerse obedecer, su característica fundamental es la toma de decisiones y no se delega. Se caracteriza por:

- Autoridad. Facultad de una persona de dar órdenes a otra y que ésta obedezca, la facultad de disponer de medios materiales y financieros que están bajo su mando.
- Delegación. Hacer partícipes a otros de la autoridad que nosotros hemos recibido sin perder por ello la responsabilidad correspondiente.
- Comunicación. Tanto vertical como horizontal, es esencial para poder ejercer el mando, tomar las decisiones correctas y para la vigilancia constante de los resultados de las actividades.

6.- Control. Es la medición, verificación y corrección del desempeño para asegurar que los objetivos de la organización y de los planes diseñados sean llevados a cabo. Se hace sobre la base del análisis de los resultados, las causas y condiciones que lo propiciaron, luego se obtienen las conclusiones posibles. Se caracteriza por:

Fijación y Establecimiento. Se analiza qué controles deberán ser establecidos y cuáles serán los más efectivos.

- Operatividad. Todos los directivos tienen que realizar el control.
- Interpretación de los Resultados. Compara lo que se esperaba con lo que se obtuvo en realidad.

## **2.2.15. MODELOS TEÓRICOS PARA EL ESTUDIO DE LAS ORGANIZACIONES**

Se han creado diversos modelos teóricos para estudiar las organizaciones modernas, ya sea desde el punto de vista administrativo, social o psicológico, o de acuerdo con las variables que se consideran relevantes. Entre los diversos modelos se encuentra el modelo sociotécnico, el cual describiremos enseguida, pues constituye un esfuerzo conceptual que integra varios tipos de variables.

### **2.2.15.1. EL MODELO ADMINISTRATIVO SOCIOTÉCNICO**

Una organización es un sistema abierto que tiene una tarea principal que realiza para sobrevivir.

El sistema puede realizar su tarea principal únicamente mediante el intercambio de materiales con su medio ambiente. Este intercambio consiste en varios procesos: la importación de recursos y materiales, la conversión de ellos, el consumo de algunos bienes para el mantenimiento del sistema y la exportación de productos, servicios y desperdicios.

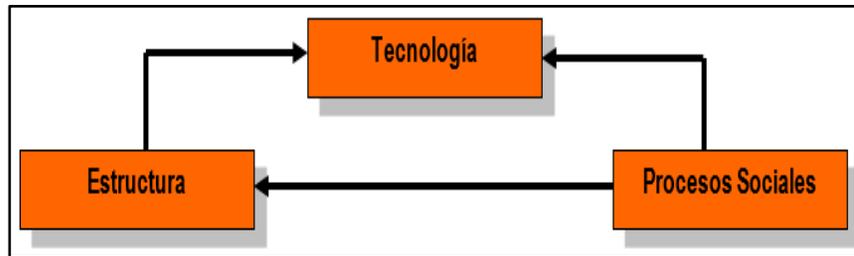
El punto de vista Tavistock está caracterizado por un enfoque sociotécnico, lo cual es una manera global e intersistémica de conceptualizar una organización, toma en cuenta la importancia de una tecnología y estructura adecuadas para el trabajo de la organización, pero también examina las relaciones entre la tecnología y las cualidades humanas de los trabajadores; incluye tanto lo psicológico y lo social como lo tecnológico.

Su teoría se originó en observaciones de grupos durante y después de la Segunda Guerra Mundial. Comenzó a difundirse al ser publicado en 1961 su libro *Experiencias Grupales*. La mayoría del trabajo de Bion y sus colaboradores (H. Bridger, G. Higgin, E. Jaques, E. Millar, A. K. Rice, E. L. Trist y P. M. Turquet) fue llevada a cabo en el Tavistock Institute of Humans Relations, en Londres, Inglaterra. con base en investigaciones realizadas en minas de carbón inglesas y empresas textiles de la India. Estos trabajos se publicaron en el año 1963 basadas en las investigaciones del Instituto Tavistock de Gran Bretaña.

En resumen, el modelo en cuestión se caracteriza porque considera a la organización como resultado de la compleja interacción de sus elementos tecnológicos, tales como: las características de las tareas, el ambiente de trabajo, la maquinaria y equipo, con sus aspectos sociales, otra variable que este modelo considera es la estructura. De esta manera, las organizaciones se representan como sistemas abiertos conformados por tres subsistemas básicos. La figura 2, muestra el modelo sociotécnico de la organización.

**FIGURA No. 2**

**MODELO SOCIOTÉCNICO DE LA ORGANIZACIÓN.**

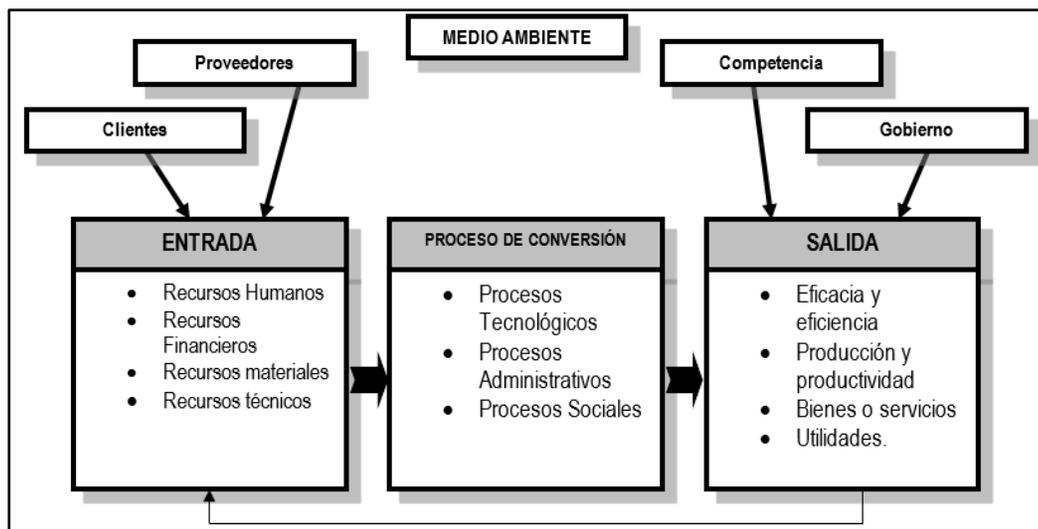


Fuente: Trabajos realizados de las investigaciones de W. Bion, H. Bridger, G. Higgin, E. Jaques, E. Millar, A. K. Rice, E. L. Trist y P. M. Turquet, en el Tavistock Institute of Humans Relations. Londres, Inglaterra. 1963.

**2.2.15.2. EL MODELO ADMINISTRATIVO SISTÉMICO**

Éste concibe a las organizaciones como un sistema integrado por varios elementos que interactúan constantemente y cuya presencia, características y comportamiento están encaminados al logro de objetivos concretos. De acuerdo con esto, las organizaciones son sistemas dinámicos que reciben influencia del medio ambiente e influyen a su vez en dicho medio. Con este modelo es posible diseñar cambios con propósitos prácticos en cualquier tipo de organización.

**FIGURA No. 3 MODELO SISTÉMICO**



Fuente Agustín Reyes Ponce. (1988)

De acuerdo con la figura anterior, el modelo sistémico lo integran tres partes básicas, un flujo de entrada, transformación y resultados; a continuación, se explica cada uno de ellos.

**Flujo de entrada.** Se refiere a la introducción de recursos organizacionales que son activos disponibles para que un administrador genere productos. La importancia de esta parte es fácil de observar, ya que para mantener funcionando con eficacia a la organización, la administración nunca debe de perder de vista el estatus y uso de los recursos organizacionales; es decir, recursos humanos, dinero, materias primas, maquinaria y equipo.

**Transformación.** Se trata del conjunto de pasos necesarios para convertir los recursos organizacionales en productos. En esta parte se incluyen tres tipos de procesos del sistema: los tecnológicos, los administrativos y los sociales.

Los procesos tecnológicos en las organizaciones modernas constituyen una unidad.

El esfuerzo humano, intelectual y manual, se unen en el desempeño de las diversas tareas utilizando la tecnología tanto conceptual como material; de esta manera se producen bienes o servicios terminados.

Los procesos administrativos son aquellos que permiten a la organización encauzarse de manera efectiva hacia el logro de sus planes y objetivos. (Rodríguez Valencia, Joaquín. Estudio de sistemas y procedimientos administrativos, Thomson, México. Página 23).

Los procesos sociales, como parte eminentemente dinámica y cambiante de la transformación, se refieren al conjunto de interacción que se presentan entre los individuos y los grupos que integran la organización y las interacciones de ésta con el medio ambiente.

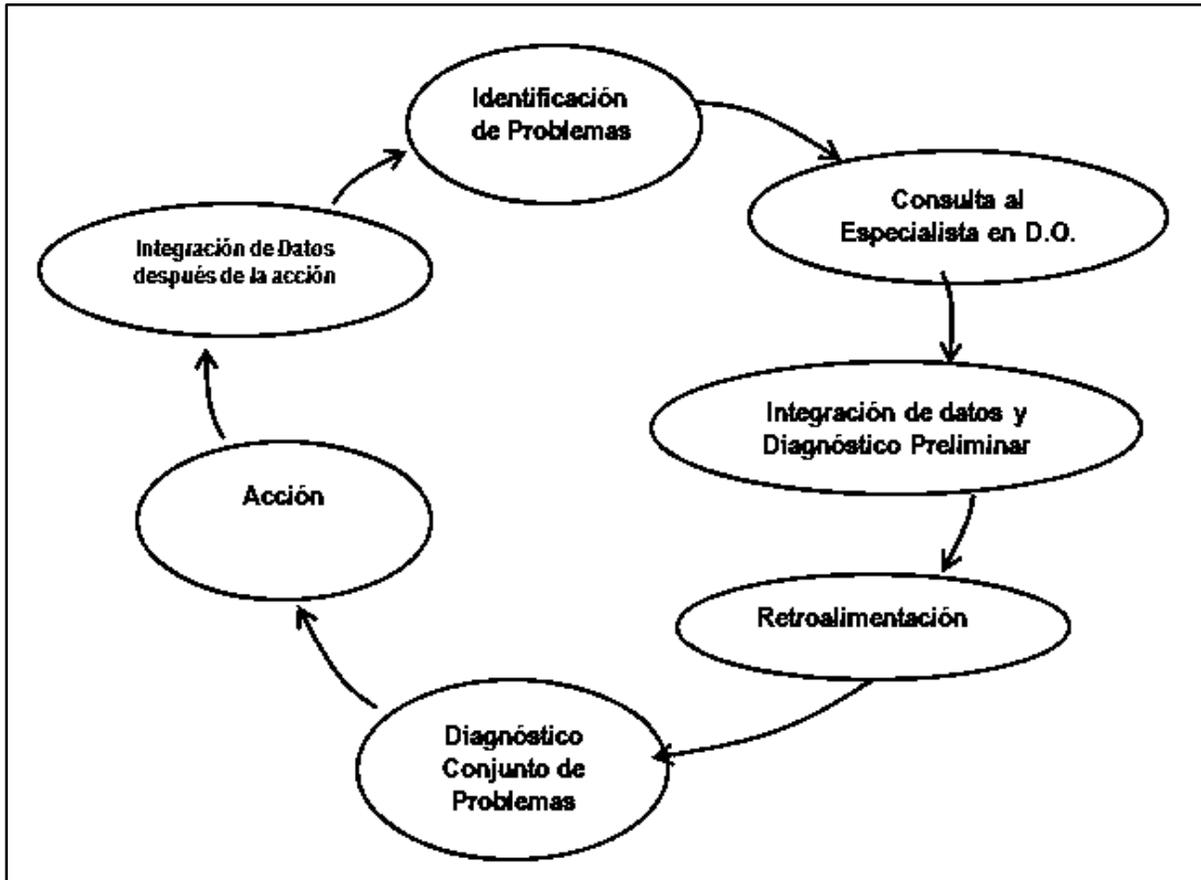
**Los resultados.** Esta parte del modelo se refiere a los diversos productos, bienes o servicios terminados, que tienen como finalidad satisfacer necesidades humanas.

Podemos decir que una organización recibe insumos, o entradas, y con su estructura y procesos los transforma en varios tipos de resultados, o salida, los cuales, en condiciones óptimas se traducirían en el logro de los objetivos previstos en la planeación.

### 2.2.15.3. EL MODELO CÍCLICO DEL DESARROLLO ORGANIZACIONAL

En la siguiente figura se ilustra el modelo cíclico del desarrollo organizacional.

FIGURA N° 4 MODELO CÍCLICO DEL DESARROLLO ORGANIZACIONAL.



Fuente Agustín Reyes Ponce, (1988)

Identificación de problemas. Una persona clave en la organización presiente que la empresa tiene uno o más problemas que pueden ser aliviados por un agente de cambio, una persona especialmente asignada para contender con problemas asociados con el cambio, el problema pudiera involucrar movimiento de empleados, comunicación pobre, coordinación inefectiva o carencia de líderes de proyecto. Los esfuerzos del DO (Desarrollo organizacional) deben de estar apoyados por la alta dirección.

Consulta al especialista en DO. Algunos íntimamente familiarizados con procesos de cambio organizacional comúnmente son utilizados como agentes de cambio.

Durante el contacto inicial, el agente de cambio (externo a la organización o empleado de la empresa) y el cliente del sistema, cuidadosamente se auxilian uno al otro. El agente de cambio debe lograr entender claramente a la empresa, esto demanda la colaboración y apertura de cada uno de los involucrados.

Integración de datos y diagnóstico preliminar. Esta etapa usualmente es responsabilidad del consultor, quien tiene cuatro métodos básicos de recoger datos: mediante entrevistas, observación de los procesos, cuestionarios y datos del desenvolvimiento organizacional. Probablemente la más eficiente y efectiva secuencia de método diagnóstico comienza con la observación, ésta es seguida por entrevistas semiestructuradas y es completada con cuestionarios que intentan medir precisamente los problemas identificados en los pasos iniciales del diagnóstico.

Retroalimentación. En virtud de que el desarrollo organizacional es un esfuerzo de colaboración, los datos obtenidos son retroalimentados al cliente. Esto usualmente se realiza en grupos o por un grupo de trabajo seleccionado, de manera que la gente clave involucrada reciba la información.

Diagnóstico conjunto de problemas. En este punto, un administrador o grupo discute la retroalimentación y decide si hay un problema real que necesita resolverse, este proceso tiene que juntar los esfuerzos entre el cliente y los especialistas en desarrollo organizacional. El cliente debe aceptar el diagnóstico, así como las soluciones que habrán de ser implementadas.

Acción. Enseguida, el consultante y el cliente de común acuerdo en ir más allá convienen las acciones a realizar. Esta fase corresponde al comienzo del proceso de “rompe el hielo”. La acción que deberá tomarse depende del problema, en la cultura de la organización y en el tiempo y gastos que habrán de ahorrarse.

Integración de datos después de la acción. Dado que el DO es un proceso cíclico, también debe efectuarse una recopilación de datos después de que las acciones han sido realizadas. A través de estos, el líder puede monitorear, medir y determinar los efectos producidos por las acciones.

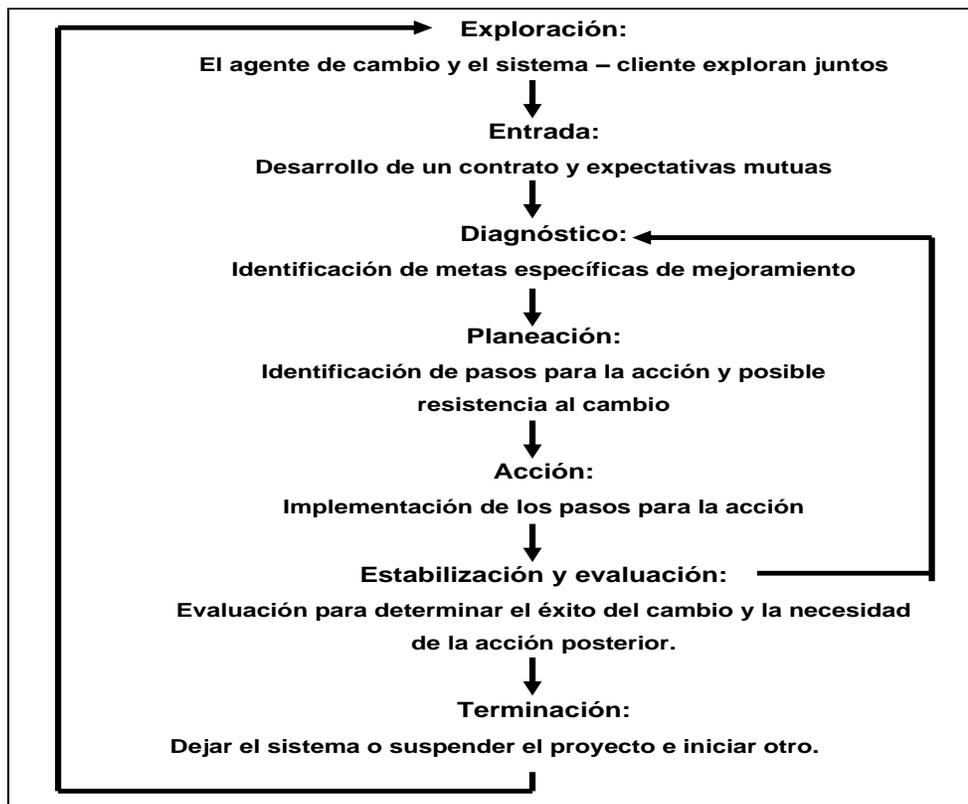
Esta información es proporcionada al cliente y puede conducir a un nuevo diagnóstico y a la implementación de una nueva acción. La principal cualidad del modelo de DO es que es cíclico e interactivo, un proceso interactivo entre el consultante y el cliente, de cuya relación exitosa dependerá la implantación efectiva de la estrategia de cambio.

#### 2.2.15.4. EL MODELO DE PLANEACIÓN

El modelo administrativo de planeación es un intento que define las etapas del cambio planeado. Según Stoner (1995), el cambio planeado es definido como un proyecto implementado de forma deliberativa, visando una innovación estructural, una nueva política, un nuevo objetivo, una nueva filosofía, un nuevo clima y un nuevo estilo de operar. Envuelve toda la organización o una parte significativa de la misma, siendo una respuesta adaptativa al medio en que está insertada.

El desarrollo organizacional (DO), busca instrumentar un cambio individual y organizacional para que una empresa pueda adaptarse a las fuerzas de cambio. Fue desarrollado por Lippitt, Watson y Westley y después modificado y perfeccionado. Los dos principales conceptos de este modelo (1969) indican que toda la información debe ser libremente compartida entre la organización y el agente de cambio y que esta información es útil, si y sólo si, pueda ser posteriormente convertida en planes de acción. En la figura que a continuación se muestra, se observa la secuencia en la aplicación y fundamentación del desarrollo organizacional.

**FIGURA No. 5 FUNDAMENTOS DEL DESARROLLO ORGANIZACIONAL**



Fuente Agustín Reyes Ponce (1988)

También en esta figura se describen los 7 pasos que sugieren los estudiosos de este modelo administrativo, aunque debe decirse que realmente es llevado a la práctica en forma literal, ya que el modelo se puede adecuar según las necesidades de la organización.

#### **2.2.15.5. EL MODELO ADMINISTRATIVO DE INVESTIGACIÓN-ACCIÓN**

Este modelo de amplia aplicabilidad, considera al cambio planeado como un proceso cíclico que involucra colaboración entre los miembros de la organización y los expertos del desarrollo organizacional.

Hace especial hincapié en la recopilación de datos y el diagnóstico antes de la acción, planeación e implantación, así como una cuidadosa evaluación de los resultados después de realizar la acción.

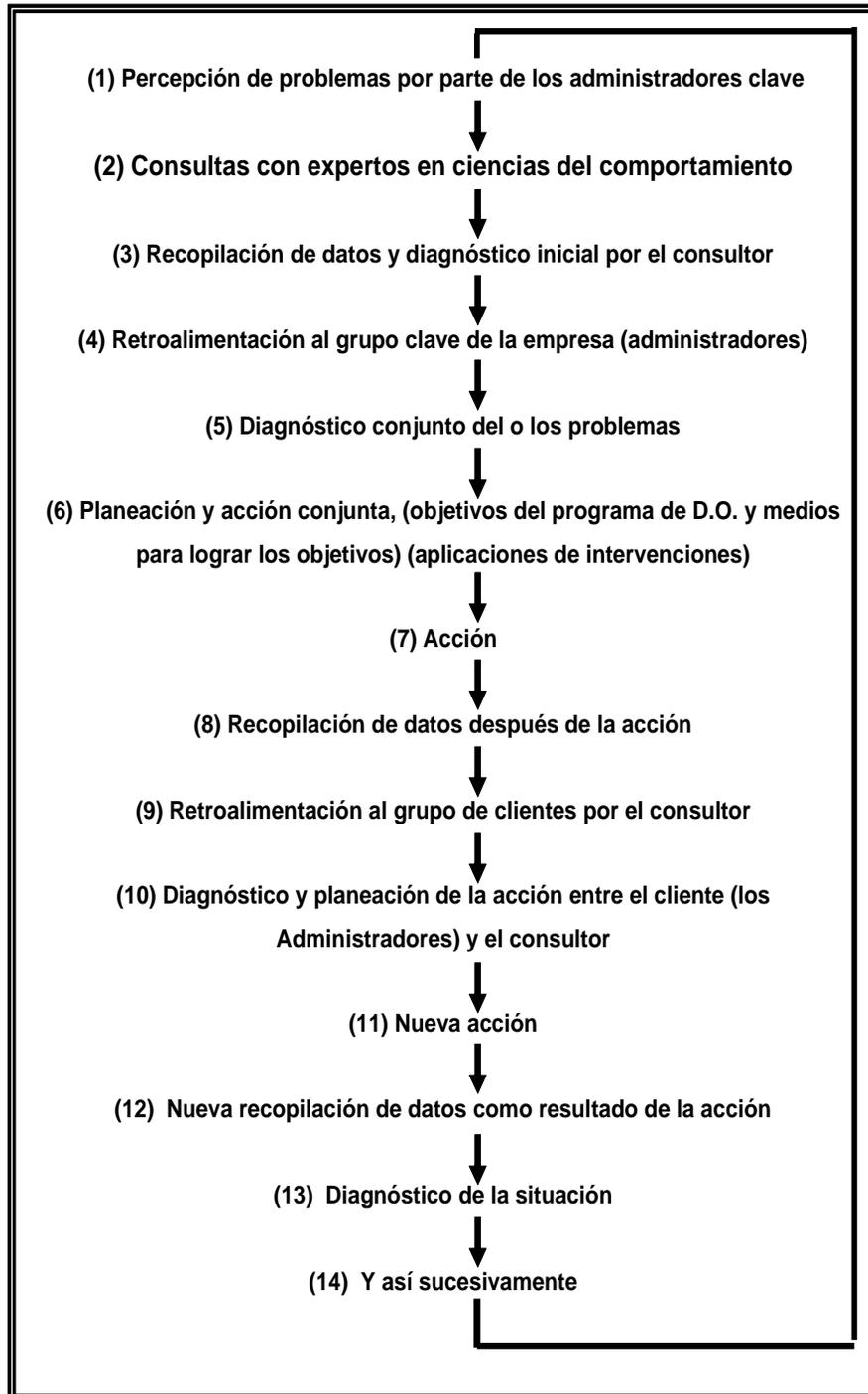
Es relevante comentar que el modelo administrativo de investigación acción, sirvió de guía para la propuesta hecha a la Dirección de Vinculación y Servicio Social y su programa de movilidad Nacional e Internacional de la Universidad Michoacana de San Nicolás de Hidalgo; en cuanto a la serie de pasos a seguir, para detectar las debilidades y fortalezas de la administración de esta dependencia universitaria.

Esta guía identificó el diagnóstico administrativo en los siguientes pasos:

- Identificación de problema.
- Recopilación de información relacionada con el desarrollo organizacional.
- Consultas con directivos de la Organización Objeto de estudio.
- Planeación de actividades.
- Diagnóstico Previo.
- Diagnóstico final.

Estos puntos se pueden apreciar mejor en la figura 6, la cual señala paso a paso la secuencia y conclusión de un diagnóstico administrativo, a través del proceso administrativo para toda organización.

**FIGURA No. 6 LA NATURALEZA DEL CAMBIO PLANEADO**



Fuente: Agustín Reyes Ponce (1988)

### 2.2.15.6. MODELO BUROCRÁTICO DE LA ORGANIZACIÓN

La burocracia es una forma de organización humana que se basa en la racionalidad, esto es, en la adecuación de los medios a los objetivos pretendidos, con el fin de garantizar la máxima eficiencia posible en la búsqueda de esos objetivos.

Se presenta generalmente como una empresa u organización donde el papeleo se multiplica y aumenta, impidiendo soluciones rápidas o eficientes.

El término también se emplea en el sentido de apego de los funcionarios a los reglamentos y rutinas, causando ineficiencia en la organización.

Según Max Weber, en su texto "The theory of social and Economic organization", Talcote Parsons, org., New York, Oxford University Press, 1947, pp.320 a 329, citado en Amiati Etzioni, Organizaciones Complejas, cit., pp. 85 a 87; la burocracia tiene las siguientes características principales

- 1.- Carácter legal de las normas y reglamentos
- 2.- Carácter formal de las comunicaciones
- 3.- Carácter racional y división del trabajo.
- 4.- Impersonalidad en las relaciones
- 5.- Jerarquía de autoridad.
- 6.- Rutinas y procedimientos estandarizados.
- 7.- Competencia técnica y meritocrática.
- 8.- Especialización de la administración.
- 9.- Profesionalización de los participantes.
- 10.- Completa Previsibilidad del funcionamiento.

Estos puntos se desarrollan a continuación:

- **Carácter legal de las normas y reglamentos.** La burocracia es una organización unida por normas y reglamentos previamente establecidos por escrito. En otros términos, es una organización basada en una especie de legislación propia que define anticipadamente como la organización burocrática deberá funcionar.
- **Carácter formal de las comunicaciones.** La burocracia es una organización ligada por comunicaciones escritas. Las reglas, decisiones y acciones administrativas son formuladas y registradas por escrito. De ahí el carácter formal de la burocracia.

- **Carácter racional y división del trabajo.** La burocracia es una organización que se caracteriza por una sistemática división del trabajo. Esa división del trabajo atiende una racionalidad, esto es, se adecúa a los objetivos a ser alcanzados: La eficiencia de la organización. De ahí el carácter racional de la burocracia.
- **Impersonalidad en las relaciones.** La administración de la burocracia se realiza sin considerar las personas como personas, sino como ocupantes de cargos y de funciones. El poder de cada persona es impersonal y se deriva del cargo que ocupa. También la obediencia prestada por el subordinado al superior es impersonal. Se obedece al superior, no en consideración a su persona, sino al cargo que el superior ocupa. La burocracia necesita garantizar su continuidad a lo largo del tiempo: las personas vienen y se van, los cargos y funciones permanecen.
- **Jerarquía de autoridad.** La jerarquía es en orden y subordinación, la escala de autoridad corresponde a las diversas categorías de participantes, funcionarios, clases, etc. Todos los cargos están dispuestos en escalas jerárquicas que encierran determinados privilegios y obligaciones, estrechamente definidos por medio de reglas limitadas y específicas.
- **Rutinas y procedimientos estandarizados.** La burocracia es una organización que fija sus reglas y normas técnicas para el desempeño de cada cargo. El funcionario u ocupante de un cargo no puede hacer lo que quiera, sino lo que la burocracia le impone que haga. Las normas y reglas técnicas regulan la conducta del ocupante de cada cargo, cuyas actividades deben ser ejecutadas con las rutinas y procedimientos fijados por las reglas y normas técnicas.
- **Competencia técnica y meritocrática.** La burocracia es una organización en la cual la escogencia de las personas está basada en el mérito y en la competencia técnica y no en preferencias personales.
- **Especialización de la administración.** La burocracia es una organización que se basa en la separación entre la propiedad y la administración. Los miembros del cuerpo administrativo deben estar completamente separados de la propiedad de los medios de producción. Los administradores de la burocracia no son sus dueños o propietarios. El dirigente no es necesariamente el dueño del negocio o un gran accionista de la organización, sino un profesional especializado en su administración.
- **Profesionalización de los participantes.** La burocracia es una organización que se caracteriza por la profesionalización de sus participantes. Cada funcionario de la burocracia es un profesional.
- **Completa Previsibilidad del funcionamiento.** Todo en la burocracia es establecido con el fin de prever anticipadamente todas las situaciones y automatizar su ejecución, para que la máxima eficiencia del sistema sea plenamente alcanzada.

## **CAPITULO 3. MARCO TEÓRICO DE LA COMPETITIVIDAD.**

### **3.1. COMPETITIVIDAD**

Según Gutiérrez R. Elizabeth, (El cotidiano, N° 89, Mayo – Junio, 1998), en México como en muchos otros países hablar sobre la competitividad en el marco de un proceso de globalización resulta algo cotidiano, y a pesar del amplio uso de tales términos, a menudo se hacen inferencias sobre su significado, sin reflexionar sobre los límites conceptuales de tales términos.

Todas las empresas, cualesquiera que sean su giro o su tamaño, se encuentran inmersas en un entorno de competencia. En este contexto se pone en juego factores como el equipo que se usa, la mano de obra, la disponibilidad de capitales, la tecnología, el conocimiento del mercado, y algunos otros que se consideran factores de competencia.

La tarea es competir para permanecer, pero el hecho de permanecer tiene un objetivo, mirar hacia el futuro, con estrategias definidas, además del conocimiento del mercado.

Aquí es importante aclarar que el término de competitividad no está en el diccionario español, en inglés (competitiveness) es un término más común.

### **3.2. ANTECEDENTES DEL CONCEPTO DE COMPETITIVIDAD**

En las primeras décadas del presente siglo Schumpeter (Teoría del desenvolvimiento económico. México: Fondo de Cultura Económica. 1994), consideraba que el crecimiento de la producción no solamente respondía a los factores productivos ortodoxos: capital, tierra y trabajo, a esto le llamamos productividad.

También dependía de aspectos relacionados con la tecnología y con la organización social. Esta última podía propiciar la presencia de agentes de cambio con capacidad para innovar los procesos productivos existentes

Si bien el crecimiento económico estaba basado en el incremento de los factores ortodoxos, la tecnología y la organización social eran la fuente de lo que Schumpeter llamó el desenvolvimiento económico.

Dos décadas después de la publicación original de la obra de Schumpeter, en el periodo de la posguerra aparece el llamado pensamiento económico del CEPAL (Comisión Económica para América Latina y el Caribe) este pensamiento se basaba en un enfoque estructural para explicar el subdesarrollo de los

países de América Latina y planteaba que la economía mundial está compuesta por dos polos, el centro y la periferia, cuyas estructuras productivas difieren de modo sustancial. (Rodríguez, O. La Teoría del subdesarrollo del CEPAL, México: Siglo XXI, 1980).

Debido a su desarrollo histórico, la estructura de los países llamados periféricos se caracteriza por su especialización y heterogeneidad. La especialización se refería a la concentración productiva, alrededor de los sectores productivos primarios (minería, agricultura) los cuales eran fuertes exportadores de materias primas hacia los países centrales. La heterogeneidad consistía en el hecho de que los sectores industriales de la periferia eran poco relevantes y principalmente importadores. El progreso técnico y su consecuencia, la productividad, se concentraba en los países centrales, esto provocaba que la capacidad para acumular y crear riqueza fuera cada vez mayor en estos países y no en los países periféricos. Otra línea de pensamiento que influyó en el surgimiento de competitividad fue el movimiento mundial hacia el desarrollo sustentable. De acuerdo con Carl Mitcham (1995) los orígenes cercanos del concepto de desarrollo sustentable se ubican en los límites del crecimiento, la idea es que el crecimiento no puede continuar indefinidamente con los mismos parámetros en que se ha presentado en los últimos cien años. En consecuencia, el crecimiento económico tiene un límite relacionado con la capacidad del planeta para sustentarlo. Esto representa el concepto de desarrollo, el cual deberá medirse a través de un incremento en el nivel de vida de los participantes en la estructura económica. De esa manera, el concepto de competitividad aparece como la capacidad de una entidad para emprender, de una manera sustentable, un proceso de desarrollo.

### **3.2.1. CONCEPTO DE COMPETITIVIDAD**

Las definiciones que los investigadores han propuesto para determinar qué entienden por competitividad han evolucionado durante los últimos 20 años y su utilización se ha referido a tres ámbitos diferentes: regional, sectorial y de una firma. El ámbito regional es el que ha concentrado el mayor interés de estudio. La competitividad está en tres diferentes niveles, país, sector y empresa.

No obstante, se tiene que la competitividad es un concepto altamente relativo, no todas las naciones ni todos los sectores o empresas pueden ser igualmente competitivas en los mercados mundiales. La siguiente tabla nos muestra la cronología de la definición de competitividad. En esta tabla se pueden apreciar las distintas definiciones de competitividad. La mayoría de ellas hace referencia al producto, al precio, calidad, distribución de mercancías, participación de mercado, y en la cual vemos la evolución que tiene el concepto de competitividad hasta llegar al último proceso de evolución del mismo.

TABLA 3. CRONOLOGÍA DE LA DEFINICIÓN DE COMPETITIVIDAD.

<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Maidique y Patch (1978). Habilidad de diseñar, producir y vender bienes y servicios que reúnan las cualidades de precio y otros atributos que dan como resultado un producto más atractivo que el elaborado por los competidores.</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Cohen. (1984). Competitividad internacional de una nación está basada en un mejor desempeño de la productividad y en la habilidad de la economía para modificar su producto hacia actividades de mayor productividad lo cual genera altos niveles de salario.</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Scott (1985). La competitividad nacional se refiere a la habilidad de un estado para producir y distribuir mercancías en la economía internacional compitiendo contra bienes y servicios de otros países.</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ CEPAL-ONUFI (1989). Es la capacidad para sostener e incrementar la participación en los mercados internacionales, con una elevación paralela del nivel de vida de la población. El único camino sólido para lograr esto se basa en un aumento de la productividad y por ende, en la incorporación de progreso técnico.</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Porter (1990). La producción de bienes y servicios de mayor calidad y menor precio que los competidores domésticos e internacionales, que se traducen en crecientes beneficios para los habitantes de una nación al mantener y aumentar los ingresos reales.</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Ortiz Flores (1991). Conjunto de determinadas acciones que permiten a una determinada empresa operar rentablemente en una economía de mercado.</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Carroba (1991). Es la capacidad para colocar productos en un mercado, con oportunidad, al mejor precio, con calidad y con el mejor diseño, para ganar la preferencia de los consumidores.</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Muller (1992). Es la capacidad de una organización socioeconómica de conquistar, mantener o ampliar la participación en un mercado de una manera lucrativa que permita su crecimiento.</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ OCDE (1997). Capacidad de la empresa, industria o región o nación para generar ingresos y niveles de empleo altos de una manera sostenible, estando expuesta a la competencia internacional...</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Álvarez (1997). Es la capacidad que tiene una empresa para dominar su mercado (mayor participación) obtener utilidades y satisfacer a sus clientes.</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Gutiérrez Pulido (1999). La competitividad de una empresa está determinada por la calidad, el precio y el tiempo de entrega de sus productos o servicios.</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Azua Jon (2000). Es el resultado de hacer mejor las cosas que los demás en forma permanente, en función de redes o alianzas competitivas (competencia y cooperación) a través de complejas interacciones entre empresas, gobiernos, industrias y nuevos espacios activos conocidos como regiones innovadoras.</li> </ul>

Fuente: Realización propia basado en éste marco teórico.

En los primeros trabajos sobre el concepto de competitividad, Cohen y coautores en el centro de investigación para negocios de la Universidad de California, (1984) establecen que la competitividad internacional de una nación está basada en un mejor desempeño de la productividad y en la habilidad de la economía para modificar su producto hacia actividades de mayor productividad, lo cual genera altos niveles de salario.

Un año después, Scott presenta un estudio sobre la competitividad de los Estados Unidos de América, y establece que... la competitividad nacional se refiere a la habilidad de un país para producir y distribuir mercancías en la economía internacional compitiendo contra bienes y servicios producidos en otros países, y hacer esto de tal manera que se obtengan incrementos en los estándares de vida. (Scott, B & Lodge, G. *Competitiveness in the World Economy*, Boston: Harvard Business School Press, 1985).

En 1992, Porter define la competitividad como, la producción de bienes y servicios de mayor calidad y menor precio que los competidores domésticos e internacionales, que se traducen en crecientes beneficios para los habitantes de una nación al mantener y aumentar los ingresos reales. (Porter, Michael. *The competitive advantage of nations*. The McMillan Press. Ltd. (1990). Londres, Inglaterra).

Esta definición mantiene las dos bases teóricas mencionadas por Scott; es decir, la internacionalización y el desarrollo manifestado por un incremento de los ingresos reales de los habitantes. Además, Porter identifica la calidad y el precio como los factores fundamentales para lograr la realización de las mercancías producidas en el mercado internacional.

Ya no es solamente la productividad la que define la competitividad como lo señalan Cohen y coautores seis años antes, sino también es relevante la calidad de los productos obtenidos, además de que, al tener un producto competitivo en el mercado, los salarios de los trabajadores se ven incrementados. Esto hace que la empresa tenga mano de obra cada vez más calificada y nos da como resultado la mejor eficiencia en el uso de tecnología.

Para Ortiz Flores, en 1991 se da una evolución al concepto de competitividad, el cual se basa en el conjunto de acciones que permiten a una determinada empresa operar rentablemente en una economía de mercado. (Ortiz Flores, Francisco Javier. *Metodología para el análisis de la competitividad Internacional de la empresa*. Centro de Estudios al Comercio Exterior. Bancomext. 1991, México, pág. 5).

Lo importante para las empresas latinoamericanas es precisamente la rentabilidad del negocio, algunas están pensando en las utilidades, pero las empresas competitivas están pensando en ¿Cómo permanecer

en el mercado? Y que posicionamiento tendrán en el futuro, cuáles son las necesidades y deseos de los consumidores.

Para Geraldo Muller en 1992 nos refiere que el concepto de competitividad... es la capacidad de una organización socioeconómica de conquistar mantener o ampliar la participación de mercado de una manera lucrativa que permita su crecimiento. (Muller, Geraldo. Transformaciones productivas y competitivas, Instituto Interamericano de cooperación para la agricultura, San José, Costa Rica, nov. 1992. p. 53).

Seis años más tarde, la OCDE (Organización para la Cooperación y Desarrollo Económico), presenta una nueva definición del concepto. Para este organismo, la competitividad es... la habilidad de compañías, industrias (sectores), naciones o regiones supranacionales para generar, mientras se encuentran expuestas a la competencia internacional, altos factores de ingresos (relativos) y niveles de empleo con una base sustentable. (Hatzichnoglou, T. Globalization and competitiveness: Relevant Indicators, OCDE. (1996), París, Francia).

Esta definición, propuesta por la OCDE mantiene las ideas básicas de internacionalización y diferenciación entre crecimiento y desarrollo. En este último caso, el desarrollo se expresa a través de los ingresos y niveles de empleo, además del problema que acarrea la alta capacitación en los países industrializados y el grave problema que es el desempleo, el cual es alto en Europa y Japón.

En 1997 Álvarez Torres nos da su concepto de competitividad lo cual implica en primer lugar decidirse a tomar control de la organización, ser responsable de su presente y de su futuro, y en segundo lugar incorporar prácticas y procedimientos de alto valor que incrementen drásticamente la competitividad y los resultados del negocio. (Álvarez, T. Manual de competitividad, Panorama, (1998), México, p. 11).

En 1999 Gutiérrez Pulido, nos ofrece su concepto de competitividad de una empresa, la cual está determinada por la calidad, el precio y el tiempo de entrega de sus productos o servicios. Aquí nos dice que se es más competitivo si se puede ofrecer mejor calidad a bajo precio y en un menor tiempo de entrega.

En el año 2000 Jon Azua nos ilustra con un concepto desarrollado sobre la base del concepto de Porter y nos dice que la competitividad es resultado de hacer mejor las cosas que los demás de una forma permanente, en este caso, se refiere a la mejora continua.

### **3.2.1.1.- LA COMPETITIVIDAD EN TERMINOS DE MOVILIDAD ACADEMICA**

Es la capacidad de una Institución de Educación Superior para hacer clientes con respecto a sus competidores, fundamenta su éxito en una relación bilateral continua y duradera, más que en la oportunidad de una movilidad o intercambio casual, esta relación se caracteriza por la confianza, nivel de excelencia y por el intercambio de servicios, no por el poder económico o financiero, y se basa en variables como Educación, Calidad, Calidad en el servicio y Relaciones Públicas.

### **3.2.1.2.- COMPETITIVIDAD DE LA INTERNACIONALIZACIÓN**

Es la producción, mejora continua y obtención de servicios académicos de mayor calidad para competidores nacionales e internacionales que se traduce en crecientes beneficios para las Instituciones de Educación Superior de una Nación.

### **3.2.2. LA COMPETITIVIDAD COMO DESCRIPCIÓN**

La competitividad puede ser clasificada de acuerdo a tres criterios: nivel, tipo y dimensión. A continuación, se presentarán las distintas competitividades que pueden definirse a partir de los tres criterios mencionados.

### **3.2.3. NIVEL DESCRIPTIVO**

Pero ¿Qué entendemos por nivel en este contexto? Por nivel de competitividad se entiende el nivel referente al que aluden las descripciones de la empresa o país. Estas descripciones pueden referirse a contextos de diferente nivel. Micro, meso, macro. Así se habla de competitividad nacional, regional o empresarial y, competitividad sistémica.

### **3.2.4. LA COMPETITIVIDAD EN TÉRMINOS DE INSUMOS**

Para una compañía, los elementos más importantes son los insumos: mano de obra, terrenos, capital, administración, tecnologías y otros. Cuando una empresa es eficiente en términos de insumos, significa que está realizando la asignación de los mismos al mínimo costo por unidad producida. Para el logro de la eficiencia, los insumos se deben utilizar en la forma más productiva posible.

De esto, se deriva que el componente más importante para la mayoría de las compañías fuese la productividad por trabajador y que, aquella que posea ventaja en este sentido, usualmente tendrá los menores costos de producción; es decir tendrá una ventaja competitiva con base en sus costos.

Para Peter Drucker (1993) el conocimiento constituye el factor clave a desarrollar como insumo productivo, y en este sentido, sirve de instrumento para alcanzar mayores resultados, en el ámbito social y económico.

Una sociedad educada facilitará obtener un mayor nivel de producto con el menor uso posible de los factores productivos, incluyendo el conocimiento como uno de ellos. Al referirse a la mano de obra señala que esta no sólo necesita un alto grado de conocimiento formal, requiere, sobre todo, gran capacidad para aprender y adquirir conocimiento adicional. (Drucker, Peter, La Sociedad Post Capitalista, Editorial Norma, (1993), Buenos Aires, Argentina).

### **3.2.5. LA COMPETITIVIDAD EN TÉRMINOS DE PRODUCTOS**

La calidad de un producto, como ventaja competitiva, hace que éste gane reputación, dando a la empresa la posibilidad de cobrar un precio mayor. La calidad también permitirá una disminución de costos, al ahorrar el tiempo que perdería un trabajador en corregir las fallas, o evitar el prestar servicios adicionales fuera de lo normal, siempre y cuando el costo de corregir las fallas o prestar servicios adicionales fuese mayor que el costo de tener una calidad mayor.

En el largo plazo, la competitividad de los productos, estará dada por la innovación. La misma incluye adelantos en los tipos de productos, procesos de producción, sistemas administrativos, estructuras organizacionales y estrategias desarrolladas por una organización. La innovación puede llegar a ser la ventaja competitiva más importante, porque permite a la compañía diferenciar su producto de las demás empresas, cuya creación exclusiva puede permitirle que cobre un precio mayor.

También puede permitir que una empresa reduzca sus costos unitarios mucho más que sus competidores, lo que significa un mayor margen de ganancia, sólo si el costo de la innovación es menor que la reducción en los costos. La competencia obliga a una autosuperación constante, y en momentos de cambio, esta obligación es ineludible.

El empresario y el alto directivo tienen la misión de adelantarse y dirigir este cambio, de estimular la creatividad y de conseguir que la organización se sitúe en la cresta de la ola. Involucrar al cliente en la idea de que es bueno aumentar la calidad, se puede lograr mediante la personalización de los bienes y servicios de acuerdo con las demandas individuales de los clientes, así como la reducción en el tiempo de respuesta en la entrega de dicho bien o prestación del servicio.

### **3.2.6. EL ENFOQUE CUANTITATIVO DE LA COMPETITIVIDAD**

Existe un importante número de trabajos que analizan la competitividad, cuyo principal objetivo es la medición del concepto. A esta línea de estudio se le puede llamar el enfoque cuantitativo de la competitividad. Los intentos de medir la competitividad se han ubicado en tres diferentes niveles: Competitividad regional, sectorial o de firma.

La mayor parte de los trabajos se refieren a la competitividad regional en donde frecuentemente se mezcla también con una visión sectorial. Es decir, se analizan los sectores productivos localizados en diferentes regiones con el objeto de establecer en cuáles sectores es más competitiva una región.

### **3.2.7. EL ENFOQUE SISTÉMICO DE LA COMPETITIVIDAD**

Como se señaló anteriormente, uno de los fundamentos teóricos del concepto de competitividad corresponde a la relevancia que se otorga a la estructura económica. Por esto, un importante grupo de estudios acerca de la competitividad se enfoca al análisis de las interacciones que se suceden en la estructura económica de un país para, de esta manera, dilucidar las condiciones en que puede sustentarse un proceso de desarrollo.

Inicialmente a este grupo de estudios se le conoció como competitividad estructural (OCDE 1992). La competitividad estructural se refiere a “la... especialización en la economía, la innovación tecnológica, la calidad de las redes de distribución y los factores de localización (host) todo lo cual constituye el estado de suministro de bienes y servicios. (Vid, Hatzichnoglou, op cit.)

En los últimos años algunos autores han utilizado el enfoque de sistemas para analizar el comportamiento de la estructura productiva de una región; esto ha llevado a renombrar esta línea de estudio como competitividad sistémica.

De la manera en que interactúan los sistemas, se obtiene una mayor o menor competitividad. (López, Ortega Eugenio, El concepto de competitividad en el posicionamiento tecnológico. UNAM. (1999), México. p. 35). “...la interacción, dentro de la economía nacional, de los componentes de los sistemas que la integran (el financiero, el de producción, el de innovación y el de gobierno), suministran la palanca más importante para el futuro crecimiento y el empleo”. (Vid. Bradford, C. The new Paradigm of systemic competitiveness: Toward More Integrated Policies in Latin American. París: OCDE. (1994), París, Francia).

Una de las principales preocupaciones de los estudiosos de la competitividad sistémica consiste en establecer lineamientos para mejorar la capacidad económica de una región. La competitividad sistémica establece la necesidad de crear una estructura económica competitiva a partir de una visión estratégica de mediano y largo plazos.

Esta construcción no se basa solamente en el mejoramiento de las condiciones en las que opera el mercado doméstico, sino principalmente en la identificación y reforzamiento de las partes de la estructura económica que se encuentran débiles y en la consolidación de las fuertes.

Los estudios de competitividad sistémica han dado paso a dos áreas

- El análisis de la estructura económica (estudio de casos)
- La política económica dirigida al desarrollo de una estructura económica competitiva.

La primera área es la más popular y en ella se estudia la manera en que diversos sectores en diferentes países han logrado construir ventajas competitivas. (López Ortega, Op. cit p. 90).

La segunda área de análisis se sustenta en la primera e intenta establecer propuestas dirigidas al fortalecimiento de la estructura económica con el objeto de mejorar la competitividad de la región. Destacan trabajos realizados por el Instituto Alemán para el desarrollo, en el cual, la competitividad de un país debe sustentarse en acuerdos sociales.

Así la competitividad sistémica se basa en un concepto multidimensional de conducción que incluye competencia, diálogo y toma conjunta de decisiones, en donde se entrelazan los principales grupos de actores. (Messner, D. Dimensiones Espaciales de la competitividad Internacional, Revista Latinoamericana de estudios del Trabajo, (1996), México, p. 3).

### **3.2.8. MODELOS Y MEDICIÓN DE LA COMPETITIVIDAD**

Existen diversos modelos de la competitividad y también un desarrollo en los modelos al actualizarse. Los enfoques de los modelos son dos, la medición Macro económica y la medición Micro, la primera se refiere a la medición de un sector industrial o de un país y la segunda de una empresa. Para autores como Azua y Porter, el concepto de competitividad engloba aspectos sobre la calidad y nivel de vida, empleos, desarrollo y permanencia en el mercado.

### 3.2.8.1. MODELO DEL DIAMANTE COMPETITIVO DE PORTER (ROMBO DE LA VENTAJA NACIONAL).

Este modelo se basa en la ventaja competitiva de las naciones, regiones y otras áreas geográficas, esto es mediante las determinantes de la ventaja competitiva nacional (los cuatro factores del rombo de Porter). (Porter, Michael. Ser competitivo, Ediciones Deusto, (1996), España, p. 175).

El Rombo de la ventaja Nacional

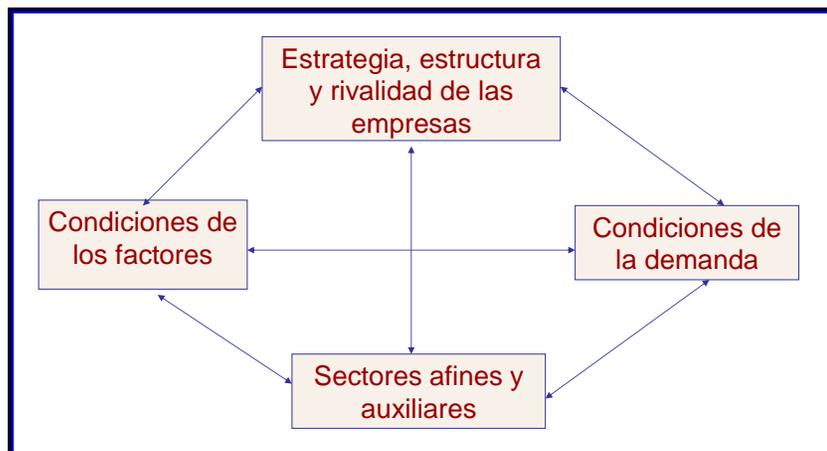
¿Por qué determinadas empresas radicales en ciertas naciones son capaces de innovar constantemente?

¿Por qué persiguen constantemente mejoras buscando una base cada vez más elaborada de ventaja competitiva? ¿Por qué son capaces de superar barreras sustanciales que se oponen al cambio y a la innovación y que con tanta frecuencia acompañan al éxito?

La respuesta se halla en los cuatro atributos amplios de una nación, es decir, el campo de juego o atributos que cada nación establece para sus sectores. Estos atributos son:

- Condiciones de los factores. Situación de la nación en cuanto a los factores de producción, tales como mano de obra especializada, o la infraestructura, necesarios para competir en un sector determinado.
- Condiciones de la demanda. Naturaleza de la demanda del producto o servicio del sector en cuestión en el mercado interior.
- Sectores afines y auxiliares. Presencia o ausencia en la nación de sectores proveedores y afines que sean internacionalmente competitivos.
- Estrategia, estructura y rivalidad de las empresas. Las condiciones en la nación que rigen el modo con que las empresas se crean, organizan y gestionan, así como la naturaleza de la competencia interna.

FIGURA Nº 7 LOS DETERMINANTES DE LA VENTAJA NACIONAL.



Fuente: Ser competitivo de Michael Porter. (1996)

### **3.2.8.2. MODELO DEL INSTITUTO MEXICANO PARA LA COMPETITIVIDAD**

El objetivo principal de este modelo, es el de aportar información útil para diseñar, priorizar, y dar seguimiento a las políticas públicas clave para la competitividad y el desarrollo económico de México. De este modo, el proceso a seguir comenzó por definir la competitividad y, a partir de ello, definir la lista completa de sus determinantes.

El índice de competitividad tiene en cuenta diez factores. (Instituto Mexicano para la competitividad, Índice de competitividad 2006. p. 41). Esta lista se corresponde en términos generales con aspectos que la teoría económica, la experiencia internacional y el sentido común asocian con el desarrollo económico y con la definición de Competitividad de esta institución.

Una vez determinado el universo inicial de variables e indicadores (Ibíd. p. 42), se recopilaron los datos correspondientes a un grupo de 45 países que se identificaron como los principales participantes en la economía global. El conjunto de países resultante, agrupa aproximadamente el 95% del producto mundial y, en general, incluye a todos los países desarrollados, economías medianas en vías de desarrollo y algunas economías pequeñas que son significativas por su posición geopolítica o por la intensidad de su relación comercial con el mundo.

El conjunto excluye a los países africanos y árabes en función de la poca disponibilidad de información suficiente y homogénea.

El conjunto final de 140 indicadores para el grupo de 45 países fue el resultado de un proceso iterativo en donde se emplearon herramientas estándar de análisis estadístico y econométrico con el objetivo de corroborar:

- 1.- Que cada variable contribuyera a la explicación de la Formación Bruta de Capital Fijo por integrante de la población económicamente activa (PEA) y,
- 2.- que se excluyeran variables redundantes en términos de su correlación con variables conceptualmente relacionadas.

Los indicadores utilizados se integran en los siguientes diez grandes grupos también llamados factores de competitividad.

**Tabla N° 4. LOS FACTORES DE COMPETITIVIDAD**

<b>Entre otros, se adecuaron los siguientes:</b>	Relación mujeres a hombres en primaria y secundaria
Desarrollo humano	PEA con licenciatura
Nivel de información de la población	Organizaciones Internacionales a que pertenece
Analfabetismo	Número de investigadores
Esperanza de escolaridad	Recursos tecnológicos y humanos
	Gasto en investigación y desarrollo
	Exportaciones de alta tecnología

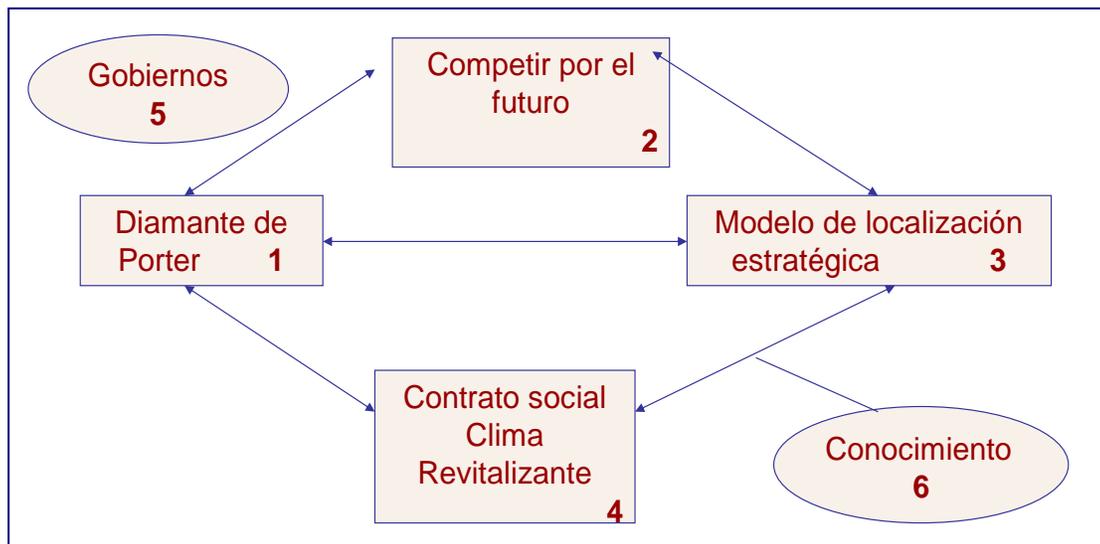
Elaboración propia, en base al “Índice de competitividad 2021. Instituto Mexicano para la competitividad” p. 70

### 3.2.8.3. MODELO DE COMPETITIVIDAD DE ARTHUR ANDERSEN STRATEGIC

Este modelo se basa en el modelo del diamante competitivo de Michael Porter. Jon Azua creador del modelo de la empresa Arthur Andersen Strategic Business, presenta un modelo de competitividad en el cual se inmiscuyen las industrias, las empresas, el gobierno local, y nacional, y áreas bases (comunidad, ciudad, empresas afines, proyectos de integración).

Este modelo es una mezcla de un modelo macro llevado a la empresa en particular para el desarrollo turístico y de servicios. Fue puesto en práctica a partir de 1990 en Bilbao, España, con gran éxito.

**FIGURA N° 8. NUEVO DIAMANTE COMPETITIVO DE ARTHUR ANDERSEN STRATEGIC BUSINESS.**



Fuente: Azua, Jon. Alianza Competitiva para la nueva Economía. Empresas, Gobiernos y Regiones innovadoras. Mc Graw Hill de España, S.A.U. (2000), p. 106).

#### **3.2.8.4. MODELO DE COMPETITIVIDAD DEL GOBIERNO DE MÉXICO**

El gobierno de México presenta sus lineamientos en 1994, con el objetivo de enfrentar a la competencia del tratado libre comercio de América del Norte, establece sus bases para definir la competitividad de la industria mexicana.

La competitividad según el gobierno de México está englobada en los lineamientos básicos en los cinco puntos siguientes: (Argüelles, Antonio, La competitividad de la industria mexicana frente a la competencia internacional, fondo de Cultura Económica, (1994), pp. 9-10)

- Establecer reglas claras y permanentes en el tiempo en cuanto a normas de producción y mecanismos de comercialización.
- Promover las asociaciones entre productores para obtener economías de escala.
- Impulsar el desarrollo integral para el fortalecimiento de las micro, pequeñas y medianas empresas.
- Fomentar las condiciones para que se desarrolle la oferta de tecnologías de manera que la empresa, entre una amplia gama de opciones, seleccione libremente la que considere más adecuada implantar.
- Promover que las señales del mercado sean transparentes para que el empresario tome libremente sus decisiones con base en éstas.

#### **3.2.8.5. MODELO DE COMPETITIVIDAD DEL INSTITUTO NACIONAL DE ESTADÍSTICA, GEOGRAFÍA E INFORMÁTICA**

El INEGI (Instituto Nacional de Estadística, Geografía e Informática) nos dice que estudia las organizaciones en una compleja interacción de factores en el transcurso del tiempo en el país y da muestra de los indicadores de la competitividad que a continuación se mencionan.

- Tasas de interés nominales
- Salarios por hora-hombre en la industria manufacturera
- Remuneración por persona ocupada en la industria manufacturera
- Productividad de la mano de obra por hora-hombre.
- Costos unitarios de la mano de obra en las industrias manufacturera en México.
- Promedios arancelarios de México.
- Promedios arancelarios en productos manufactureros de Estados Unidos.
- Participación de México en la importación de productos manufactureros de Estados Unidos.
- Participación de México en la Importación de productos Manufactureros de la Unión Europea.

### **3.2.8.6. MODELO DE COMPETITIVIDAD DEL INSTITUTO TECNOLÓGICO DE MASSACHUSSETS (MIT)**

Según Bonales Valencia, Joel; Competitividad de las empresas de Uruapan, Michoacán, exportadoras de Aguacate a Los Estados Unidos de América, (2001), Tesis Doctoral, ESCA, IPN p. 85, la Comisión de productividad Industrial del Instituto Tecnológico de Massachussets (MIT) describió cinco características aplicables a México que, en las condiciones actuales de la economía, debe reunir toda empresa que aspire a ser competitiva.

- Conocimiento de las necesidades y preferencias del cliente.
- Vinculación con los proveedores.
- Utilización de la tecnología para adquirir ventajas estratégicas.
- Adopción de modelos organizacionales más horizontales y menos feudales.
- Desarrollar una cultura de mejoramiento continuo.

Las variables que propone el Instituto Tecnológico de Massachussets. (Ibíd. p.86) se muestran a continuación:

- Precios bajos
- Calidad en productos y servicios
- Capacitación
- Tecnología
- Canales de distribución
- Buena imagen
- Nuevos productos y servicios
- Servicio al cliente; Productividad
- Promociones
- Servicio de entrega puntual
- Estilo del producto.

Alberto Wilensky, en su obra Marketing estratégico simbólico de la demanda y clave real del negocio, 1986, expone su teoría de la competitividad en función al Marketing, haciendo énfasis en las cinco P's de mercado: Precio, Producto, Promoción, Plaza y Postventa

### **3.2.8.7. MODELO DE COMPETITIVIDAD BASADO EN LA CALIDAD TOTAL**

La competitividad es un proceso productivo mediante el cual se transforman recursos en bienes vendibles con generación de valor añadido y beneficios. (Fea, Ugo. Competitividad es calidad total. Editorial Alfaomega-Marcombo, (1995). México. p.39)

Y las variables que la conforman son:

- Proceso productivo: la organización de los medios y sistemas para conseguir un producto.
- Recursos: la actividad del empresario, el trabajo, las estructuras sociales, el capital, los materiales,
- Transformación en bienes vendibles: el producto tiene características aptas para satisfacer las necesidades del cliente.
- Creación del valor añadido: El producto tiene un valor intrínseco superior, “vale más”, que los recursos empleados.
- Generación de beneficios: precio de venta es superior al costo total de los recursos.

### **3.2.8.8. MODELO DE COMPETITIVIDAD BASADO EN LA CALIDAD (GUTIÉRREZ)**

La competitividad de una empresa está determinada por la calidad, el precio y el tiempo de entrega de sus productos o servicios. Se es más competitivo si se puede ofrecer mejor calidad, a bajo precio y menor tiempo de entrega (que es el lapso que transcurre desde que el cliente lo ordena hasta que es servido).

### **3.2.8.9. MODELO DE COMPETITIVIDAD DE ÁLVAREZ TORRES**

Según Álvarez Torres, en su obra “Manual de Competitividad” (1998), especifica que la competitividad implica en primer lugar decidirse a tomar control de la organización, ser responsable de su presente y de su futuro, y en segundo lugar incorporar prácticas y procedimientos de alto valor que incrementen drásticamente la competitividad y los resultados del negocio. Tomando en cuenta las variables siguientes: Ventas, Utilidad y Participación de mercado.

### **3.2.8.10. MODELO DE COMPETITIVIDAD DE MONTERDE**

Según Agustín Monterde, (1992), (Estrategias para la competitividad internacional), explica que la competitividad es la definición de los objetivos de mercado, de las estrategias competitivas, de los mercados, de los países a servir, de las alternativas entre adaptación y estandarización, de la estructura organizacional y de las formas de operación. Todas estas cuestiones generalmente se consideran sin una perspectiva integral y sistemática, y se especifican en función de las siguientes variables:

**Tabla N° 5. VARIABLES DE COMPETITIVIDAD DE MONTERDE.**

Mercado	Políticas y legales	Económicas	Sociales	fiscales
Segmentos Intensidad competitiva. Control sobre canales de distribución. Disponibilidad y costo de los medios publicitarios. Posibilidad de disfrutar de protección arancelaria. Posibilidades de acceso a mercados de países vecinos.	Estabilidad política. Sistema de gobierno. Legislación laboral. Normas sobre inversión extranjera	1) P.I.B., tasa de crecimiento, ingreso por habitante. 2) Tasa de inflación. 3) Balanza de pagos. 4) Estabilidad del tipo de cambio. 5) Mercados financieros. 6) Normas contables.	Tamaño y distribución poblacional, tasa de crecimiento. Nivel educativo. Problemas sociales. Disponibilidad del personal técnico y gerencial. Organización y actitud gerencial.	Nivel de presión tributaria general. Impuestos que gravan el negocio en particular. Zonas de promoción industrial. Tratamiento impositivo de las exportaciones e importaciones

Fuente: Monterde, Agustín, A. "Estrategias para la Competitividad Internacional". 1992, Edit. Macchi, p. 6-8.

### 3.2.8.11. MODELO DE COMPETITIVIDAD DE KIRKLAND

Según Richard Kirkland, (1998), (Entering a new age of boundless competition. Fortune N° 6, N.Y; p.18). La competitividad está dada porque... sus competidores probablemente provengan de todas partes. (...) los nuevos productos se están haciendo más costosos y difíciles de desarrollar, y los ciclos de vida más cortos implican que las compañías deben desarrollarlos al mercado global más rápido que nunca". Se basa en las siguientes variables:

- Posicionamiento.
- Análisis de los mercados.
- Estructura organizacional para la competitividad internacional.
- Maniobra competitiva y análisis de cartera.
- Estrategia de ingreso y operaciones.
- Estrategia comercial internacional.
- Estrategia financiera internacional.

### **3.2.8.12. MODELO DE COMPETITIVIDAD DE RAMÍREZ PADILLA (EMPRESAS COMPETITIVAS)**

Según David Ramírez Padilla, (Empresas competitivas, 1997. Mc Graw Hill, p.1). Existen diversos autores que toman a la planeación estratégica como piedra angular para lograr la competitividad de la empresa.

La sustentación a este concepto se da en diez tecnologías, habilidades o actitudes las cuales son:

- Planeación estratégica.
- Cultura de calidad total.
- Innovación.
- Calidad del servicio.
- Administración del conocimiento.
- Liderazgo en costo.
- Análisis y medición del valor.
- Liderazgo transformacional.
- Trabajo en equipo.
- Los valores como reto irrenunciable.

### **3.2.8.13. MODELO DE COMPETITIVIDAD EN TERMINOS DE MOVILIDAD ACADEMICA.**

Es la capacidad de una Institución de Educación Superior para hacer clientes con respecto a sus competidores, fundamenta su éxito en una relación bilateral continua y duradera, más que en la oportunidad de una movilidad o intercambio casual, esta relación se caracteriza por la confianza, nivel de excelencia y por el intercambio de servicios, no por el poder económico o financiero. Y se basa en variables como Educación, Calidad, Calidad en el servicio y Relaciones Publicas.

### **3.2.8.14. MODELO DE COMPETITIVIDAD DE HERNÁNDEZ Y RODRÍGUEZ**

La competitividad de una empresa está determinada por un nivel de excelencia y sólo se logra cuando se dominan las variables implicadas, tales como:

- Satisfacción del cliente.
- Calidad del producto.
- Utilidades (costo-beneficio).

La competitividad de una empresa está determinada por la calidad, el precio y el tiempo de entrega de sus productos o servicios. (Hernández y Rodríguez, Sergio. Introducción a la Administración: Un enfoque Teórico Práctico. Editorial Mc Graw Hill, 1994. México. p.382).

Se es más competitivo si se puede ofrecer mejor calidad, a bajo precio y menor tiempo de entrega (lapso que transcurre desde que el cliente lo ordena hasta que es servido. (Gutiérrez, Humberto. Calidad Total y Productividad. Mc Graw Hill 1997. p.8.)

### 3.2.8.15. MODELO DE COMPETITIVIDAD DE LAS EMPRESAS UBICADAS EN URUAPAN, MICHOACÁN, QUE EXPORTAN AGUACATE A LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA. (BONALES VALENCIA)

La competitividad de las empresas exportadoras de aguacate a los Estados Unidos de América, ubicadas en Uruapan, Michoacán. Está determinada, según el estudio doctoral de Bonales Valencia, Joel por:

- Calidad de la fruta; Precio de exportación; Tecnología utilizada; La capacitación de sus integrantes; Canales de distribución; Servicios

**Tabla N° 6 MODELOS DE COMPETITIVIDAD APLICADO A LAS NACIONES**

MODELO	AUTOR
Diamante competitivo de Porter	Michael Porter
World Economic Forum	International Institute of Management Development
Gobierno de México	Gobierno de México
Instituto de Geografía e Informática	Instituto de Geografía e Informática
Instituto Tecnológico de Georgia	Instituto Tecnológico de Georgia

Fuente: Propia basado en el marco teórico.

**Tabla N° 7. MODELOS DE COMPETITIVIDAD APLICADO A LAS EMPRESAS**

Instituto Tecnológico de Massachusetts ( MIT )	Instituto Tecnológico de Massachusetts ( MIT )
Arthur Andersen	Jon Azua
Porter	Porter
Calidad Total	Wilensky Alberto
Basado en calidad	Gutiérrez Humberto
Álvarez	Álvarez Torres
Monterde	Monterde Agustín
Kirkland	Richard Kirkland
Empresas Competitivas	Ramírez David
García	García Salinas Gorki
Hernández y Rodríguez	Hernández y Rodríguez Sergio
Empresas de Uruapan, Mich. Exportadoras de aguacate	Bonales Valencia Joel

Fuente: Elaboración propia basado en el marco teórico.

La anterior lista corresponde a instituciones y personas que han investigado sobre la competitividad y se encuentran señalados en base al marco teórico.

Las variables que se consideraron como independientes de la competitividad para este estudio son las siguientes:

- Movilidad nacional e internacional saliente
- Movilidad nacional e internacional entrante
- Cursos en Línea
- Clases Espejo
- Becas AMEXCID

Las cuales fueron analizadas para determinar la competitividad de la Dirección de Vinculación y Servicio Social y, su programa de movilidad nacional e internacional de la Universidad Michoacana de San Nicolás de Hidalgo.

### **3.3. VARIABLES CAUSANTES DE LA COMPETITIVIDAD**

Nuestro trabajo sobre el marco teórico reportó que las variables causantes de la competitividad que con mayor frecuencia se mencionan instituciones como: INEGI, Tecnológico de Massachussets, y los autores: Michael Porter, Jon Azua, Hernández y Rodríguez, Bonales Valencia son las siguientes: Calidad, Canal de distribución, Precio, Servicio y Tecnología.

Para el caso en estudio, las variables que fueron analizadas y convenientes, para determinar la competitividad de la Dirección de Vinculación y Servicio Social y, su programa de movilidad nacional e internacional de la Universidad Michoacana de San Nicolás de Hidalgo, serán las que a continuación se mencionan:

- **Movilidad nacional e internacional saliente, Movilidad nacional e internacional entrante, Cursos en Línea, Clases Espejo y Becas Amexcid.**

#### **3.3.1. MOVILIDAD NACIONAL E INTERNACIONAL “SALIENTE”.**

Con base en el estudio del marco teórico de esta investigación, se observó que se deberá, adecuar y reglamentar el procedimiento correspondiente a la movilidad nacional e internacional saliente, lo que traerá como resultado la estandarización de actividades y funciones del programa, para la realización de los diversos trámites, involucrando todas las áreas afines en dicho proceso de movilidad.

Por lo tanto, se realizó una investigación sobre la variable Movilidad nacional e internacional saliente, con el objetivo de conocer cuál es su definición, sus dimensiones e indicadores, con el objeto de obtener el instrumento de investigación que se aplicará a la Dirección de Vinculación y Servicio Social y, su programa de movilidad nacional e internacional saliente de la Universidad Michoacana de San Nicolás de Hidalgo.

Es por esos motivos que la **Movilidad nacional e internacional saliente** constituye desde hace años una parte sustantiva de las Instituciones de Educación Superior y una exigencia para la dependencia educativa de nuestra máxima casa de estudios.

Las respuestas a estas exigencias han sido la normativa, el control y la supervisión en los procesos de movilidad nacional e internacional saliente, con la posterior finalidad de actualizar los diversos manuales de procedimientos y reglamento que guíen con certeza el proceso correspondiente.

### **3.3.2. MOVILIDAD NACIONAL E INTERNACIONAL “ENTRANTE”.**

Con base en el estudio del marco teórico de esta investigación, se observó que se deberá actualizar y reglamentar el procedimiento correspondiente a la movilidad nacional e internacional saliente, lo que traerá como resultado la estandarización de actividades y la realización de los diversos trámites, involucrando otras áreas afines en dicho proceso de movilidad nacional o internacional entrante.

Por lo tanto, se realizó una investigación sobre la variable Movilidad nacional e internacional entrante, con el objetivo de conocer cuál es su definición, sus dimensiones e indicadores, con el objeto de obtener el instrumento de investigación que se aplicará a la Dirección de Vinculación y Servicio Social y, su programa de movilidad nacional e internacional entrante, de la Universidad Michoacana de San Nicolás de Hidalgo.

Es por esos motivos que la **Movilidad nacional e internacional entrante**, constituye desde hace años una exigencia para la dependencia educativa en estudio.

Las respuestas a estas exigencias han sido la normativa, el control y la supervisión en los procesos de movilidad nacional e internacional entrante, con la posterior finalidad de actualizar y reglamentar un manual de procedimientos que guíe con certeza el proceso correspondiente.

### **3.3.3. CURSOS EN LINEA.**

Con base en el estudio del marco teórico de esta investigación, se determinó que **cursos en línea**, es una variable significativa que influye en la competitividad de la Dirección de Vinculación y Servicio Social y, su programa de movilidad nacional e internacional de la Universidad Michoacana de San Nicolás de Hidalgo,

por lo tanto, se realizó una investigación exhaustiva sobre dicha variable con el objeto de conocer su concepto, dimensión e indicadores y así, obtener el instrumento de investigación que se aplicará.

Es por esos motivos que la variable **Cursos en línea**”, constituye desde hace años una exigencia para la dependencia educativa en estudio. Las respuestas a estas exigencias, han sido la educación, capacitación, plataforma y supervisión, con los resultados que arroje el conglomerado de esta variable, servirá para enriquecer la elaboración de un manual de procedimientos que guíe con certeza el proceso de la generación de estos cursos.

#### **3.3.4. CLASES ESPEJO.**

Con base en el estudio del marco teórico de esta investigación, se determinó que la variable **Clases espejo**, es una variable significativa que influye en la competitividad de la Dirección de Vinculación y Servicio Social y, su programa de movilidad nacional e internacional de la Universidad Michoacana de San Nicolás de Hidalgo, por lo tanto, se realizó una investigación exhaustiva sobre dicha variable con el objeto de conocer su concepto, dimensión e indicadores y así, obtener el instrumento de investigación que se aplicará.

Es por esos motivos que la variable **“Clases espejo”**, constituye desde hace años una exigencia para la dependencia educativa en estudio. Las respuestas a estas exigencias, han sido la educación, capacitación, plataforma y supervisión, con los resultados que arroje el conglomerado de esta variable, servirá para enriquecer la elaboración de un manual de procedimientos que guíe con certeza el proceso de la generación de estas clases espejo.

#### **3.3.5. BECAS AMEXCID (S.R.E)**

Con base en el estudio del marco teórico de esta investigación, se determinó que la variable **AMEXCID**, es una variable significativa que influye en la competitividad de la Dirección de Vinculación y Servicio Social y, su programa de movilidad nacional e internacional de la Universidad Michoacana de San Nicolás de Hidalgo, por lo tanto, se realizó una investigación exhaustiva sobre dicha variable con el objeto de conocer su concepto, dimensión e indicadores y así, obtener el instrumento de investigación que se aplicará.

Entre algunos de los lineamientos que servirán para para fortalecer esta variable, se encuentra la reglamentación, lineamientos para la adecuada difusión y operación de estas becas así ofertadas a través de la AMEXCID.

Con ello, se apoyará a la comunidad universitaria en general al desarrollar un adecuado proceso a fin de que exista una adecuada interacción entre los integrantes en forma sistemática y ordenada. Es de hacer notar que las becas ofertadas es una actividad donde las diferentes áreas de la Universidad pueden solicitar diversos grados y áreas de diversas temáticas para estudiantes en general, egresados, docentes, investigadores y/o administrativos.

Por estos motivos, la variable becas “**AMEXCID**”, constituye desde hace años una exigencia para la dependencia educativa en estudio. Las respuestas a estas exigencias, se rigen por la oferta y la demanda; con los resultados que arroje el conglomerado de esta variable, se enriquecerá la elaboración de un manual de procedimientos que guíe con certeza su proceso.

## **TRABAJO DE CAMPO.**

### **CAPITULO 4. RECOLECCIÓN Y PROCESAMIENTO DE DATOS**

#### **4.1. RECOLECCIÓN**

Para llevar a cabo el trabajo empírico en esta investigación y comenzar la recolección de la información del campo de estudio, se investigó el panorama que tiene la Dirección de Vinculación y Servicio Social y su programa de movilidad nacional e internacional, de la Universidad Michoacana de San Nicolás de Hidalgo.

La investigación tiene lugar en la Dirección de Vinculación y Servicio Social, específicamente en su programa de movilidad nacional e internacional. En esta área laboran 5 personas, contándose entre ellos 3 Contadoras Públicas, 1 Licenciada en Psicología y un 1 auxiliar.

El universo contemplado para llevar a cabo la recolección de información abarcó a estudiantes a partir del sexto semestre de carrera y a Profesores de Tiempo Completo, en diferentes categorías. Todos ellos pertenecientes a la Facultad de Contaduría y Ciencias Administrativas de La Universidad Michoacana de San Nicolás de Hidalgo. La muestra seleccionada para esta investigación fue de 110 encuestados o entrevistados.

La investigación se llevó a cabo por medio de encuestas, concluyendo en un análisis cuantitativo. En total fueron 110 encuestas aplicadas a alumnos y profesores de tiempo completo, de la Facultad de contaduría y Ciencias Administrativas.

Para implantar planes generales de investigación, se deben de usar instrumentos de recolección de información, con el objetivo de poner en marcha lo referido en el marco teórico y conceptual a través de las hipótesis, ya que estas nos indican el camino a seguir por medio de los objetivos de investigación y el planteamiento del problema en forma de pregunta, para así poder hacer el instrumento y poder recopilar la información de campo.

Los siguientes temas son los que se incluyen en este capítulo para el desarrollo del mismo:

- Escala de medición
- Cuestionario
- Obtención de datos

#### **4.1.1. PROCESAMIENTO DE LOS DATOS OBTENIDOS.**

Una vez que se seleccionó el diseño de investigación apropiado y la muestra adecuada de acuerdo con nuestro problema de estudio e hipótesis, la siguiente etapa consiste en recolectar los datos pertinentes sobre las variables involucradas, esto es seleccionar el instrumento de medición de los disponibles en el estudio, aplicar ese instrumento de medición y preparar las mediciones obtenidas.

#### **4.2. ESCALA DE MEDICIÓN**

Buscando obtener la mayor exactitud en los resultados del cuestionario se hace necesario medir de cierta forma los hechos y manifestaciones que se presentan.

En términos metodológicos, la medición “consiste sustancialmente en una observación cuantitativa, atribuyendo un número a determinadas características o rasgos del hecho o fenómeno observado” (Ander-Egg, 1994: 111).

La medición requiere de cuatro elementos: el mesurandum, el concepto cuantitativo, una escala conceptual y material y, una unidad de medición (Bunge, 1975).

- El mesurandum se refiere a la propiedad del sistema concreto que se medirá.
- El concepto cuantitativo del mesurandum es la magnitud que representa la propiedad objetiva.
- Escala conceptual y escala material. En ellas se puede registrar o medir la magnitud.
- Unidad de medición, que es propia de algún sistema de unidades coherentes.

En las ciencias sociales es muy frecuente la realización de investigaciones basadas en la actitud del sujeto de estudio.

El término actitud según Ander-Egg, designa un estado de disposición psicológica, adquirida y organizada a través de la propia experiencia, que incita al individuo a reaccionar de una manera característica frente a determinadas personas, objetos o situaciones. La medición de la actitud puede realizarse con diferentes escalas, entre ellas destaca la de Likert.

Para construir una escala es necesario una serie de procedimientos, mediante los cuales se seleccionan los ítems y se les adjudican números, los que expresan la intensidad con la cual un sujeto o grupo de sujetos califican la variable en estudio. Por lo tanto, las actitudes medidas por las escalas deben interpretarse en términos analíticos no como “hechos”, sino como “síntomas” (Padua, 1996).

En esta investigación se utilizó una escala de medición con un enfoque vigente y bastante popularizado, desarrollada por Rensis Likert a principios de los años treinta, la cual es en estricto sentido, una medición ordinal, que consiste en un conjunto de ítems presentado en forma de afirmaciones o juicios ante los cuales se pide la reacción de los sujetos. Es decir, se presenta cada afirmación y se pide al sujeto que externé su reacción eligiendo uno de los cinco puntos de la escala. A cada punto se le asigna un valor numérico.

Así, el sujeto obtiene una puntuación respecto a la afirmación y al final obtiene su puntuación total sumando las puntuaciones obtenidas en relación a todas las afirmaciones. Las afirmaciones pueden tener dirección: favorable o positiva y desfavorable o negativa, esta dirección es muy importante para saber cómo se codifican las alternativas de respuesta.

Kerlinger dice que la escala de Likert es un conjunto de preguntas acerca de las actitudes, que tienen todas ellas el mismo valor y en las cuales los individuos pueden responder en forma gradual de “acuerdo o desacuerdo”. En la actualidad, la escala original se ha extendido a la aplicación en preguntas y observaciones. A veces se acorta o incrementa el número de observaciones en este tipo de escala, pero debe ser siempre el mismo para todos los ítems y en cada escala se considera que todos los ítems tienen igual peso.

El método de selección y construcción de la escala se orienta a la utilización de ítems que son definitivamente favorables o desfavorables con relación al objeto de estudio. En este caso, favorable o desfavorable a la competitividad.

De manera que, si el estilo de dirección es favorable la puntuación va de 5, 4, 3, 2, 1, y si es desfavorable la puntuación se revierte, es decir, 1, 2, 3, 4, 5. Si la calificación es mayor en situación negativa, significa que dicha calificación es desfavorable a la competitividad.

Las consideraciones que se tomaron en cuenta para la disposición de la escala tipo Likert en esta investigación, iniciaron con la formulación de una serie de ítems relacionados con la gestión administrativa y la función operativa de la Dirección de Vinculación y Servicio Social y su programa de movilidad nacional e internacional, de la Universidad Michoacana de San Nicolás de Hidalgo, que expresan las actitudes o juicios favorables o desfavorables con respecto a estas variables.

En el conjunto de ítems diseñado, no se manejó la situación de indecisión debido a que es poco probable que esto suceda. Como la escala de Likert es aditiva, las puntuaciones se obtienen sumando los valores obtenidos en cada pregunta contenida en el cuestionario, recordando que el número de categorías de respuesta es el mismo para todas las preguntas. En una escala tipo Likert, el puntaje máximo es igual al número de ítems multiplicado por el puntaje mayor en cada alternativa de respuesta, mientras que el puntaje mínimo es el resultado del número de ítems multiplicado por el puntaje menor en las alternativas de respuesta. (Padua, 1996).

En base a Pedraza Rendón, Oscar Hugo, en su artículo publicado en la Revista Científica de la Universidad Michoacana, Número 37, página 51, referente a la eficiencia administrativa y productividad en la industria eléctrica, recomienda que el número de categorías de respuesta sea de cinco para cada una de las preguntas que conforman el cuestionario, dicha recomendación la hace con la finalidad de ampliar el número de clases en que se pueden presentar las respuestas.

Basado en la experiencia personal, para esta investigación adecuó que el número de categorías de respuesta sea de cinco para cada una de las 20 preguntas que forman el cuestionario, tratando de evitar en lo posible que las categorías causen confusión entre los encuestados o entrevistados.

De esta manera queda conformado para cada ítem como valor máximo 5 y como valor mínimo el 1. Así, el puntaje total máximo es de 100 *es decir*  $(20 * 5)$ , en tanto que, el puntaje total mínimo es de 20 *es decir*  $(20 * 1)$ . Por lo tanto, la escala en términos de competitividad que para esta investigación se define como el objetivo que persigue la Dirección de Vinculación y Servicio Social y su programa de movilidad nacional e internacional, de la Universidad Michoacana de San Nicolás de Hidalgo, de mejorar operativamente y desarrollarse administrativamente, reflejándose en el agrado y Satisfacción de los favorecidos de este programa; estará comprendida entre los valores correspondientes a 100 y 20.

### **4.3. CONFIABILIDAD DEL INSTRUMENTO**

La confiabilidad del instrumento de medición que hemos aplicado, ha sido a través del método del Alfa de Cronbach, el cual requiere una sola administración del instrumento de medición y produce valores que oscilan entre 1 y 0. Simplemente se aplica la medición y se calcula el coeficiente (Anexo 5).

#### **4.4. CÁLCULO DE LA VALIDEZ**

La validez del contenido, aquí se revisa la variable, como ha sido utilizada por otros investigadores (en su caso) y se elabora un universo de ítems posibles para indicar cuál es la medida de la variable y en que dimensión se encuentra, además de que cada dimensión constituirá un extracto. La validez del criterio es más sencilla de estimar, es correlacionar su medición con el criterio y este coeficiente se toma como coeficiente de validez. Además de la validez del constructo, se tomó como base al marco teórico del presente estudio. La validez es un concepto del cual pueden tenerse diferentes tipos de evidencia:

Relacionadas con el contenido. Las variables que se midieron en relación con la evidencia del contenido fueron, variables independientes, movilidad nacional e internacional entrante, movilidad nacional e internacional saliente, cursos en línea, clases espejo, becas AMEXCID y la variable dependiente fue la competitividad, se tomó en cuenta sus dimensiones e indicadores. (Anexo N° 1, con 20 ítems).

Relacionadas con el criterio. La evidencia relacionada con la validez del criterio se hizo al comparar el instrumento de medición con el instrumento utilizado en la investigación de la competitividad de la Dirección de Vinculación y Servicio Social y su programa de movilidad nacional e internacional, de la Universidad Michoacana de San Nicolás de Hidalgo; tomándose en cuenta las diferencias de cada uno, con el objetivo de mejorar el instrumento.

Relacionadas con el constructo. En cuanto a la evidencia relacionada con el constructo se realizó en función de las hipótesis derivadas, que conciernen a los conceptos que están siendo medidos.

#### **4.5. NIVEL DE MEDICIÓN DE CADA ÍTEM O VARIABLE**

Una vez que se han determinado la confiabilidad del instrumento y la validez del mismo, debemos antes de la confiabilidad tener los niveles de medición los cuales son los siguientes:

**Nivel de medición nominal.** En este nivel se tiene dos o más categorías del ítem o variable.

**Nivel de medición ordinal.** En este nivel hay varias categorías, pero además éstas mantienen un orden de mayor a menor.

**Nivel de medición por intervalos.** Además del orden o jerarquía entre categorías, se establecen intervalos iguales en la medición. La distancia entre categorías son las mismas a lo largo de toda escala. Hay un intervalo constante, una unidad de medida.

**Nivel de razón.** En este nivel, además de tenerse todas las características del nivel de intervalos, el cero es real, es absoluto, lo cual significa que hay un punto en la escala donde no existe la propiedad. En el presente trabajo se utilizó la escala de medición de intervalo, para conocer la actitud que se tiene hacia la Competitividad de la Dirección de Vinculación y Servicio Social y su programa de movilidad nacional e internacional de la Universidad Michoacana de San Nicolás de Hidalgo.

En la presente investigación se utilizó la escala de clasificación sumada, en forma más específica la escala denominada Likert y reactiva de tipo ordinal o de orden de rangos. En la tabla N° 8 se presenta un ejemplo de cómo podrían conformarse los rangos del instrumento de medición, aunque para el caso específico para cada una de las preguntas del cuestionario, se conformó su rango de respuesta.

Tabla N° 8 RANGOS DEL INSTRUMENTO DE MEDICIÓN.

Muy eficiente	5
Eficiente	4
Regularmente eficiente	3
Ni eficiente, ni ineficiente	2
Muy ineficiente	1

Fuente: Kerlinger, Fred N. Investigación del comportamiento, Mc Graw Hill, tercera edición, (1988), México, pp. 522-525.

#### **4.6. APLICACIÓN DE LA ESCALA TIPO LIKERT Y LA FORMA DE OBTENER LAS PUNTUACIONES EN ESTA INVESTIGACIÓN**

La forma de obtener las puntuaciones en la escala tipo Likert fue sumando los valores alcanzados en cada pregunta.

Se utilizaron las dos formas básicas de aplicar la escala tipo Likert, en la primera se le entregó el cuestionario a la persona que lo respondió, creando su opinión respecto a cada categoría en el espacio que mejor describe su juicio.

Respecto a la segunda forma, se entrevistó a la persona designada por la Dirección de Vinculación y Servicio Social a quien se le leyó cada pregunta y las alternativas de respuesta, anotando lo que dicha persona contestó. Es conveniente mencionar, que la forma que funcionó mejor fue la de auto

administración, es decir, cuando al respondiente se le entregó el cuestionario para que él lo contestara (aproximadamente el 90% de los cuestionarios aplicados fueron contestados de esta forma).

#### **4.7. CUESTIONARIO**

Para poder conocer en primera instancia nuestro instrumento de medición, se realizó la aplicación de ciento diez cuestionarios, tanto a alumnos de la facultad como a los profesores que de manera espontánea aceptaron responder el cuestionario. Una vez que se determinó el valor de medición de cada variable, así como su indicador se procedió a aplicar un Pre-test.

#### **4.8. PRE-TEST**

Para evaluar el instrumento de medición, fue utilizado el procedimiento de “pre test”, sugerido por Bohrnstedt. Se analizó la evidencia relacionada con el constructo (validar la teoría que fundamenta la prueba), para lo cual se dieron los siguientes pasos:

- 1.- Se especificó la relación teórica entre los conceptos a partir de definición conceptual y operacional.
- 2.- Se correlacionaron ambos conceptos y se analizó el resultado.
- 3.- Fue interpretada la evidencia empírica de los 110 entrevistados, de modo que la validez se clarificaba con una relación en particular.

Por las características de la investigación, el “pre-test” del cuestionario pudo realizarse en cada uno de los reactivos por la escala de intervalo, y posteriormente se aplicó la escala tipo Likert para obtener el resultado y llevar a cabo la medición de cada una de las puntuaciones que los cuestionarios arrojaron.

Cuestionario Final.

El cuestionario cuenta con un total de 20 preguntas, de las cuales:

- Cuatro preguntas definen la Movilidad Nacional e Internacional saliente.
- Cuatro preguntas describen la Movilidad Nacional e Internacional entrante.
- Cuatro preguntas examinan los Cursos en línea.
- Cinco preguntas examinan las Clases Espejo.
- Tres preguntas detallan las Becas AMEXCID.

La aplicación del cuestionario tuvo un tiempo de duración, para responderlo, de 25 a 30 minutos; debido a que se tiene que explorar información técnica y teórica para contestar adecuadamente.

Tabla N° 9.-

VARIABLES DE DATOS PROVENIENTES DEL CUESTIONARIO.

# DE ENTREVISTADOS	MOVILIDAD NACIONAL E INTERNACIONAL "SALIENTE"	MOVILIDAD NACIONAL E INTERNACIONAL "ENTRANTE"	CURSOS EN LINEA	CLASES ESPEJO	BECAS "AMEXCID"	COMPETITIVIDAD
1	9	11	14	18	12	64
2	10	11	14	16	14	65
3	14	15	17	11	7	64
4	11	8	12	16	10	57
5	8	8	14	13	8	51
6	6	6	19	17	10	58
7	9	4	14	14	7	48
8	6	4	14	14	11	49
9	17	11	10	15	8	61
10	5	4	10	15	5	39
11	9	8	15	14	9	55
12	12	14	17	20	15	78
13	9	10	14	15	8	56
14	5	8	16	18	14	61
15	12	8	17	19	6	62
16	11	14	16	17	12	70
17	13	14	19	14	10	70
18	4	4	12	14	11	45
19	15	17	15	9	8	64
20	10	10	14	16	12	62
21	6	4	14	15	11	50
22	6	6	19	15	7	53
23	5	7	11	11	11	45
24	6	6	17	13	11	53
25	8	8	19	17	11	63
26	5	4	19	17	11	56
27	6	5	14	15	10	50
28	5	9	14	16	12	56
29	8	8	16	15	12	59
30	6	4	13	13	15	51
.	11	8	18	0	0	37
.	8	8	15	15	9	55
.	5	4	13	18	3	43
110	12	8	17	17	10	64

Fuente: A partir de las investigaciones realizadas por Bonales J. (2003), Chauca M. (2003), Chávez F. (2004), donde determiné considerarlas como variables de estudio.

#### 4.9. OBTENCIÓN DE LOS DATOS

El volumen de los datos se obtuvo al aplicar el cuestionario correspondiente, al Departamento de Vinculación y Servicio Social de la Universidad Michoacana de San Nicolás de Hidalgo; bajo estudio.

#### 4.10. PROCESAMIENTO DE LOS DATOS OBTENIDOS

Los datos presentados en forma tabular, se procesaron en computadora personal, por medio del Sistema Operativo Windows 10 y el paquete denominado Office 2019, específicamente la aplicación denominada: Hoja de cálculo "Excel" y sus diferentes opciones.

Del análisis estadístico que se aplicó, se obtuvieron los siguientes resultados:

**Tabla N° 10 MEDIDAS DE TENDENCIA CENTRAL Y VARIABILIDAD DE LA COMPETITIVIDAD.**

<b><i>MEDIDAS DE TENDENCIA CENTRAL Y VARIABILIDAD DE LA VARIABLE DEPENDIENTE "COMPETITIVIDAD"</i></b>	
<b>Media</b>	<b>54.836</b>
<b>Error típico</b>	<b>0.779</b>
<b>Mediana</b>	<b>54.000</b>
<b>Moda</b>	<b>51.000</b>
<b>Desviación estándar</b>	<b>8.175</b>
<b>Varianza de la muestra</b>	<b>66.835</b>
<b>Curtosis</b>	<b>0.690</b>
<b>Coefficiente de asimetría</b>	<b>0.607</b>
<b>Rango</b>	<b>39.000</b>
<b>Mínimo</b>	<b>39.000</b>
<b>Máximo</b>	<b>78.000</b>
<b>Suma</b>	<b>6,032.000</b>
<b>Cuenta</b>	<b>110.000</b>
<b>Nivel de confianza(95.0%)</b>	<b>1.545</b>

Fuente: Información obtenida de la investigación de campo.

La distribución de frecuencias que se obtuvo de la competitividad fue:

**TABLA N° 11. FRECUENCIA DE LA VARIABLE COMPETITIVIDAD**

PUNTOS	FRECUENCIA	PORCENTAJE	PORCENTAJE ACUMULADO
39	2	1.82%	1.82%
41	1	0.91%	2.73%
42	3	2.73%	5.45%
43	5	4.55%	10.00%
44	1	0.91%	10.91%
45	4	3.64%	14.55%
47	3	2.73%	17.27%
48	3	2.73%	20.00%
49	2	1.82%	21.82%
50	3	2.73%	24.55%
51	9	8.18%	32.73%
52	6	5.45%	38.18%
53	8	7.27%	45.45%
54	9	8.18%	53.64%
55	7	6.36%	60.00%
56	5	4.55%	64.55%
57	4	3.64%	68.18%
58	5	4.55%	72.73%
59	4	3.64%	76.36%
60	1	0.91%	77.27%
61	6	5.45%	82.73%
62	3	2.73%	85.45%
63	1	0.91%	86.36%
64	6	5.45%	91.82%
65	1	0.91%	92.73%
70	3	2.73%	95.45%
74	2	1.82%	97.27%
77	1	0.91%	98.18%
78	2	1.82%	100.00%
	110		

Fuente: Información obtenida de la investigación de campo.

#### **4.11. PROCESAMIENTO DE LAS VARIABLES INDEPENDIENTES: MOVILIDAD NACIONAL E INTERNACIONAL “SALIENTE”, MOVILIDAD NACIONAL E INTERNACIONAL “ENTRANTE”, CURSOS EN LINEA, CLASES ESPEJO Y BECAS AMEXCID.**

El objetivo principal de la investigación es determinar en qué medida las variables independientes definen la competitividad del Departamento de Vinculación y Servicio Social y su departamento de movilidad nacional e internacional de la Universidad Michoacana de San Nicolás de Hidalgo, con la finalidad de que puedan tomar decisiones para mejorar operativa y administrativamente, reflejándose en el agrado y satisfacción de los postulantes.

De lo observado en el marco teórico del estudio, de la información del trabajo de campo y, de lo obtenido de los cuestionarios; puede observarse que las variables causantes de la competitividad que con mayor frecuencia se mencionan con base en lo analizado son: Movilidad Nacional e Internacional “Saliente”, Movilidad Nacional e Internacional “Entrante”, Cursos en línea, Clases espejo y Becas AMEXCID.

Con la aplicación de los cuestionarios al objeto de estudio, se consiguió el siguiente análisis estadístico:

**Tabla N° 12. MEDIDAS DE TENDENCIA CENTRAL Y VARIABILIDAD DE LA VARIABLE INDEPENDIENTE “MOVILIDAD NACIONAL E INTERNACIONAL “SALIENTE””.**

FRECUENCIA DE LA VARIABLE MOVILIDAD NACIONAL E INTERNACIONAL "SALIENTE"			
Puntos	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Acumulado
4	8	9.09%	9.09%
5	19	12.73%	21.82%
6	21	11.82%	33.64%
7	11	11.82%	45.45%
8	17	14.55%	60.00%
9	9	7.27%	67.27%
10	7	8.18%	75.45%
11	6	8.18%	83.64%
12	3	4.55%	88.18%
13	3	3.64%	91.82%
14	1	1.82%	93.64%
15	3	1.82%	95.45%
17	1	0.91%	96.36%
18	1	0.91%	97.27%
	110	0.91%	98.18%

Fuente: Información obtenida de la investigación de campo.

Con respecto a la variable movilidad nacional e internacional **Saliente**, las frecuencias que arrojaron los ciento diez estudiantes encuestados al responder las cuatro primeras preguntas (1 a 4) del cuestionario fueron las siguientes:

Tabla N° 13.

1.- ¿Estás informado acerca de que es la Dirección de Vinculación y Servicio Social y su Programa de Movilidad Nacional e Internacional saliente, de la Universidad Michoacana de San Nicolás de Hidalgo?					
Clases	L. Inferior	L. Superior	frecuencias	frecuencia Relativa	Frecuencia Relativa Acumulada
Muy informado	1.00	1.80	43	39.09%	0.391
Informado	1.80	2.60	47	42.73%	0.818
Medianamente informado	2.60	3.40	15	13.64%	0.955
Poco informado	3.40	4.20	4	3.64%	0.991
Nada informado	4.20	5.01	1	0.91%	1.000
			110	1	

Fuente: Información obtenida de la investigación de campo.

El 42.73% de los encuestados o entrevistados, contestó que “Están informados” de lo que es, el Programa de Movilidad Nacional e Internacional Saliente”.

Tabla N° 14.

2.- ¿En los cursos de inducción de tu Facultad o Escuela, fuiste debidamente informado del programa de Movilidad Nacional e Internacional Saliente, de la Dirección de Vinculación y Servicio Social de la Universidad Michoacana de San Nicolás de Hidalgo?					
Clases	L. Inferior	L. Superior	frecuencias	frecuencia Relativa	Frecuencia Relativa Acumulada
Siempre	1.000	1.801	52	47.27%	0.473
Casi siempre	1.801	2.602	33	30.00%	0.773
Algunas veces	2.602	3.403	21	19.09%	0.964
Casi nunca	3.403	4.204	1	0.91%	0.973
Nunca	4.204	5.005	3	2.73%	1.000
			110	1	

Fuente: Información obtenida de la investigación de campo.

El 47.27% de los encuestados o entrevistados, respondió que “Siempre” se les ha informado del Programa de Movilidad Nacional e Internacional Saliente, de la Universidad Michoacana de San Nicolás de Hidalgo.

Tabla N° 15

3.- Las convocatorias divulgadas por la Dirección de Vinculación y Servicio Social para su programa de Movilidad Nacional e Internacional saliente, promovido por la Universidad Michoacana de San Nicolás de Hidalgo, están profusamente divulgadas a la comunidad universitaria.					
Clases	L. Inferior	L. Superior	frecuencias	frecuencia Relativa	Frecuencia Relativa Acumulada
Muy divulgadas	1.000	1.801	22	20.00%	0.200
Divulgadas	1.801	2.602	55	50.00%	0.700
Medianamente divulgadas	2.602	3.403	22	20.00%	0.900
Poco divulgadas	3.403	4.204	9	8.18%	0.982
Sin divulgación	4.204	5.005	2	1.82%	1.000
			110	1	

Fuente: Información obtenida de la investigación de campo.

El 50.00% de los encuestados o entrevistados afirmó que las convocatorias se encuentran “Divulgadas”, por la Dirección de Vinculación y Servicio Social para su programa de Movilidad Nacional e Internacional Saliente.

TABLA N° 16.

4.- ¿Conoces los requisitos que exigen las convocatorias divulgadas por la Dirección de Vinculación y Servicio Social para su programa de Movilidad Nacional e Internacional saliente, promovido por la Universidad					
Clases	L. Inferior	L. Superior	frecuencias	frecuencia Relativa	Frecuencia Relativa Acumulada
Siempre	1.000	1.801	51	46.36%	0.464
Casi siempre	1.801	2.602	32	29.09%	0.755
Algunas veces	2.602	3.403	18	16.36%	0.918
Casi nunca	3.403	4.204	7	6.36%	0.982
Nunca	4.204	5.005	2	1.82%	1.000
			110	1	

Fuente: Información obtenida de la investigación de campo.

El 46.36% de los encuestados o entrevistados respondió que “Siempre”, conocen los requisitos exigidos en las convocatorias que emite la Dirección de Vinculación y Servicio Social para su programa de Movilidad Nacional e Internacional Saliente.

La distribución de frecuencias que presentó la variable “Movilidad nacional e internacional entrante al responder el cuestionario las 110 personas encuestadas fue el siguiente:

**TABLA N° 17. DISTRIBUCIÓN DE FRECUENCIAS DE LA VARIABLE MOVILIDAD NACIONAL E INTERNACIONAL “SALIENTE”.**

FRECUENCIA DE LA VARIABLE MOVILIDAD NACIONAL E INTERNACIONAL "SALIENTE"			
Puntos	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Acumulado
5	10	9.09%	9.09%
6	14	12.73%	21.82%
7	13	11.82%	33.64%
8	13	11.82%	45.45%
9	16	14.55%	60.00%
10	8	7.27%	67.27%
11	9	8.18%	75.45%
12	9	8.18%	83.64%
13	5	4.55%	88.18%
15	4	3.64%	91.82%
16	2	1.82%	93.64%
17	2	1.82%	95.45%
18	1	0.91%	96.36%
19	1	0.91%	97.27%
19	1	0.91%	98.18%
20	1	0.91%	99.09%
24	1	0.91%	100.00%
	110		

Fuente: Información obtenida de la investigación de campo.

Con respecto a la Movilidad nacional e internacional entrante, la distribución de frecuencias que arrojaron las 110 personas encuestadas al responder las preguntas (5 a 8) del cuestionario fueron las siguientes:

Tabla N° 18

5.- ¿Estás informado acerca de que es la Dirección de Vinculación y Servicio Social y su Programa de Movilidad Nacional e Internacional entrante, promovido por la Universidad Michoacana de San Nicolás de Hidalgo?					
Clases	L. Inferior	L. Superior	frecuencias	frecuencia Relativa	Frecuencia Relativa Acumulada
Muy informado	1.000	1.801	46	41.82%	0.418
Informado	1.801	2.602	41	37.27%	0.791
Medianamente informado	2.602	3.403	16	14.55%	0.936
Poco informado	3.403	4.204	4	3.64%	0.973
Nada informado	4.204	5.005	3	2.73%	1.000
			110	1	

Fuente: Información obtenida de la investigación de campo.

El 41.82% de los encuestados o entrevistados, contestó que están “Muy informados”, acerca de la Dirección de Vinculación y Servicio Social y su Programa de Movilidad Nacional e Internacional entrante

Tabla N° 19

6.- ¿En los cursos de inducción de tu Facultad o Escuela, fuiste debidamente informado del programa de Movilidad Nacional e Internacional entrante, de la Dirección de Vinculación y Servicio Social de la Universidad Michoacana de San Nicolás de Hidalgo?					
Clases	L. Inferior	L. Superior	frecuencias	frecuencia Relativa	Frecuencia Relativa Acumulada
Siempre	1.000	1.601	54	49.09%	0.491
Casi siempre	1.601	2.202	31	28.18%	0.773
Algunas veces	2.202	2.803	0	0.00%	0.773
Casi nunca	2.803	3.404	20	18.18%	0.955
Nunca	3.404	4.005	5	4.55%	1.000
			110	1	

Fuente: Información obtenida de la investigación de campo.

El 49.09% de los encuestados o entrevistados, respondió que “Siempre” se les ha informado del Programa de Movilidad Nacional e Internacional Saliente, de la Universidad Michoacana de San Nicolás de Hidalgo.

Tabla N° 20

7.- Las convocatorias divulgadas por la Dirección de Vinculación y Servicio Social para su programa de Movilidad Nacional e Internacional entrante, promovido por la Universidad Michoacana de San Nicolás de Hidalgo, están profusamente divulgadas a la comunidad universitaria.					
Clases	L. Inferior	L. Superior	frecuencias	frecuencia Relativa	Frecuencia Relativa Acumulada
Muy divulgadas	1.000	1.801	23	20.91%	0.209
Divulgadas	1.801	2.602	58	52.73%	0.736
Medianamente divulgadas	2.602	3.403	21	19.09%	0.927
Poco divulgadas	3.403	4.204	4	3.64%	0.964
Sin divulgación	4.204	5.005	4	3.64%	1.000
			110	1	

Fuente: Información obtenida de la investigación de campo.

El 52.73% de los encuestados o entrevistados afirmó que las convocatorias, emitidas por la Dirección de Vinculación y Servicio Social para su programa de Movilidad Nacional e Internacional Saliente, son “Divulgadas”..

Tabla N° 21

8.- ¿Conoces los requisitos que exigen las convocatorias divulgadas por la Dirección de Vinculación y Servicio Social para su programa de Movilidad Nacional e Internacional entrante, promovido por la Universidad Michoacana de San Nicolás de Hidalgo?					
Clases	L. Inferior	L. Superior	frecuencias	frecuencia Relativa	Frecuencia Relativa Acumulada
Siempre	1.000	1.801	57	51.82%	0.518
Casi siempre	1.801	2.602	37	33.64%	0.855
Algunas veces	2.602	3.403	9	8.18%	0.936
Casi nunca	3.403	4.204	6	5.45%	0.991
Nunca	4.204	5.005	1	0.91%	1.000
			110	1	

Fuente: Información obtenida de la investigación de campo.

El 51.82% de los encuestados o entrevistados respondió que “Siempre” se dan a conocer los requisitos exigidos en las convocatorias que emite la Dirección de Vinculación y Servicio Social para su programa de Movilidad Nacional e Internacional Saliente.

TABLA N° 22

DISTRIBUCIÓN DE FRECUENCIAS DE LA VARIABLE MOVILIDAD NACIONAL E INTERNACIONAL ENTRANTE

FRECUENCIA DE LA VARIABLE MOVILIDAD NACIONAL E INTERNACIONAL "ENTRANTE"			
Puntos	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Acumulado
4	19	17.27%	17.27%
5	12	10.91%	28.18%
6	21	19.09%	47.27%
7	8	7.27%	54.55%
8	21	19.09%	73.64%
9	5	4.55%	78.18%
10	6	5.45%	83.64%
11	7	6.36%	90.00%
12	2	1.82%	91.82%
14	5	4.55%	96.36%
15	1	0.91%	97.27%
16	1	0.91%	98.18%
17	1	0.91%	99.09%
18	1	0.91%	100.00%
110			

Fuente: Información obtenida de la investigación de campo.

Respecto a los "Cursos en Línea", la distribución de frecuencias que arrojaron las 110 personas encuestadas al responder las preguntas (9 a 12) del cuestionario fueron las siguientes:

Tabla N° 23

9.- ¿Estarías de acuerdo que se establezcan cursos en línea, donde diferentes Instituciones de Educación Superior nacionales o extranjeras oferten y/o soliciten cursos de diversas temáticas y áreas para estudiantes, egresados, docentes, investigadores y/o administrativos, tratando que dichos cursos sean de forma recíproca?					
Clases	L. Inferior	L. Superior	frecuencias	frecuencia Relativa	Frecuencia Relativa Acumulada
Muy de acuerdo	2.000	2.601	2	1.82%	0.018
De acuerdo	2.601	3.202	4	3.64%	0.055
Algunas veces	3.202	3.803	0	0.00%	0.055
Casi nunca	3.803	4.404	47	42.73%	0.482
Nunca	4.404	5.005	57	51.82%	1.000
			110	1	

Fuente: Información obtenida de la investigación de campo.

El 51.82% de los encuestados o entrevistados afirmó que "Nunca" estarán de acuerdo en que se establezcan cursos en línea.

Tabla N° 24

10.- ¿Qué cantidad de horas por curso, taller o seminario, te gustaría que sean impartidos dichos cursos en línea?					
Clases	L. Inferior	L. Superior	frecuencias	frecuencia Relativa	Frecuencia Relativa Acumulada
20 horas	1.00	1.80	31	28.18%	0.282
De 15 a 20 horas	1.80	2.60	31	28.18%	0.564
De 10 a 15 horas	2.60	3.40	27	24.55%	0.809
De 5 a 10 horas	3.40	4.20	17	15.45%	0.964
5 horas	4.20	5.01	4	3.64%	1.000
			110	1	

Fuente: Información obtenida de la investigación de campo.

El 28.18% de los encuestados o entrevistados afirmó que la cantidad de horas por curso que les gustaría que se impartieran, serían como máximo de “20 horas”.

Tabla N° 25

11.- ¿Estás de acuerdo en que la plataforma de transmisión, calendario y horario del curso, taller o seminario, sean asignados por la Institución de Educación Superior que lo imparta?					
Clases	L. Inferior	L. Superior	frecuencias	frecuencia Relativa	Frecuencia Relativa Acumulada
Siempre	1.000	1.801	2	1.8%	0.018
Casi siempre	1.801	2.602	5	4.5%	0.064
Algunas veces	2.602	3.403	31	28.2%	0.345
Casi nunca	3.403	4.204	30	27.3%	0.618
Nunca	4.204	5.005	42	38.2%	1.000
			110	1	

Fuente: Información obtenida de la investigación de campo.

El 28.20% de los encuestados o entrevistados afirmó que “Nunca” estarán de acuerdo en que la plataforma de transmisión, calendario y horario del curso, taller o seminario, sean asignados por la Institución de Educación Superior que lo imparta.

Tabla N° 26

12.- ¿Estás de acuerdo que el cupo mínimo o máximo de participantes al curso, seminario o taller, sea establecido por el docente que lo imparta?					
Clases	L. Inferior	L. Superior	frecuencias	frecuencia Relativa	Frecuencia Relativa Acumulada
Siempre	1.000	1.801	6	5.45%	0.055
Casi siempre	1.801	2.602	3	2.73%	0.082
Algunas veces	2.602	3.403	36	32.73%	0.409
Casi nunca	3.403	4.204	24	21.82%	0.627
Nunca	4.204	5.005	41	37.27%	1.000
			110	1	

Fuente: Información obtenida de la investigación de campo.

El 37.27% de los encuestados o entrevistados afirmó que “Nunca” estarán de acuerdo en que el cupo mínimo o máximo de participantes al curso, seminario o taller, sea establecido por el docente que lo imparta.

**TABLA N° 27**

**DISTRIBUCIÓN DE FRECUENCIAS DE LA VARIABLE CURSOS EN LÍNEA.**

FRECUENCIA DE LA VARIABLE "CURSOS EN LINEA"			
Puntos	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Acumulado
8	1	0.909%	0.909%
10	7	6.364%	7.273%
11	6	5.455%	12.727%
12	9	8.182%	20.909%
13	11	10.000%	30.909%
14	19	17.273%	48.182%
15	14	12.727%	60.909%
16	17	15.455%	76.364%
17	12	10.909%	87.273%
18	7	6.364%	93.636%
19	6	5.455%	99.091%
20	1	0.909%	100.000%
	110		

Fuente: Información obtenida de la investigación de campo.

Con respecto a los Clases Espejo, la distribución de frecuencias que arrojaron las 110 personas encuestadas al responder las preguntas (13 a 17) del cuestionario fueron las siguientes

Tabla N° 28

13.- Te has documentado respecto a lo que significan las Clases Espejo del programa de movilidad nacional e internacional, de la Dirección de Vinculación y Servicio Social, de la UMSNH?					
Clases	L. Inferior	L. Superior	frecuencias	frecuencia Relativa	Frecuencia Relativa Acumulada
Muy documentado	1.000	1.601	68	61.82%	0.618
Documentado	1.601	2.202	32	29.09%	0.909
Medianamente documentado	2.202	2.803	0	0.00%	0.909
Poco documentado	2.803	3.404	8	7.27%	0.982
Nunca	3.404	4.005	2	1.82%	1.000
			110	1	

Fuente: Información obtenida de la investigación de campo.

El 61.82% de los encuestados o entrevistados afirmó que están "Muy Documentados" de lo que son las clases espejo.

Tabla N° 29

14.- ¿Qué cantidad de horas, te gustaría fuesen impartidas las clases espejo, del programa de movilidad nacional e internacional de la Dirección de Vinculación y Servicio Social de la UMSNH?					
Clases	L. Inferior	L. Superior	frecuencias	frecuencia Relativa	Frecuencia Relativa Acumulada
Más de 20 horas	1.00	1.80	33	30.00%	0.300
De 15 a 20 horas	1.80	2.60	36	32.73%	0.627
De 10 a 15 horas	2.60	3.40	27	24.55%	0.873
De 5 a 10 horas	3.40	4.20	13	11.82%	0.991
5 horas	4.20	5.01	1	0.91%	1.000
			110	1	

Fuente: Información obtenida de la investigación de campo.

El 32.73% de los encuestados o entrevistados afirmó que de "15 a 20 horas", les gustaría les gustaría fuesen impartidas los cursos.

Tabla N° 30

15.- ¿Considera que las clases espejo, enriquezcan el proceso enseñanza-aprendizaje, del programa de movilidad nacional e internacional de la Dirección de Vinculación y Servicio Social de la UMSNH?					
Clases	L. Inferior	L. Superior	frecuencias	frecuencia Relativa	Frecuencia Relativa Acumulada
Siempre	1.000	1.801	3	2.73%	0.027
Casi siempre	1.801	2.602	6	5.45%	0.082
Algunas veces	2.602	3.403	32	29.09%	0.373
Casi nunca	3.403	4.204	43	39.09%	0.764
Nunca	4.204	5.005	26	23.64%	1.000
			110	100%	

Fuente: Información obtenida de la investigación de campo.

El 39.09% de los encuestados o entrevistados afirmó que "Casi Nunca" están de acuerdo, en que las clases espejo enriquezcan el proceso enseñanza-aprendizaje.

Tabla N° 31

16.- ¿Cree usted que el internet es una opción para continuar estudiando?					
Clases	L. Inferior	L. Superior	frecuencias	frecuencia Relativa	Frecuencia Relativa Acumulada
Siempre	1.000	1.801	1	0.91%	0.009
Casi siempre	1.801	2.602	0	0.00%	0.009
Algunas veces	2.602	3.403	17	15.45%	0.164
Casi nunca	3.403	4.204	29	26.36%	0.427
Nunca	4.204	5.005	63	57.27%	1.000
			110	100%	

Fuente: Información obtenida de la investigación de campo.

El 57.27% de los encuestados o entrevistados afirmó que "Nunca" internet, será una opción para continuar estudiando.

Tabla N° 32

17.- ¿Considera que la plataforma informática Suvín de la U.M.S.N.H, sea la más apropiada para tomar algún curso bajo este esquema de clases espejo?					
Clases	L. Inferior	L. Superior	frecuencias	frecuencia Relativa	Frecuencia Relativa Acumulada
Siempre	1.00	1.80	9	8.18%	0.082
Casi siempre	1.80	2.60	14	12.73%	0.209
Algunas veces	2.60	3.40	53	48.18%	0.691
Casi nunca	3.40	4.20	28	25.45%	0.945
Nunca	4.20	5.01	6	5.45%	1.000
			110	100%	

Fuente: Información obtenida de la investigación de campo.

El 48.18% de los encuestados o entrevistados afirmó que “Algunas veces” la plataforma informática Suvín de la UMSNH, es la más apropiada para tomar algún curso bajo, este esquema de clases espejo.

**TABLA N° 33. DISTRIBUCIÓN DE FRECUENCIAS DE LA VARIABLE CLASES ESPEJO.**

FRECUENCIA DE LA VARIABLE "CLASES ESPEJO"			
Puntos	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Acumulado
8	1	0.91%	0.91%
9	1	0.91%	1.82%
10	3	2.73%	4.55%
11	5	4.55%	9.09%
12	4	3.64%	12.73%
13	10	9.09%	21.82%
14	20	18.18%	40.00%
15	22	20.00%	60.00%
16	19	17.27%	77.27%
17	12	10.91%	88.18%
18	9	8.18%	96.36%
19	1	0.91%	97.27%
20	3	2.73%	100.00%
	110		

Fuente: Información obtenida de la investigación de campo.

Con respecto a las Becas AMEXCID, la distribución de frecuencias que arrojaron las 110 personas encuestadas al responder las preguntas (18 a 20) del cuestionario fueron las siguientes:

Tabla N° 34.

18.- ¿Estas enterado que las becas que ofrece AMEXCID pueden ser solicitadas por cualquier área de la Universidad, para los diversos grados educativos y variadas temáticas, dirigidas exclusivamente a estudiantes en general, egresados, docentes, investigadores y/o administrativos?					
Clases	L. Inferior	L. Superior	frecuencias	frecuencia Relativa	Frecuencia Relativa Acumulada
Siempre	1.00	1.80	51	46.36%	0.464
Casi siempre	1.80	2.60	24	21.82%	0.682
Algunas veces	2.60	3.40	17	15.45%	0.836
Casi nunca	3.40	4.20	10	9.09%	0.927
Nunca	4.20	5.01	8	7.27%	1.000
			110	100.0%	

Fuente: Información obtenida de la investigación de campo.

El 46.36% de los encuestados o entrevistados afirmó que “Siempre” están enterados, que las becas que ofrece AMEXCID, pueden solicitarse por cualquier área o dependencia universitaria.

Tabla N° 35.

19.- ¿Estás de acuerdo en que los aspirantes a becarios a los diversos niveles educativos y temáticas, deban acatar las bases y condiciones que establece cada convocatoria?					
Clases	L. Inferior	L. Superior	frecuencias	frecuencia Relativa	Frecuencia Relativa Acumulada
Siempre	1.00	1.80	4	3.64%	0.036
Casi siempre	1.80	2.60	6	5.45%	0.091
Algunas veces	2.60	3.40	23	20.91%	0.300
Casi nunca	3.40	4.20	25	22.73%	0.527
Nunca	4.20	5.01	52	47.27%	1.000
			110	1	

Fuente: Información obtenida de la investigación de campo.

El 47.27% de los encuestados o entrevistados afirmó que "Nunca" estarían dispuestos, a obedecer las bases y condiciones que ofrece cada convocatoria.

Tabla N° 36.

20.- ¿Estás de acuerdo en que la Universidad Michoacana de San Nicolás de Hidalgo a través de Área de movilidad de la Dirección de Vinculación y Servicio Social, sea la encargada de dar asesoramiento sobre cada una de las convocatorias ofertadas por la Secretaría de Relaciones Exteriores a través del AMEXCID?					
Clases	L. Inferior	L. Superior	frecuencias	frecuencia Relativa	Frecuencia Relativa Acumulada
Siempre	1.00	1.81	3	2.73%	0.027
Casi siempre	1.81	2.62	8	7.27%	0.100
Algunas veces	2.62	3.43	27	24.55%	0.345
Casi nunca	3.43	4.24	33	30.00%	0.645
Nunca	4.24	5.05	39	35.45%	1.000
			110	100.00%	

Fuente: Información obtenida de la investigación de campo.

El 35.45% de los encuestados o entrevistados afirmó que "Casi nunca" estarán de acuerdo en que la Dirección de Vinculación y Servicio Social de la UMSNH, sea la encargada de dar las asesorías.

**TABLA N° 37. DISTRIBUCIÓN DE FRECUENCIAS DE LA VARIABLE BECAS AMEXCID.**

FRECUENCIA DE LA VARIABLE "BECAS AMEXCID"			
Puntos	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Acumulado
3	13	11.82%	11.82%
4	19	17.27%	29.09%
5	31	28.18%	57.27%
6	20	18.18%	75.45%
7	14	12.73%	88.18%
8	6	5.45%	93.64%
9	3	2.73%	96.36%
10	2	1.82%	98.18%
11	2	1.82%	100.00%
	110		

Dentro del procesamiento y la interpretación estadística de las variables, es conveniente conocer el cálculo del coeficiente de correlación. El coeficiente de correlación de producto – momento de Pearson ( $r$ ), se aplica a dos variables por lo menos, éste es un coeficiente de correlación paramétrico que indica con la mayor precisión cuando dos cosas están correlacionadas, es decir, hasta qué punto una variación en una, corresponde a una variación con otra. Los valores varían de +1.00 que indica correlación positiva perfecta, el cero significa independencia completa o ausencia de correlación y, el -1.00 que es una correlación perfecta negativa. Guilford sugiere como orientación general, la siguiente interpretación descriptiva.

- $r$  menor de 0.20 = Correlación leve casi insignificante
- $r$  de 0.20 a 0.40 = Baja correlación, definida pero baja
- $r$  de 0.40 a 0.70 = Correlación moderada
- $r$  de 0.70 a 0.90 = Correlación marcada, alta
- $r$  de 0.90 a 1.00 = Correlación altísima, muy significativa

El coeficiente de determinación, es el cuadrado del coeficiente de correlación ( $r^2$ ): y representa su valor la proporción de la variación de la variable dependiente “Y”, que es explicado por la variable independiente “X”.

Los datos obtenidos al aplicar el coeficiente de correlación de Pearson ( $r$ ), así como el coeficiente de determinación ( $r^2$ ) en esta investigación fueron los siguientes:

Tabla N° 38.

Matriz del Coeficiente de Correlación de Pearson ( $r$ ) Bivariadas.

Variables	Movilidad Nacional e Internacional "Saliente"	Movilidad Nacional e Internacional "Entrante"	Cursos en Línea	Clase Espejo	Becas AMEXCID	Competitividad
Movilidad Nacional e Internacional "Saliente"	1	0.817	0.021	0.021	0.016	0.699
Movilidad Nacional e Internacional "Entrante"	0.817	1	0.069	0.063	0.131	0.762
Cursos en Línea	0.021	0.069	1	0.329	0.318	0.528
Clase Espejo	0.021	0.063	0.329	1	0.266	0.491
Becas AMEXCID	0.016	0.131	0.318	0.266	1	0.518
Competitividad	0.699	0.762	0.528	0.491	0.518	1

Tabla N° 39.

Matriz del Coeficiente de Determinación de Pearson ( $r^2$ ) Bivariadas.

Variables	Movilidad Nacional e Internacional "Saliente"	Movilidad Nacional e Internacional "Entrante"	Cursos en Linea	Clase Espejo	Becas AMEXCID	Competitividad
Movilidad Nacional e Internacional "Saliente"	1	0.667	0.000454	0.000431	0.000259	0.488
Movilidad Nacional e Internacional "Entrante"	0.667424	1	0.00475	0.00401	0.01714	0.57992
Cursos en Linea	0.000454	0.004747	1	0.107971	0.101023	0.278256
Clase Espejo	0.000431	0.004011	0.107971	1	0.07083	0.24120
Becas AMEXCID	0.000259	0.017136	0.101023	0.07083	1	0.2684129
Competitividad	0.487945	0.579915	0.278256	0.24120	0.26841	1

## **CAPÍTULO 5. RESULTADOS DE LA INVESTIGACIÓN**

### **5.1. RESULTADOS.**

La información que se capta de un cuestionario, difícilmente podría ser manejada en su presentación original, por esa razón, es necesario sintetizarla de la fuente que se adquirió, esto es, reunir, clasificar, organizar y presentar la información en cuadros estadísticos, tal como se mostró en el capítulo anterior, con el fin de facilitar su análisis e interpretación.

Los datos se separan en las partes que conforman los estudios para contestar las preguntas de investigación, la evaluación de las hipótesis y la discusión de los resultados que se obtuvieron. Por lo que se abordarán los siguientes temas:

- **Variable dependiente e independientes.**
- **Prueba de hipótesis.**
- **Discusión de resultados.**

Kerlinger, declara que el análisis de los datos significa categorizar, ordenar, manipular y resumir los datos de una investigación para contestar las preguntas planteadas en ella. Su propósito es reducir los datos a una forma entendible e interpretable, de tal manera que las relaciones de los problemas de la investigación puedan estudiarse y evaluarse.

La interpretación utiliza los resultados del análisis, hace inferencias pertinentes a las relaciones de investigación en estudio y presenta conclusiones sobre dichas relaciones.

### **5.2.- VARIABLE DEPENDIENTE E INDEPENDIENTES.**

#### **5.2.1. COMPETITIVIDAD.**

El resultado que se obtuvo al aplicar el cuestionario a los ciento diez estudiantes y profesores encuestados con respecto a la competitividad, que en el caso de esta investigación es el objetivo que persigue la Dirección de Vinculación y Servicio Social a su programa de movilidad nacional e internacional, de mejorar y desarrollarse reflejándose en el agrado y Satisfacción de sus postulantes, fueron los siguientes: La Dirección de Vinculación y Servicio Social, específicamente su Programa de movilidad nacional e internacional de la Universidad Michoacana de San Nicolás de Hidalgo, no presenta suficiente competitividad.

La categoría que más se repitió fue la correspondiente a 54 puntos (Tablas 41). El 46.36% de la opinión de los encuestados y entrevistados dejó ver que el programa de movilidad nacional e internacional, está por arriba de la (mediana) de 54.00 puntos (Tablas 9, 10, 40 y 41). El promedio de dicho Programa se ubica en 54.836 puntos y se desvía del promedio en 8.175 puntos (Desviación Estándar).

Tabla N° 40

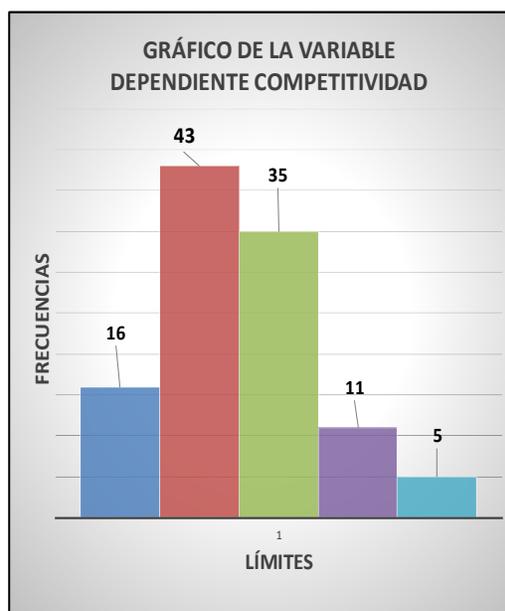
Tabla N° 41

Gráfico N°1. Variable Competitividad

MEDIDAS DE TENDENCIA CENTRAL Y VARIABILIDAD DE LA VARIABLE DEPENDIENTE "COMPETITIVIDAD"		PUNTOS	FRECUENCIA	PORCENTAJE	PORCENTAJE ACUMULADO
Media	54.836	39	2	1.82%	1.82%
Error típico	0.779	41	1	0.91%	2.73%
Mediana	54.000	42	3	2.73%	5.45%
Moda	51.000	43	5	4.55%	10.00%
Desviación estándar	8.175	44	1	0.91%	10.91%
Varianza de la muestra	66.835	45	4	3.64%	14.55%
Curtosis	0.690	47	3	2.73%	17.27%
Coefficiente de asimetría	0.607	48	3	2.73%	20.00%
Rango	39.000	49	2	1.82%	21.82%
Mínimo	39.000	50	3	2.73%	24.55%
Máximo	78.000	51	9	8.18%	32.73%
Suma	6,032.000	52	6	5.45%	38.18%
Cuenta	110.000	53	8	7.27%	45.45%
Nivel de confianza(95.0%)	1.545	54	9	8.18%	53.64%
		55	7	6.36%	60.00%
		56	5	4.55%	64.55%
		57	4	3.64%	68.18%
		58	5	4.55%	72.73%
		59	4	3.64%	76.36%
		60	1	0.91%	77.27%
		61	6	5.45%	82.73%
		62	3	2.73%	85.45%
		63	1	0.91%	86.36%
		64	6	5.45%	91.82%
		65	1	0.91%	92.73%
		70	3	2.73%	95.45%
		74	2	1.82%	97.27%
		77	1	0.91%	98.18%
		78	2	1.82%	100.00%

110

TESIS PROFESIONAL "KAREN ALEJANDRA TÉLLEZ VALDES"				
FRONTERAS DE CLASES		f	fr	fra
L. INFERIOR	L. SUPERIOR			
39	46.801	16	14.545%	14.545%
46.801	54.602	43	39.091%	39.091%
54.602	62.403	35	31.818%	31.818%
62.403	70.204	11	10.000%	10.000%
70.204	78.005	5	4.545%	4.545%
		110		



## 5.2.2. MOVILIDAD NACIONAL E INTERNACIONAL SALIENTE.

Al aplicar los cuestionarios al objeto de estudio resultó en mediana movilidad nacional e internacional Saliente. La mediana que se obtuvo de 7.00 puntos. El promedio que arrojó fue de 7.745 puntos (Tablas 12 y 42), la cual indica que el programa de movilidad nacional e internacional de la UMSNH se encuentra en relación con dicha movilidad, por arriba de la mediana. Así mismo se desvía del promedio 2.975 puntos. El sesgo que presentó la Movilidad acorde con los datos arrojados por los encuestados fue de 1.172 puntos, representando un sesgo positivo debido a que la media es mayor que la mediana.

Tabla N° 42

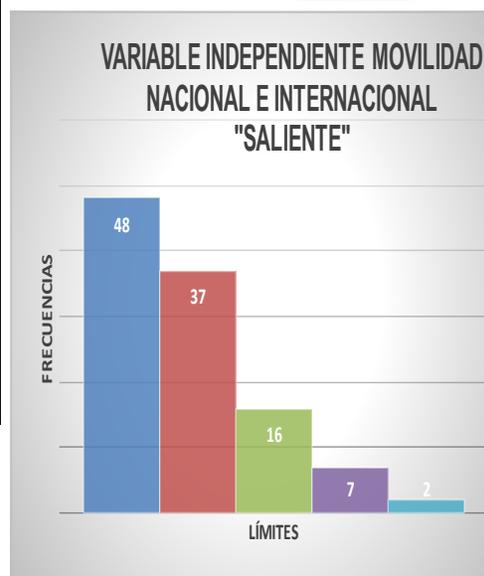
Tabla N° 43

Gráfico N° 2. Movilidad Nacional e Internacional "Saliente"

MEDIDAS DE TENDENCIA CENTRAL Y VARIABILIDAD DE LA VARIABLE "MOVILIDAD NACIONAL E INTERNACIONAL "SALIENTE"	
Media	7.745
Error típico	0.284
Mediana	7.000
Moda	6.000
Desviación estándar	2.975
Varianza de la muestra	8.852
Curtosis	1.274
Coefficiente de asimetría	1.172
Rango	14.000
Mínimo	4.000
Máximo	18.000
Suma	852.000
Cuenta	110.000
Nivel de confianza(95.0%)	0.562

FRECUENCIA DE LA VARIABLE MOVILIDAD NACIONAL E INTERNACIONAL "SALIENTE"			
Puntos	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Acumulado
4	8	9.09%	9.09%
5	19	12.73%	21.82%
6	21	11.82%	33.64%
7	11	11.82%	45.45%
8	17	14.55%	60.00%
9	9	7.27%	67.27%
10	7	8.18%	75.45%
11	6	8.18%	83.64%
12	3	4.55%	88.18%
13	3	3.64%	91.82%
14	1	1.82%	93.64%
15	3	1.82%	95.45%
17	1	0.91%	96.36%
18	1	0.91%	97.27%
	110	0.91%	98.18%

PROCESAMIENTO DE DATOS DE LA TESIS DE "KAREN TÉLLEZ"					
Clases	L. Inferior	L. Superior	f	fr	fra
Siempre	4.00	6.80	48	43.64%	0.436
Casi siempre	6.80	9.60	37	33.64%	0.773
Algunas veces	9.60	12.40	16	14.55%	0.918
Casi nunca	12.40	15.20	7	6.36%	0.982
Nunca	15.20	18.01	2	1.82%	1.000
			110	100%	



### 5.2.3. MOVILIDAD NACIONAL E INTERNACIONAL ENTRANTE.

Respecto a esta variable se considera su resultado como “Bajo”, ya que la media obtenida es de 7.527 puntos (Tabla 44), la categoría que más se repitió (moda) fue de 8 puntos (Tabla 45). El 47.27% de los encuestados (gráfico N° 3), calificaron a la variable movilidad nacional e internacional entrante, como la que “Siempre informa” respecto de sus operaciones y alcances. El sesgo o asimetría que se obtuvo en la variable en referencia fue de 1.160 puntos, y es sesgo positivo debido a que la media es mayor que la mediana (Tabla 44). En cuanto a la cantidad de dispersión de los datos (desviación estándar) fue de 3.144 puntos.

Tabla N° 44

Tabla N° 45

Gráfico N° 3

Variable Movilidad Nacional e Internacional Entrante

MEDIDAS DE TENDENCIA CENTRAL Y VARIABILIDAD DE LA VARIABLE "MOVILIDAD NACIONAL E"		FRECUENCIA DE LA VARIABLE MOVILIDAD NACIONAL E INTERNACIONAL "ENTRANTE"				PROCESAMIENTO DE DATOS TESIS "KAREN TELLEZ"					
		Puntos	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Acumulado	Clases	L. Inferior	L. Superior	frecuencias	frecuencia Relativa	Frecuencia Relativa Acumulada
Media	7.527					Siempre	4.000	6.802	52	47.27%	0.4727
Error típico	0.300	4	19	17.27%	0.173	Casi siempre	6.802	9.603	34	30.91%	0.7909
Mediana	7.000	5	12	10.91%	0.282	Algunas veces	9.603	12.404	15	13.64%	0.9182
Moda	8.000	6	21	19.09%	0.473	Casi nunca	12.404	15.205	6	5.45%	0.9727
Desviación estándar	3.144	7	8	7.27%	0.545	Nunca	15.205	18.006	3	2.73%	1.0000
Varianza de la muestra	9.885	8	21	19.09%	0.736				110		
Curtosis	1.156	9	5	4.55%	0.782						
Coefficiente de asimetría	1.160	10	6	5.45%	0.836						
Rango	14.000	11	7	6.36%	0.900						
Mínimo	4.000	12	2	1.82%	0.918						
Máximo	18.000	14	5	4.55%	0.964						
Suma	828.000	15	1	0.91%	0.973						
Cuenta	110.000	16	1	0.91%	0.982						
Nivel de confianza(95.0%)	0.594	17	1	0.91%	0.991						
		18	1	0.91%	1.000						



## 5.2.4. CURSOS EN LINEA.

Con respecto a la variable Cursos en Línea, el resultado que se obtuvo al aplicarles el cuestionario a los 110 encuestados, fue de baja solicitud a estos cursos. La categoría que más se repitió fue de 19.00 (moda, tabla 47). El 40% de los encuestados y entrevistados colocan a Los Cursos en Línea, por encima de 15 puntos (mediana) (tabla 12 y 47). En promedio estos encuestados y entrevistados ubican a los cursos en línea en 14.61 puntos. Así mismo, se desvían del promedio en 2.53 unidades.

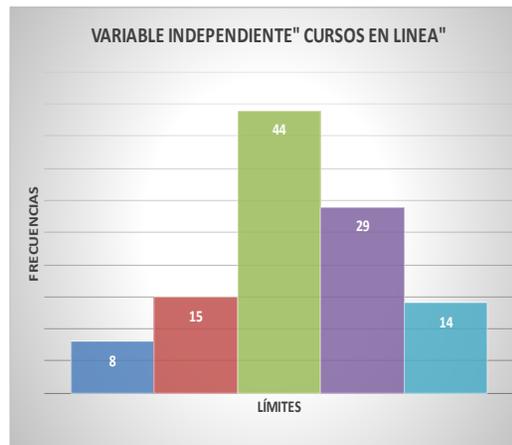
Tabla N° 46

MEDIDAS DE TENDENCIA CENTRAL Y VARIABILIDAD DE LA VARIABLE "CURSOS EN LINEA"		FRECUENCIA DE LA VARIABLE "CURSOS EN LINEA"			
		Puntos	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Acumulado
Media	14.61	8	1	0.909%	0.909%
Error típico	0.24	10	7	6.364%	7.273%
Mediana	15.00	11	6	5.455%	12.727%
Moda	14.00	12	9	8.182%	20.909%
Desviación estándar	2.53	13	11	10.000%	30.909%
Varianza de la muestra	6.39	14	19	17.273%	48.182%
Curtosis	-0.46	15	14	12.727%	60.909%
Coficiente de asimetría	-0.18	16	17	15.455%	76.364%
Rango	12.00	17	12	10.909%	87.273%
Mínimo	8.00	18	7	6.364%	93.636%
Máximo	20.00	19	6	5.455%	99.091%
Suma	1,607.00	20	1	0.909%	100.000%
Cuenta	110.00				110
Nivel de confianza(95.0%)	0.48				

Tabla N° 47

Gráfico N° 4 Variable "Cursos en Línea"

PROCESAMIENTO DE DATOS TESIS "KAREN TELLEZ"					
Clases	L. Inferior	L. Superior	f	fr	fra
Muy documentado	8.000	10.401	8	7.27%	0.073
Documentado	10.401	12.802	15	13.64%	0.209
Medianamente documentado	12.802	15.203	44	40.00%	0.609
Poco documentado	15.203	17.604	29	26.36%	0.873
Nunca	17.604	20.005	14	12.73%	1.000
			110	100%	



## 5.2.5. CLASES ESPEJO.

Con referencia a la variable "Clases Espejo", el producto que se obtuvo al aplicarles los cuestionarios al objeto de estudio fue de: baja (Tabla 48). El 40.00% de los entrevistados y encuestados indican que la dependencia se encuentra por encima (mediana) del valor de 15.00 puntos (Tabla 49).

En promedio las Clases Espejo se ubican en 14.90 unidades (de mediana a baja demanda). Además, se desvía del promedio en 2.295 unidades.

Tabla N° 48

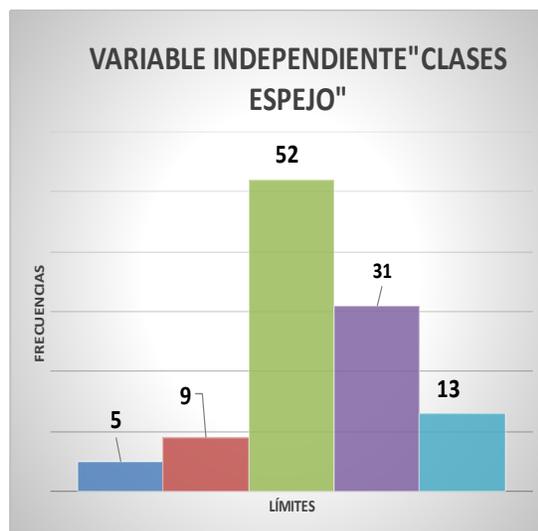
MEDIDAS DE TENDENCIA CENTRAL Y VARIABILIDAD DE LA VARIABLE INDEPENDIENTE CLASES ESPEJO	
Media	14.900
Error típico	0.219
Mediana	15.000
Moda	15.000
Desviación estándar	2.295
Varianza de la muestra	5.265
Curtosis	0.481
Coefficiente de asimetría	-0.381
Rango	12.000
Mínimo	8.000
Máximo	20.000
Suma	1,639.000
Cuenta	110.000
Nivel de confianza(95.0%)	0.434

Tabla N° 49

FRECUENCIA DE LA VARIABLE "CLASES ESPEJO"			
Puntos	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Acumulado
8	1	0.91%	0.91%
9	1	0.91%	1.82%
10	3	2.73%	4.55%
11	5	4.55%	9.09%
12	4	3.64%	12.73%
13	10	9.09%	21.82%
14	20	18.18%	40.00%
15	22	20.00%	60.00%
16	19	17.27%	77.27%
17	12	10.91%	88.18%
18	9	8.18%	96.36%
19	1	0.91%	97.27%
20	3	2.73%	100.00%
	110		

Gráfico N° 5 Variable "Clases Espejo"

PROCESAMIENTO DE DATOS TESIS "KAREN TELLEZ"					
Clases	L. Inferior	L. Superior	f	fr	fra
Muy informado	8.000	10.401	5	9.09%	0.091
Informado	10.401	12.802	9	30.91%	0.400
Medianamente informado	12.802	15.203	52	53.64%	0.936
Poco informado	15.203	17.604	31	3.64%	0.973
Nada informado	17.604	20.005	13	2.73%	1.000
			110	1	



## 5.2.6. BECAS AMEXCID.

Con respecto a esta variable, se percibe tener conocimiento “poco definido” de la oferta de dichas becas y que el 46.636% de los entrevistados y encuestados, están de acuerdo en que las “Becas AMEXCID” algunas veces, son similares a otras becas que ofrecen otras Instituciones de Educación Superior”.

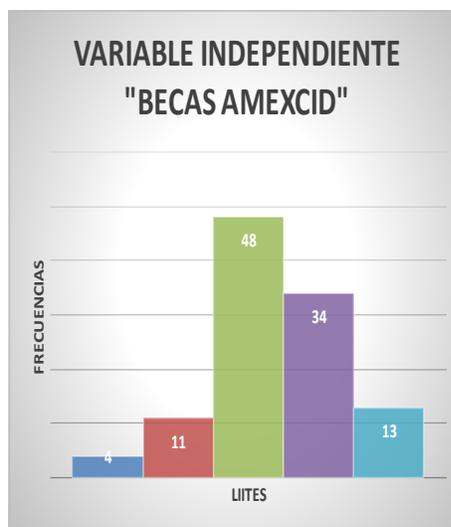
Tabla N° 50

Tabla N° 51

Gráfico N° 6 Variable “Becas AMEXCID”

MEDIDAS DE TENDENCIA CENTRAL Y VARIABILIDAD DE LA VARIABLE "BECAS AMEXCID"		FRECUENCIA DE LA VARIABLE "BECAS AMEXCID"			
		Puntos	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Acumulado
Media	10.018	3	1	0.91%	0.91%
Error típico	0.225	4	1	0.91%	1.82%
Mediana	10.000	5	2	1.82%	3.64%
Moda	10.000	6	3	2.73%	6.36%
Desviación estándar	2.362	7	8	7.27%	13.64%
Varianza de la muestra	5.578	8	11	10.00%	23.64%
Curtosis	0.319	9	17	15.45%	39.09%
Coefficiente de asimetría	-0.209	10	20	18.18%	57.27%
Rango	12.000	11	20	18.18%	75.45%
Mínimo	3.000	12	14	12.73%	88.18%
Máximo	15.000	13	4	3.64%	91.82%
Suma	1,102.000	14	5	4.55%	96.36%
Cuenta	110.000	15	2	1.82%	98.18%
Nivel de confianza(95.0%)	0.446	15	2	1.82%	100.00%
		110			

PROCESAMIENTO DE DATOS TESIS "KAREN TÉLLEZ"				
L. Inferior	L. Superior	frecuencias	frecuencia Relativa	Frecuencia Relativa Acumulada
3.000	5.401	4	3.636%	3.636%
5.401	7.802	11	10.000%	13.636%
7.802	10.203	48	43.636%	57.273%
10.203	12.604	34	30.909%	88.182%
12.604	15.005	13	11.818%	100.000%
		110	100.00%	



### 5.3. PRUEBA DE HIPÓTESIS

La hipótesis general que afirma que la competitividad u objetivo que persigue la Dirección de Vinculación y Servicio Social y su programa de movilidad nacional e internacional de la Universidad Michoacana de San Nicolás de Hidalgo, de mejorar y desarrollarse administrativamente, reflejándose en el agrado y satisfacción de los beneficiarios, está determinada por la movilidad nacional e internacional saliente, movilidad nacional entrante, cursos en línea, clases espejo y becas AMEXCID.

En los párrafos siguientes se incluye el grado de correlación resultante y una vinculación entre las variables independientes y la dependiente.

Cinco son las hipótesis de trabajo que acompañan al planteamiento hipotético general:

- 1). La primera hipótesis que afirmaba que la aplicación de programas y convenios de movilidad nacional e internacional “saliente”, de convenios estratégicos por plantel, que soporten adecuadamente el mejoramiento del sistema de control de calidad y su readecuación del sistema de inspección en esta dependencia universitaria, traerá como consecuencia una mayor competitividad, se aprueba, ya que presentó un índice de correlación ( r) de 0.699 en forma marcada “alta” (tabla 38), en tanto que su coeficiente de determinación es de 0.488 (tabla 39), lo cual significa que existe una correlación moderada, sustancial.
- 2). La segunda hipótesis, queda probada, ya que, al determinar una mejor oferta de la movilidad Nacional e internacional “entrante”, al alumnado en general, se tendrá una mayor competitividad en esta dependencia universitaria; obteniéndose una correlación positiva media de (r) de 0.762 (Tabla 38) en tanto que su coeficiente de determinación (r<sup>2</sup>) es de 0.57992 (Tabla 39), lo cual nos indica que existe una correlación marcada, “alta” entre las dos variables.
- 3). La tercera hipótesis que especifica que a mayor uso de la tecnología se garantiza una mayor competitividad en esta Dirección de Vinculación y Servicio Social, se comprueba, obteniendo una correlación positiva media de (r) de 0.528 (Tabla 38) en tanto que su coeficiente de determinación (r<sup>2</sup>) es de 0.278 (Tabla 39), lo cual nos indica que existe una correlación moderada, sustancial.
- 4). La cuarta hipótesis que afirmaba que la capacitación, fundamentada mediante la organización y la oferta y demanda académica, ayuda a lograr una mayor competitividad en esta dependencia, se comprueba, aun cuando se observa una **baja correlación, definida, pero baja**, entre estas dos variables en estudio, obteniendo un índice de correlación (r) de 0.491 en forma sensiblemente baja (tabla 38), en tanto que su coeficiente de determinación (r<sup>2</sup>) es de 0.24120 (tabla 39), indicando que la vinculación entre las dos variables es definida, pero muy baja.

- 5). La quinta hipótesis de esta investigación, que afirma que el modelo administrativo actual de la Dirección de Vinculación y Servicio Social y su Programa de Movilidad nacional e internacional que posee la Universidad Michoacana de San Nicolás de Hidalgo ¿genera suficiente competitividad? no se aprueba, ya que el 46.36% de la opinión de los encuestados y entrevistados dejó ver que la dependencia está por encima del valor de 54.00 puntos (mediana) (Tablas 40 y 41) y el 53.64% dejó ver que la dependencia se encuentra por debajo de este medida de tendencia central. Al notarse este desequilibrio, se considera que la dependencia universitaria, subsiste, más no genera competitividad. El promedio de dicha dependencia se ubica en 54.836 puntos y se desvía del promedio en 8.175 puntos (Desviación Estándar).

### 5.3.1. DISCUSIÓN DE LOS RESULTADOS

El trabajo de campo se inició en febrero de 2020, en ese momento la problemática administrativa y operativa de esta organización encargada de prestar este servicio, era de alto riesgo. Las debilidades y fortalezas de dicha dependencia y, las amenazas y oportunidades que el medio ambiente le ofrecen, exigían de un análisis detallado.

La creciente falta de apoyo por parte del gobierno federal, estatal y municipal, no han creado precisamente un clima optimista para el trabajo y esfuerzo; al investigarse las causas que habían generado ese ambiente, se llegó a lo siguiente:

Los resultados nos indican que el modelo administrativo actual de la Dirección de Vinculación y Servicio Social, específicamente su programa de Movilidad Nacional e Internacional, de la Universidad Michoacana de San Nicolás de Hidalgo, se encuentra en un punto donde no genera competitividad. No hacen las cosas mejor que los demás de manera permanente, por lo tanto, se puede establecer que las manejan similar a otras dependencias.

- La variable independiente que tiene la más alta incidencia en la competitividad, la conforma la movilidad nacional e internacional “saliente”.
- La movilidad nacional e internacional “entrante”, es una variable que incide en forma moderada”, sustancial, en la competitividad
- Los Cursos en Línea, es una variable que incide en forma sensiblemente “baja”, definida pero baja, en relación con la competitividad.
- Las Clases Espejo, es una variable que incide en forma “baja”, moderada, en relación con la competitividad.
- La variable denominada Becas AMEXCID, incide en forma “baja”, en relación con la competitividad.

Los objetivos de esta investigación se enfocaron en conocer el efecto que tienen las variables independientes sobre la competitividad en la Dirección de Vinculación y Servicio Social, específicamente a su programa de movilidad nacional e internacional de la Universidad Michoacana de San Nicolás de Hidalgo y, verificar si su modelo administrativo actual genera suficiente competitividad.

Las hipótesis fueron planteadas conservando las relaciones sistémicas de la Dirección objeto de estudio. En el proceso de aprobar o desaprobar las hipótesis se utilizaron los datos de las correlaciones, así como el de la frecuencia y las medidas de tendencia central y la variabilidad. La información se fue comprobando en el aspecto conceptual del Marco Teórico, mediante la consulta a expertos y al objeto de estudio.

La correlación correspondiente a Movilidad Nacional e Internacional "Saliente", tuvo calificación marcada como alta, la más alta de todas, lo cual significa que existe una vinculación positiva considerable entre esta variable independiente y la variable dependiente.

Es de hacer notar que no todas las variables tienen la misma incidencia en la competitividad; así como tampoco la misma posición y atención por parte del director(a) de la dependencia.

Las variables independientes correspondientes a los Cursos en Línea y Clases Espejo, resultaron con calificación marcada como "leve, preocupantemente baja, esto se debe a una carencia de oportunidades, a la incapacidad para proporcionarlas adecuadamente o simplemente, descuido.

## **CAPÍTULO 6. PROPUESTA DEL MODELO ADMINISTRATIVO PARA LA COMPETITIVIDAD DE LA DIRECCIÓN DE VINCULACIÓN Y SERVICIO SOCIAL Y, SU PROGRAMA DE MOVILIDAD NACIONAL E INTERNACIONAL, DE LA UNIVERSIDAD MICHOACANA DE SAN NICOLÁS DE HIDALGO.**

Al haberse determinado en qué medida las variables calidad, movilidad nacional e internacional saliente, movilidad nacional e internacional saliente, cursos en línea, clases espejo y becas AMEXCID, definen la competitividad de la Dirección de Vinculación y Servicio Social y, su programa de Movilidad Nacional e Internacional, de la Universidad Michoacana de San Nicolás de Hidalgo; y verificarse que el modelo administrativo actual de dicha Dirección, no genera suficiente competitividad.

Se plantea que de los resultados obtenidos en esta investigación, se hace una propuesta de un nuevo modelo administrativo orientado hacia la competitividad, que es el objetivo que persigue la Dirección de Vinculación y Servicio Social, para su programa de Movilidad Nacional e Internacional de la Universidad Michoacana de San Nicolás de Hidalgo en mejorar y desarrollarse administrativamente, reflejándose en el agrado y satisfacción de los beneficiarios, con la finalidad de ser aplicado en esta dependencia Universitaria, para que con su implementación se le permita operar de forma óptima y a la vez, hacerla lo suficientemente competitivo.

### **6.1. LINEAMIENTOS Y OPERACIÓN DE LA DIRECCIÓN DE VINCULACIÓN Y SERVICIO SOCIAL Y, SU PROGRAMA DE MOVILIDAD NACIONAL E INTERNACIONAL, EN LA UNIVERSIDAD MICHOACANA DE SAN NICOLÁS DE HIDALGO.**

Surge a raíz del interés de la administración central universitaria por normalizar el funcionamiento y la prestación de los servicios asignados a las distintas dependencias académicas y administrativas, unificando criterios de contenido y forma, así como las políticas de operación para su creación, actualización y formalización con todas las partes involucradas.

Para la Dirección de Vinculación y Servicio Social (DVSS), adscrita a la Secretaría Académica resulta oportuno contar con este marco referencial, ya que, al ser una Unidad Administrativa recientemente reconfigurada, el entorno procedimental constituye una herramienta donde se observen las bases para su nuevo funcionamiento y se establecen de forma clara y precisa los procedimientos a través de los cuales se realizarán las diversas funciones que se le encomienden a esta Dirección.

Es de gran utilidad contar con un marco de referencia jurídico-administrativo que permita especificar las actividades que conllevan las funciones de las diferentes áreas, así como las responsabilidades y autoridades del personal que integra nuestro equipo de trabajo, a fin de evitar duplicidad de funciones en la búsqueda de la eficacia y eficiencia en las actividades que aquí se desempeñan.

El marco referencial anteriormente descrito, estará dirigido al personal que labora en la Dirección de Vinculación y Servicio Social, así como a la comunidad universitaria interesada en los servicios que ofrecemos, a través de las distintas áreas de esta Dirección. Los lineamientos que aquí se presentan deberán ser observados por todo el personal de la Dirección de Vinculación y Servicio Social y por las partes interesadas e involucradas en los procedimientos que se describen.

## **6.2. BREVE INTRODUCCIÓN A LOS PROGRAMA DE MOVILIDAD NACIONAL E INTERNACIONAL.**

Los programas de movilidad son una experiencia académica y personal para estudiantes y profesores, que generalmente se realiza en periodos cortos delimitados de tiempo que les permite analizar, comparar y en algunos casos validar los estudios realizados en otra Institución de Educación Superior Nacional o Internacional en su Institución de origen.

El enfoque hacia la internacionalización de las instituciones de educación superior en México se remonta a la década de los 90s. Sin embargo, la movilidad y el intercambio de estudiantes es una práctica que se registra desde el siglo XIX en nuestro País.

Concordante con tendencias internacionales, en unos cuantos años las universidades mexicanas han ido creando estructuras organizacionales dedicadas a actividades tales como la firma de convenios nacionales e internacionales para movilidad de alumnos y profesores, intercambio de conocimientos específicos, cursos virtuales, talleres, seminarios, prácticas profesionales, servicio social, clases espejo, metodología Coil, dobles titulaciones, dobles grados, materias o programas educativos en un segundo idioma, entre otros, esto de manera virtual como presencial o mixta, organizaciones públicas y privadas han desarrollado algunos programas encaminados a contribuir la internacionalización de las propias IES.

La promoción de la investigación y nuevas técnicas de enseñanza a través de programas de alcance multidisciplinario e internacional, con una permanencia académica continua, contribuirán de manera eficaz a la organización de un espacio plural y común del conocimiento, la investigación y la innovación social como soportes del desarrollo de nuestra comunidad universitaria, lo cual constituye un objetivo prioritario para la Universidad Michoacana de San Nicolás de Hidalgo en el marco de su política de Responsabilidad Social a través de la Dirección de Vinculación y Servicio Social

Se considera particularmente pertinente el programa de investigación y cursos específicos basados en la movilidad de estudiantes, investigadores y profesores universitarios entre universidades y centros de investigación en el país y en el extranjero por medio de convenios bilaterales generales y específicos, bajo la denominación Programa de movilidad nacional e Internacional.

#### **6.2.1. DESCRIPCIÓN DE LA ACTUAL ADMINISTRACIÓN DE LA DIRECCIÓN DE VINCULACIÓN Y SERVICIO SOCIAL Y, SU PROGRAMA DE MOVILIDAD NACIONAL E INTERNACIONAL, EN LA UNIVERSIDAD MICHOACANA DE SAN NICOLÁS DE HIDALGO.**

De la situación administrativa actual que presenta esta dependencia universitaria, anteriormente descrita, puede determinarse que posee una organización muy limitada y un sistema administrativo que no corresponde a una dependencia con características tan amplias, regidas por las ciencias de la administración.

La observación más significativa es la carencia de un modelo administrativo que le permita trabajar de forma óptima con la única intención de hacerla competitiva.

## 6.2.2. ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL ACTUAL DE LA DIRECCIÓN DE VINCULACIÓN Y SERVICIO SOCIAL Y DE LA UNIVERSIDAD MICHOACANA DE SAN NICOLÁS DE HIDALGO.

La estructura orgánica y operativa al año 2022 se muestra a continuación.

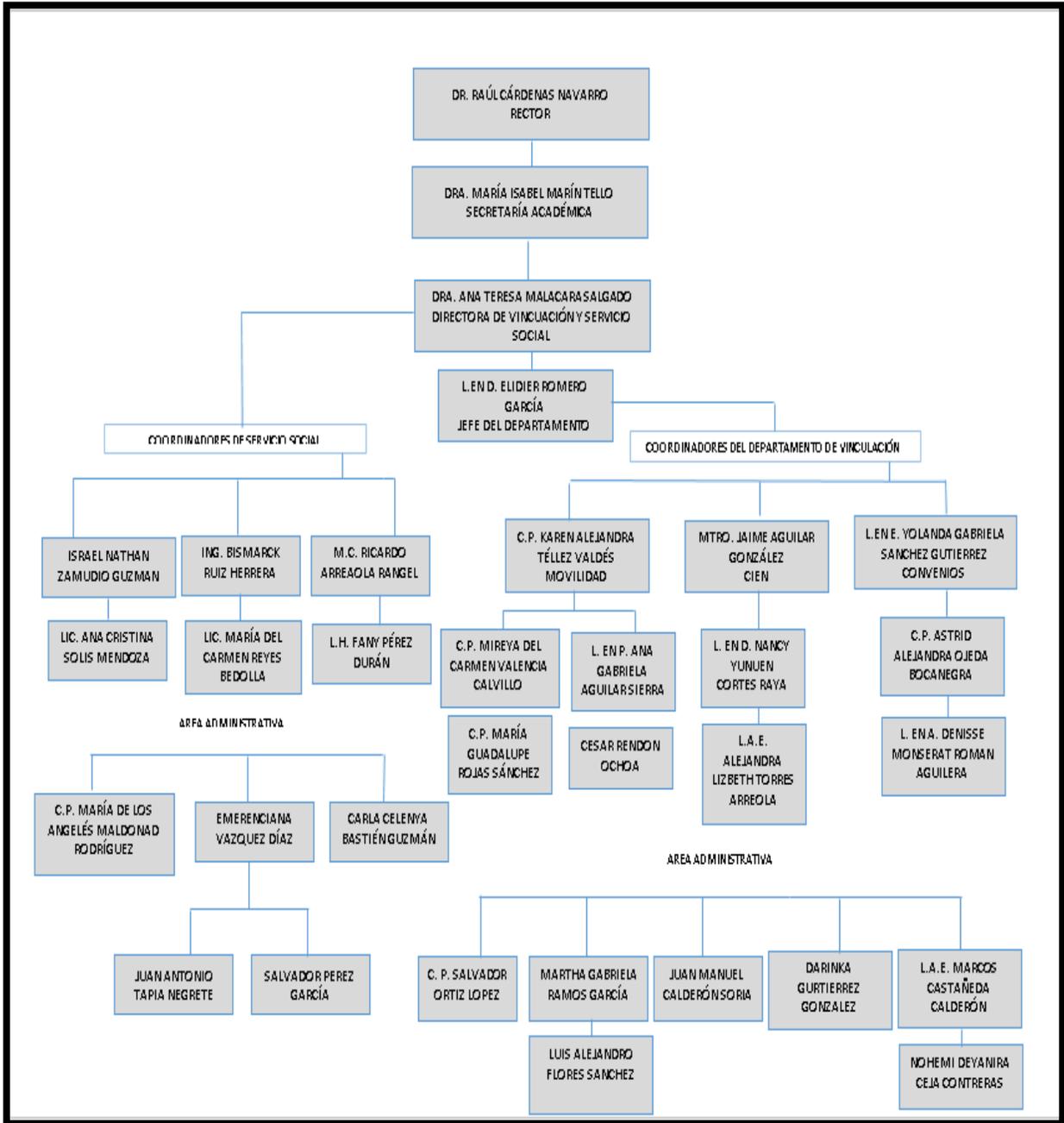


Diagrama N° 1. Organigrama de la Dirección de Vinculación y Servicio Social de la Universidad Michoacana de San Nicolás de Hidalgo.

Fuente: DVSS de la UMSNH. 2022.

Como se puede apreciar, el organigrama estructural correspondiente a la movilidad nacional e internacional, es muy restringido y simple, sólo contempla funciones limitadas y muy generales, no permite funciones y actividades adicionales, en especial para los procesos propios del programa objeto de estudio.

#### **6.2.2.1. MISIÓN**

Impulsar el desarrollo de la UMSNH mediante una efectiva y pertinente vinculación con el entorno social, productivo y gubernamental que a través del establecimiento de convenios, programas y/o acciones de colaboración permita potenciar las funciones sustantivas de la Universidad y fortalecer el rol de esta institución como agente de cambio, proveyendo diversos servicios de gestión, asesoría, capacitación, *procesos de internacionalización* y otros, que son reconocidos por su alto estándar de calidad, oportunidad y eficacia.

Fuente: DVSS de la UMSNH. 2022.

#### **6.2.2.2. VISIÓN**

La Dirección de Vinculación y Servicio Social se ha constituido en una área estratégica, articuladora, facilitadora y potenciadora de las actividades sustantivas de la UMSNH, desarrollando los instrumentos, acciones y condiciones necesarias de colaboración para impulsar los servicios de vinculación, *internacionalización*, profesionalización, innovación, emprendimiento y desarrollo universitario que fortalezcan la articulación institucional con el entorno, guiados siempre por un profundo sentido de responsabilidad social universitaria.

Fuente: DVSS de la UMSNH. 2022.

### **6.3. ORIENTACIÓN DE LA PROPUESTA.**

La presente investigación está orientada a hacer una propuesta metodológica de un nuevo modelo administrativo para la competitividad, que para el caso es el objetivo que persigue la Dirección de Vinculación y Servicio Social para su programa de movilidad nacional e internacional en mejorar y desarrollarse administrativamente, reflejándose en el agrado y satisfacción de sus beneficiados, con la finalidad de aplicarlo en la dependencia universitaria, objeto de estudio, y de esta manera le permita operar de forma óptima y a la vez, hacerla lo suficientemente competitiva.

#### **6.4. METODOLOGÍA PARA LA DIRECCIÓN DE VINCULACIÓN Y SERVICIO SOCIAL DE LA UNIVERSIDAD MICHOACANA DE SAN NICOLÁS DE HIDALGO.**

A partir del análisis de los teóricos y los modelos que exponen los mismos, se propone el modelo mostrado en la figura N° 9, orientado a posicionar a la dependencia con ventaja competitiva en el entorno académico para la movilidad, en el que participan.

Los modelos que proporcionaron más elementos para la formulación del modelo administrativo para la competitividad de la DV y SS de la UMSNH, objeto de estudio, y a juicio de la investigadora, fueron el Modelo Cíclico de Desarrollo Organizacional, el Modelo Sistémico, el Modelo de investigación-acción y el Modelo Burocrático.

El modelo Cíclico de Desarrollo Organizacional, rescata elementos que deben de considerarse para dar mantenimiento constante al modelo administrativo diseñado para la empresa operadora de agua potable.

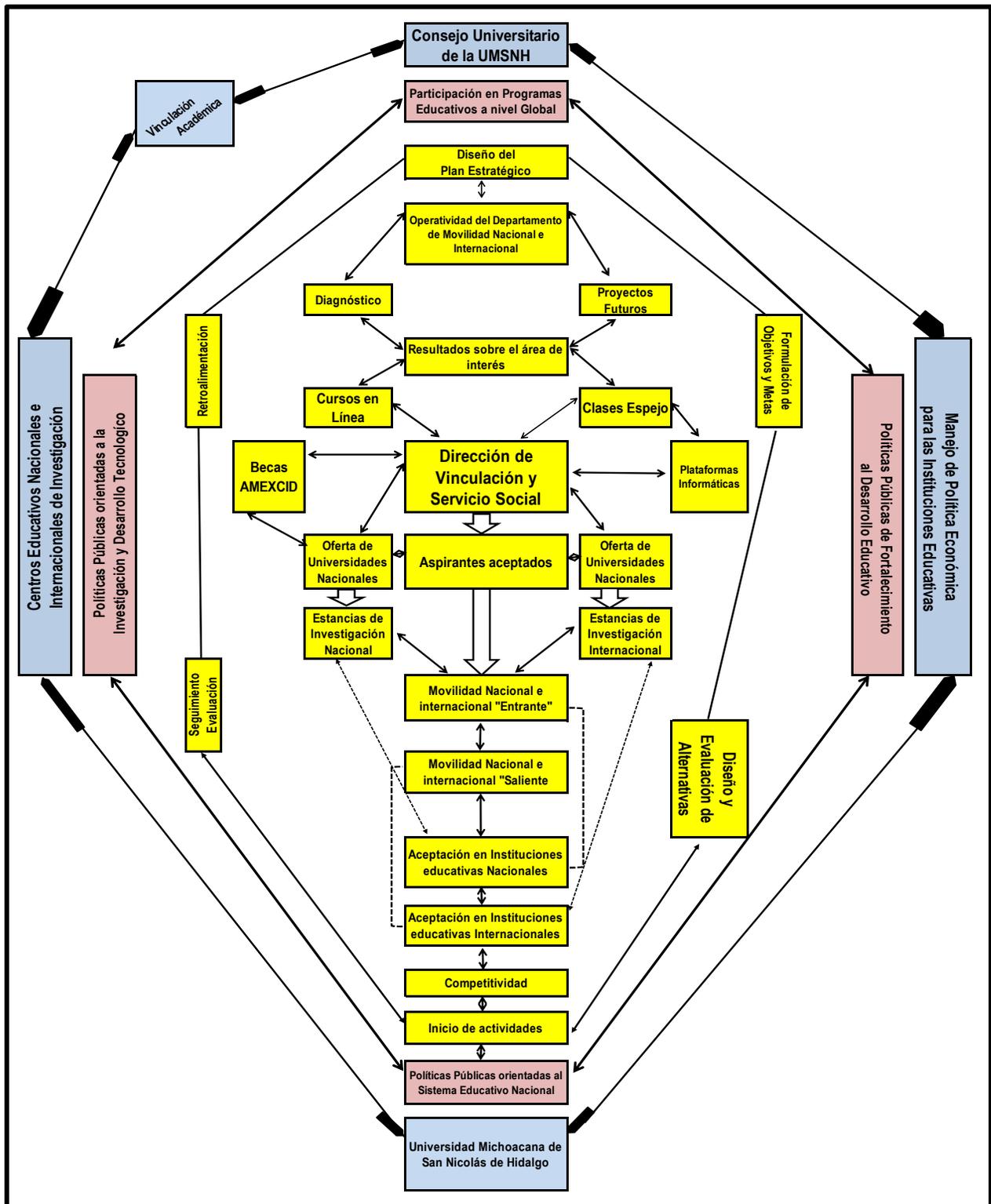
En cuanto al modelo sistémico, éste concibe a las organizaciones como un sistema integrado por varios elementos que interactúan constantemente y cuya presencia, características y comportamiento están encaminados al logro de objetivos concretos.

El modelo administrativo de investigación-acción, este modelo de amplia aplicabilidad, considera al cambio planeado como un proceso cíclico que involucra colaboración entre los miembros de la organización y los expertos del desarrollo organizacional. Hace especial hincapié en la recopilación de datos y el diagnóstico antes de la acción, planeación e implantación, así como una cuidadosa evaluación de los resultados después de realizar la acción.

El modelo burocrático de la organización, se presenta generalmente como una organización donde el papeleo se multiplica y aumenta, impidiendo soluciones rápidas o eficientes.

El término también se emplea en el sentido de apego de los funcionarios a los reglamentos y rutinas, causando ineficiencia en la organización. Tomando como base las diferentes teorías, se hace una propuesta metodológica orientada a que todo director de una Dependencia Universitaria pueda ponerla en práctica. La base para su desarrollo está estructurada tomando en cuenta cuatro niveles para que puedan ser trabajados en forma secuencial para propiciar el desarrollo y posicionamiento de la dependencia como una organización de orden mundial, su desarrollo puede darse como:

FIGURA N° 9. PROPUESTA DE MODELO ADMINISTRATIVO PARA LA COMPETITIVIDAD.



Fuente: Información obtenida de la investigación de campo.

## **6.5. DESCRIPCIÓN DE LA METODOLOGÍA PROPUESTA EN EL MODELO ADMINISTRATIVO PARA LA COMPETITIVIDAD, DE LA DIRECCIÓN DE VINCULACIÓN Y SERVICIO SOCIAL DE LA UNIVERSIDAD MICHOACANA PARA SU PROGRAMA DE MOVILIDAD NACIONAL E INTERNACIONAL.**

### **6.5.1. NIVEL 1. MODELO ECONÓMICO ORIENTADO AL DESARROLLO**

- Considerando a González S.F, Brunet I., Chagolla M., Flores B. (2003), se desarrolla este nivel, estableciendo que el gobierno establece la política de desarrollo nacional, concertan acuerdos, proporcionan incentivos fiscales y facilidades financieras. Respecto a la organización, ésta debe interesarse fuertemente en la solución de problemas concretos para Satisfacer la demanda local en la que participa, a través de la investigación estratégica y desarrollo tecnológico, apoyada fuertemente por la Universidades, otros Centros Educativos y de Investigación. Además, deberá apoyarse en la búsqueda de conocimientos y tecnologías que proporcionen la ventaja competitiva requerida. La política deberá regir la normatividad y gestión, así como las políticas correspondientes, que permitan hacer llegar a los postulantes la oferta emanada de las Universidades y los Centros de Investigación.

### **6.5.2. NIVEL 2. DISEÑO DE POLÍTICAS PÚBLICAS.**

- Este nivel deberá estar estrechamente vinculado con el primer y el tercer nivel. En esta etapa se deben establecer las políticas orientadas al desarrollo tecnológico y educativo.

### **6.5.3. NIVEL 3. DISEÑO DEL PLAN ESTRATÉGICO EMPRESARIAL.**

- Este nivel está orientado al diseño y manejo, en todo momento, de un plan estratégico de largo plazo, centrado en la estrategia, que permita dar ventaja competitiva permanente y centrada hacia la generación de valor apoyado en procesos estratégicos, en todas las áreas operativas de la organización. Este instrumento permite definir de forma clara y precisa qué es lo que se pretende y hacia dónde quiere ir, marcando los instrumentos de cambio, recursos y estados contingentes que puedan esperarse en la organización, proporcionando los elementos para la buena y sana conducción de dicha organización hasta el logro de sus objetivos en todo tiempo.

### **6.5.4. NIVEL 4. OPERATIVIDAD DE LA ORGANIZACIÓN.**

- En este nivel deberá conformarse tomando como base el plan estratégico universitario, apoyado por la planeación y calendarización de la operatividad de la organización y la incorporación de mejores prácticas administrativas, tecnológicas y de control, para que pueda darse de manera natural la mejora administrativa, la satisfacción de los beneficiarios, la productividad y por tanto la competitividad en el mercado, obteniendo de esta manera una organización que opera en forma estratégica, basando su operación en la optimización de procesos, protección del medio académico y desarrollo local, lo que permitirá contribuir a la operación de la organización.

## CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

Las conclusiones que se obtuvieron al desarrollar la investigación científica en la Dirección de Vinculación y Servicio Social de la Universidad Michoacana de San Nicolás de Hidalgo, fueron las siguientes:

Se infiere que la Dirección de Vinculación y Servicio Social y su programa de movilidad nacional e internacional de la Universidad Michoacana de San Nicolás de Hidalgo “no genera suficiente competitividad”.

Las correlaciones correspondientes a las Movilidades Nacional e Internacional “Entrante y Saliente”, tuvieron calificaciones marcadas como altas, lo cual significa que existe una vinculación positiva considerable entre estas variables independientes y la variable dependiente.

Es de hacer notar que no todas las variables tienen la misma incidencia en la competitividad; así como tampoco la misma posición y atención por parte del director o secretaria a la que pertenece. Las variables independientes correspondientes a los Cursos en Línea y Clases Espejo resultaron con calificación denominada “correlación leve, casi insignificante, esto se debe a una carencia de oportunidades derivado de los convenios, de la falta de herramientas tecnológicas o a la incapacidad para proporcionarlas adecuadamente o simplemente, por desconocimiento.

En consecuencia, se afirma que el impacto que tienen las variables anteriormente descritas es el siguiente: la variable Becas AMEXCID afecta a la competitividad en 0.518, la variable Movilidad Nacional e Internacional “Entrante” en 0.762, la Movilidad Nacional e Internacional “Saliente” en 0.699, los “Cursos en Línea” en 0.528 y la variable independiente “Clases Espejo”, incide en 0.491 (Tabla 38).

Como se observa, las que mayor influencia tiene es la Movilidad Nacional e Internacional “Entrante”, seguida de la Movilidad Nacional e Internacional “Saliente”, los Cursos en Línea, las becas AMEXCID, y por último las Clases Espejo.

En estos últimos años la UMSNH tiene más estudiantes entrantes que salientes, esto se debe a la falta de becas, ya que en años anteriores la principal movilidad era la saliente, pero lo hacían sin ser becados, es decir, con sus propios medios económicos.

Es menester aclarar que además de la contingencia sanitaria pasada, la cual generó la disminución y vencimientos de convenios de movilidad, hay que agregar el hecho de que la falta progresiva de estos apoyos económicos (becas), dificultó que muchos estudiantes pudieran movilizarse con sus propios recursos, lo que ocasionó que actualmente exista mayor cantidad de estudiantes entrantes, ya que algunas Universidades cuentan con planes propios de Internacionalización, donde destinan cierto número de becas, para la movilidad nacional o internacional.

En este 2022 los cursos en línea que se abrieron fueron menos, debido al regreso a clases presenciales, por lo cual muchos estudiantes abandonaron el programa virtual. La mayor cantidad de estudiantes registrados bajo el esquema virtual tuvo lugar durante el periodo de la pandemia Sars-Cov-2, donde los únicos educandos en intercambios virtuales, lo hicieron como alumnos de movilidad entrante ya que, los estudiantes de la UMSNH no tuvieron cursos en línea, debido a que las Universidades de destino no abrieron todas las materias de sus carreras y en nuestra Universidad, no se permite que un estudiante de movilidad o de intercambio, realice estudios de forma ambivalente donde el estudiante tendría que tener toda su carga de materias en la Universidad o Universidades de destino o bien solo en la Universidad Michoacana.

Además, es de hacer notar que en nuestra Universidad, no se permite que un estudiante curse en dos o más Universidades distintas ya que, el plan de estudios de la Universidad Michoacana de San Nicolás de Hidalgo es presencial, independientemente de que su dependencia, o bien, Control Escolar lo permitiera, el SIIA tiene esta limitante; donde solo se pueden subir calificaciones de una sola Universidad y no de ambas y, al momento que las Universidades no ofertaron su carga completa para intercambios virtuales se hace imposible que los estudiantes encuentren su carga de materia completa lo que imposibilita su intercambio.

Durante la contingencia anteriormente descrita, se dio una gran oportunidad a varios estudiantes nacionales e internacionales tanto de licenciatura como de posgrado para que estudiaran en nuestra máxima casa de estudios, pero con nuestros estudiantes si se tuvo esta gran limitante. Lo cual se ve reflejado en el trabajo de campo.

Las clases espejo es una nueva metodología de aprendizaje que se debe de impulsar desde una jerarquía más alta donde se debe de motivar principalmente a los docentes a nuevas formas de enseñanza compartida con otras Instituciones de educación superior ya sea nacional o Internacional, en español o en otro idioma, así como contar con la tecnología o las plataformas que den el sustento para las clases.

Este tipo de clases espejo impartidas en nuestra Universidad, han sido esporádicas y de forma empírica, solo con la motivación del director de la carrera y con el apoyo de los docente que imparten la clase en nuestra Universidad y en la de destino, por esto es importante que exista un manual de operación general para toda la Universidad que sea aprobado por el H. Consejo Universitario, que permita se realicen estas nuevas prácticas, ya que, en algunas Facultades aparte de existir el desconocimiento existe el temor de cometer algo que no le está permitido.

Se investigó hemerobibliográficamente, sobre el tema central (Competitividad), así como la parte teórica de cada una de las cinco variables independientes, de donde se extrajeron sus dimensiones e indicadores para efectuar el estudio de campo.

Por consiguiente, el resultado obtenido de la hipótesis general y las cinco hipótesis de trabajo que se formularon se validan en su totalidad, a excepción de la quinta hipótesis, donde se obtuvieron resultados que indican que el modelo administrativo actual de la Dirección de Vinculación y Servicio Social de la Universidad Michoacana de San Nicolás de Hidalgo no genera suficiente competitividad.

En conclusión, el trabajo de campo dio respuesta al objetivo general y los seis objetivos específicos que se plantearon en el sentido de aportar resultados concretos avalados con opiniones y puntos de vista del investigador y de los investigadores que colaboraron en esta investigación.

Este trabajo es un reflejo de la realidad actual por la que esta pasando el área de movilidad nacional e internacional de la Dirección de Vinculación y Servicio Social.

**Las recomendaciones** que se pueden dar como resultado final de esta investigación son:

Que el presente trabajo, sirva para un próximo estudio en el ámbito estatal o nacional, con el objetivo de medir con otras Instituciones de Educación Superior, la eficiencia en la operación de la Dirección de Vinculación y Servicio Social y en especial, su programa de Movilidad Nacional e Internacional de la Universidad Michoacana de San Nicolás de Hidalgo y el comportamiento de las variables que inciden en la competitividad.

Elaborar un Manual de Procedimientos y un reglamento que normalice el funcionamiento y la prestación de los servicios asignados a las distintas dependencias académicas y administrativas.

Contar con un marco de referencia jurídico-administrativo de observancia obligatoria, que especifique y regule las actividades que conllevan las funciones de las diferentes áreas.

Cada plantel o dependencia, deberá asignar a un responsable de movilidad en su dependencia, ante la Dirección de Vinculación y Servicio Social, en conjunto con el responsable de movilidad de la Dirección de Vinculación y Servicio Social, para que pueda encargarse difundir las convocatorias, generar convenios específicos de movilidad de interés para su dependencia, apoyar en las validaciones de materias de los estudiantes entrantes o salientes, promover cursos en línea de su dependencia o el interés de las clases espejo con los directivos y docentes.

Las dependencias de la UMSNH, así como la DVSS son responsables de elaborar convenios específicos de movilidad para poder operar los programas.

Es necesario que se unifique criterios para la aceptación de extranjeros en la Universidad Michoacana a nivel posgrado ya sea para los estudiantes que ingresan a cursar todo el posgrado o bien para los que solo solicitan movilidad.

Las autoridades de la Universidad deben pensar a corto plazo que se debe de contar con la Oficina de Internacionalización que se encargue de planear, organizar, dirigir y llevar a cabo todos los procesos con políticas a corto y largo plazo.

La Universidad debe tomar en cuenta que debe ingresar a Consorcios Internacionales como AMPEI, AMEI, OUI, CONAHEC, etc. para que sea considerada para la firma de algunos convenios, así como se deben buscar convenios de movilidad en un segundo idioma ya que en este momento solo se cuenta con un convenio en Brasil.

Para que la movilidad sea competitiva se requieren convenios competitivos.

Es importante que el SIIA, sea más flexible en cuanto a la inscripción de materias para los estudiantes de movilidad entrante ya que la mayoría de los estudiantes solicitan cursar al menos en dos facultades distintas y solo se pueden inscribir en una sola donde el estudiante solo está cursando cierta cantidad de materias.

Sería más competitivo y ágil el proceso de movilidad si lo pudiéramos realizar a través de alguna plataforma informática, planificada para tal fin, que contribuya con el medio ambiente ya que este proceso sería virtual, y no documental.

## BIBLIOGRAFÍA

Autores:

- Álvarez, T. (1998). Manual de Competitividad, Panorama, México.
- Arguelles, Antonio, (1994). La competitividad de la industria mexicana frente a la concurrencia internacional, Fondo de Cultura Económica.
- Azua, Jon, 82000). Alianza Competitiva para la Nueva Economía (empresas, gobiernos y regiones innovadoras). Mc Graw Hill de España, S.A.U.
- Bradford, C. (2000). The new Paradigm of Systemic competitiveness: Toward More Integrated Policies in Latin American. París: OCDE. Francia.
- Cernushi, Félix. (1961). "Cómo debe orientarse la enseñanza de las ciencias. Buenos Aires: Eudeba.
- Caude S. George Jr. (1999). "Historia del Pensamiento Administrativo", Editorial Prentice Hall. México.
- Chalcholiades, Miltiades. (2002). Economía Internacional, editorial Mc Graw Hill; 2ª. Edición, México.
- Chiavenato, Idalberto. (1995). Introducción a la Teoría general de la administración. Editorial Mc Graw Hill, México.
- Czinkota, Michael, y Ronkainen, Ilkka, Marketing Internacional, editorial Mc Graw Hill, 4ª edición, México.
- Drucker, Peter. (1993). La Sociedad Post Capitalista, Editorial Norma, Buenos Aires, Argentina.
- Fayol H.(1985). "Administración industrial " . Editorial Herrero, México, pág. 267.
- Fea, Ugo. (1995). Competitividad es Calidad Total, Alfaomega-Marcombo.
- Feigenbaum, A.V. (1989). Control Total de la Calidad, CECSAN, México.
- Fred R. David, "Conceptos de Administración Estratégica", 5 edición, editorial Prentice Hall. 1997, México.
- García Saldaña, Gorki. (1993). Esquemas y modelos para la competitividad, Ediciones Castillo, México.
- Gutiérrez, Humberto. (1997). Calidad total y Productividad, Mc Graw Hill, México.
- Gómez Ceja, Guillermo. (2002). Sistemas Administrativos. Mc Graw Hill, México.
- Hernández y Rodríguez, Sergio. (1994). Introducción a la Administración: un Enfoque Teórico Práctico, Mac Graw Hill, México.
- Hernández, Sampieri. (2003). Metodología de la investigación, Mc Graw Hill. 3a Edición, México.
- Ishikawa, K. (1986). ¿Qué es el control estadístico de calidad? Editorial Norma, Bogotá.
- Franklin F, Enrique Benjamín. (2007) Organización de Empresas 2ª Edición. Mc Graw Hill, México.
- Kerlinger, Fred N. (1988). Investigación del comportamiento, Mc Graw Hill, tercera edición, México.
- Koontz H. – Odonnell. (1978). Administración. Editorial Prentice Hall, Pág. 437.
- López, Ortega Eugenio. (1999). El concepto de competitividad en el posicionamiento tecnológico. UNAM. México.
- Melinkof Ramón V. La estructura de las Organizaciones. Editores Contexto, EUA.
- Monterde, Agustín. (1992). Estrategias para la Competitividad Internacional, Edit. Macchi, Argentina.

- MonteSano Delfín, Jesús Rafael. (2004). Manual del protocolo de investigación. Auroch, México.
- Morita, Akio. (1990). Hecho en Japón, Lasser Press Mexicana, México.
- Muller, Geraldo. (1992). Transformaciones productivas y competitivas, Instituto Interamericano de cooperación para la agricultura, San José, Costa Rica.
- Terry George R. (1980). Principios de Administración. Ed. CECSAN 4a. impresión México, parte VI Pág. 533
- Orero Giménez, Miguel. (1999). Los sistemas de información como soporte a la competitividad Curso taller, CEDA México
- Padua, Jorge. (1996). Técnicas de investigación aplicadas a las ciencias sociales, Colegio de México y F.C.E. 6° Edición, México.
- Porter, Micahel. (1990). The competitive Advantage of nations, The Macmillan Press Ltd. Londres, Inglaterra.
- Porter, Michael. (1996). Ser competitivo, Ediciones Deusto, España
- Ramírez, P. David. (1997). Empresas Competitivas. Editorial Mc Graw Hill, México.
- Resenos Edmundo – Vergara Miguel en Control de gestión modelo integrado” ESCA cuadernos CICA
- Reyes Ponce Agustín. (1998). La administración de las empresas, Editorial Mc. Graw Hill. Edición. México, Pág. 209
- Ricardo, David. (1985). Principios de Economía Política (Principles of Political Economy and Taxation), traducción por E. Hazera, Madrid, España.
- Richard M. Cyert and James G. March. (1963). A Behavioral Theory of Firm. Prentice – Hall, Inc., Englewood Cliffs, N.J.
- Rivas T, Luis A. (2003). Dirección estratégica y procesos organizacionales. Quinta edición electrónica.
- Robbins P. Stephen. (1994). Comportamiento Organizacional. – 6 edición - México: Prentice Hall, México.
- Rodríguez Valencia, Joaquín. Estudio de sistemas y procedimientos administrativos. Thomson, México.
- Rodríguez, O. (1980). La teoría del subdesarrollo del CEPAL. México: Siglo XXI.
- Schumpeter, J. A. (1994). Teoría del desenvolvimiento económico, Fondo de Cultura Económica, México.
- Scott, B. Y Lodge, G. (1985). U.S. Competitiveness in the World Economy, Boston: Harvard Business School Press, Estados Unidos.
- Velasco Sotomayor Gabriel (2005). Estadística con Excel. Editorial Trillas.
- Villareal, Gonda, Roberto. (1994). Factores Importantes para el Desarrollo del Mercado de Tecnología de la Industria en México y Proposición de una Estrategia General F.C.E. y Nacional Financiera, La Competitividad de la Industria Mexicana frente a la competencia Internacional, México.

#### REVISTAS Y ARTÍCULOS CONSULTADOS:

Katayama, Frederick, H. Japan Big Mac, en Fortune (15 de Septiembre de 1986).

Kirkland, Richard, Entering a New Age of Boundless Competition, Fortune, n° 6, March 14, (1988), Nueva York, Estados Unidos.

Messner, D. Dimensiones Espaciales de la competitividad Internacional, Revista Latinoamericana de estudios del Trabajo, (1996), México.

Preble F.J. Towards a comprehensive systems of strategies control. Journal of Management studies (julio1992);

## ANEXOS.

### ANEXO N° 1.-

#### CUESTIONARIO DE MOVILIDAD NACIONAL E INTERNACIONAL “SALIENTE”.

1.- ¿Estás informado acerca de que es la Dirección de Vinculación y Servicio Social y su Programa de Movilidad Nacional e Internacional <b>saliente</b> , promovido por la Universidad Michoacana de San Nicolás de Hidalgo?				
Muy informado	Informado	Medianamente informado	Poco informado	Nada informado
2.- ¿En los cursos de inducción de tu Facultad o Escuela, fuiste debidamente informado del programa de Movilidad Nacional e Internacional <b>Saliente</b> , de la Dirección de Vinculación y Servicio Social de la Universidad Michoacana de San Nicolás de Hidalgo?				
Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Casi nunca	Nunca
3.- Las convocatorias divulgadas por la Dirección de Vinculación y Servicio Social para su programa de Movilidad Nacional e Internacional <b>saliente</b> , promovido por la Universidad Michoacana de San Nicolás de Hidalgo, están profusamente divulgadas a la comunidad universitaria.				
Muy divulgadas	Divulgadas	Medianamente divulgadas	Poco divulgadas	Sin divulgación
4.- ¿Conoces los requisitos que exigen las convocatorias divulgadas por la Dirección de Vinculación y Servicio Social para su programa de Movilidad Nacional e Internacional <b>saliente</b> , promovido por la Universidad Michoacana de San Nicolás de Hidalgo?				
Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Casi nunca	Nunca

#### CUESTIONARIO DE MOVILIDAD, NACIONAL E INTERNACIONAL “ENTRANTE”.

5.- ¿Estás informado acerca de que es la Dirección de Vinculación y Servicio Social y su Programa de Movilidad Nacional e Internacional <b>entrante</b> , promovido por la Universidad Michoacana de San Nicolás de Hidalgo?				
Muy informado	Informado	Medianamente informado	Poco informado	Nada informado
6.- ¿En los cursos de inducción de tu Facultad o Escuela, fuiste debidamente informado del programa de Movilidad Nacional e Internacional <b>entrante</b> , de la Dirección de Vinculación y Servicio Social de la Universidad Michoacana de San Nicolás de Hidalgo?				
Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Casi nunca	Nunca
7.- Las convocatorias divulgadas por la Dirección de Vinculación y Servicio Social para su programa de Movilidad Nacional e Internacional <b>entrante</b> , promovido por la Universidad Michoacana de San Nicolás de Hidalgo, están profusamente divulgadas a la comunidad universitaria.				
Muy divulgadas	Divulgadas	Medianamente divulgadas	Poco divulgadas	Sin divulgación
8.- ¿Conoces los requisitos que exigen las convocatorias divulgadas por la Dirección de Vinculación y Servicio Social para su programa de Movilidad Nacional e Internacional <b>entrante</b> , promovido por la Universidad Michoacana de San Nicolás de Hidalgo?				
Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Casi nunca	Nunca

#### CUESTIONARIO “CURSOS EN LÍNEA

9.- ¿Estarías de acuerdo que se establezcan cursos en línea, donde diferentes Instituciones de Educación Superior nacionales o extranjeras oferten y/o soliciten cursos de diversas temáticas y áreas para estudiantes, egresados, docentes, investigadores y/o administrativos, tratando que dichos cursos sean de forma recíproca?				
Muy de acuerdo	De acuerdo	Algunas veces	Casi nunca	Nunca

10.- ¿Qué cantidad de horas por curso, taller o seminario, te gustaría que sean impartidos dichos cursos en línea?				
20 horas	De 15 a 20 horas	De 10 a 15 horas	De 5 a 10 horas	5 horas

11.- ¿Estás de acuerdo en que la plataforma de transmisión, calendario y horario del curso, taller o seminario, sean asignados por la Institución de Educación Superior que lo imparta?				
Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Casi nunca	Nunca

12.- ¿Estás de acuerdo que el cupo mínimo o máximo de participantes al curso, seminario o taller, sea establecido por el docente que lo imparta?				
Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Casi nunca	Nunca

### **CUESTIONARIO CLASES ESPEJO**

13.- Te has documentado respecto a lo que significan las Clases Espejo del programa de movilidad nacional e internacional, de la Dirección de Vinculación y Servicio Social, de la UMSNH?				
Muy documentado	Documentado	Medianamente documentado	Poco documentado	Nunca

14.- ¿Qué cantidad de horas, te gustaría fuesen impartidas las clases espejo, del programa de movilidad nacional e internacional de la Dirección de Vinculación y Servicio Social de la UMSNH?				
Más de 20 horas	De 15 a 20 horas	De 10 a 15 horas	De 5 a 10 horas	5 horas

15.- ¿Considera que las clases espejo, enriquezcan el proceso enseñanza-aprendizaje, del programa de movilidad nacional e internacional de la Dirección de Vinculación y Servicio Social de la UMSNH?				
Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Casi nunca	Nunca

16.- ¿Cree usted que el internet es una opción para continuar estudiando?				
Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Casi nunca	Nunca

17.- ¿Considera que la plataforma informática Suvin de la U.M.S.N.H, sea la más apropiada para tomar algún curso bajo este esquema de clases espejo?				
Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Casi nunca	Nunca

### **CUESTIONARIO BECAS AMEXID**

18.- ¿Estas enterado que las becas que ofrece AMEXID pueden ser solicitadas por cualquier área de la Universidad, para los diversos grados educativos y variadas temáticas, dirigidas exclusivamente a estudiantes en general, egresados, docentes, investigadores y/o administrativos?				
Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Casi nunca	Nunca

19.- ¿Estás de acuerdo en que los aspirantes a becarios a los diversos niveles educativos y temáticas, deban acatar las bases y condiciones que establece cada convocatoria?				
Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Casi nunca	Nunca

20.- ¿Estás de acuerdo en que la Universidad Michoacana de San Nicolás de Hidalgo a través de Área de movilidad de la Dirección de Vinculación y Servicio Social, sea la encargada de dar asesoramiento sobre cada una de las convocatorias ofertadas por la Secretaria de Relaciones Exteriores a través del AMEXCID?				
Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Casi nunca	Nunca

**ANEXO N° 2.-**

**MATRIZ DEL COEFICIENTE DE CORRELACIÓN DE PEARSON (  $r$  ) BIVARIADAS.**

Variables	Movilidad Nacional e Internacional "Saliente"	Movilidad Nacional e Internacional "Entrante"	Cursos en Linea	Clase Espejo	Becas AMEXCID	Competitividad
Movilidad Nacional e Internacional "Saliente"	1	0.817	0.021	0.021	0.016	0.699
Movilidad Nacional e Internacional "Saliente"	0.817	1	0.069	0.063	0.131	0.762
Cursos en Linea	0.021	0.069	1	0.329	0.318	0.528
Clase Espejo	0.021	0.063	0.329	1	0.266	0.491
Becas AMEXCID	0.016	0.131	0.318	0.266	1	0.518
Competitividad	0.699	0.762	0.528	0.491	0.518	1

**MATRIZ DEL COEFICIENTE DE CORRELACIÓN DE PEARSON (  $r^2$  ) BIVARIADAS.**

Variables	Movilidad Nacional e Internacional "Saliente"	Movilidad Nacional e Internacional "Entrante"	Cursos en Linea	Clase Espejo	Becas AMEXCID	Competitividad
Movilidad Nacional e Internacional "Saliente"	1	0.667	0.000454	0.000431	0.000259	0.488
Movilidad Nacional e Internacional "Saliente"	0.667424	1	0.00475	0.00401	0.01714	0.57992
Cursos en Linea	0.000454	0.004747	1	0.107971	0.101023	0.278256
Clase Espejo	0.000431	0.004011	0.107971	1	0.07083	0.24120
Becas AMEXCID	0.000259	0.017136	0.101023	0.07083	1	0.2684129
Competitividad	0.487945	0.579915	0.278256	0.24120	0.26841	1

**ANEXO N° 3.-**

**MATRIZ METODOLÓGICA**

<b>Variables Independientes</b>	<b>Dimensión</b>	<b>Variable Dependiente</b>
Movilidad Nacional e Internacional entrante	Normativa	<b>Competitividad</b>
	Control	
	Supervisión	
Movilidad Nacional e Internacional saliente	Normativa	
	Control	
	Supervisión	
Cursos en línea	Educación	
	Capacitación	
	Plataforma	
	Supervisión	
Clases espejo	Educación	
	Capacitación	
	Control	
	Supervisión	
Becas AMEXCID	Oferta	
	Demanda	

**ANEXO N° 4.-**

**VALIDÉZ DEL CONTENIDO**

<b>Variable Independiente</b>	<b>Dimensión</b>	<b>Indicadores</b>	<b>Pregunta</b>
Movilidad Nacional e Internacional Entrante	Normativa	Objetivos	1
		Alumnos	
		Información	2
	Comunicación		
	Control	Alumnado entrante	3
	Supervisión	Alumnado entrante	4
Información			
Comunicación			
Movilidad Nacional e Internacional Saliente	Normativa	Objetivos	5
		Alumnos	6
		Información	
	Comunicación	7	
	Control		Alumnado saliente
	Supervisión		Alumnado saliente
Información			
Comunicación			
Cursos en línea	Plataforma Informática	Recursos informáticos	9
		Modernidad	10
	Asistencia Técnica	Asesoría, Consultoría	11
		Supervisión	12
Clases Espejo	Plataforma Informática	Recursos Informáticos	13, 14
		Modernidad	15
	Asistencia Técnica	Asesoría, Consultoría	16
		Supervisión	17
Becas AMEXCID	Diseño del Canal Entrantes/salientes	Becario	18, 19
	Supervisión y control	Competencia	20

**ANEXO N° 5.-**

**Alfa de Cronbach**

<b>Estadísticas de fiabilidad</b>	
<b>Alfa de Cronbach</b>	<b>N de elementos</b>
<b>0.75</b>	<b>20</b>