

UNIVERSIDAD NACIONAL AUTÓNOMA DE HONDURAS
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS ADMINISTRATIVAS Y
CONTABLES
POSGRADO DE LA FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS
(POSFACE)

DIRECCIÓN DEL SISTEMA DE ESTUDIOS DE POSTGRADO
DOCTORADO EN DIRECCIÓN EMPRESARIAL



TESIS:

**“LA GESTIÓN DE LA CALIDAD TOTAL PARA LA
INTERNACIONALIZACIÓN DE LAS UNIVERSIDADES DE HONDURAS”**

SUSTENTADO POR:

EDNA GABRIELA MARTÍNEZ REYES

PREVIO A OPTAR EL TÍTULO DE:

DOCTORADO EN DIRECCIÓN EMPRESARIAL

TEGUCIGALPA M.D.C. HONDURAS FEBRERO 2019

AUTORIDADES UNIVERSITARIAS

DOCTOR. FRANCISCO JOSÉ HERRERA ALVARADO

RECTOR

ABOGADA. EMMA VIRGINIA RIVERA MEJÍA

SECRETARIA GENERAL

DOCTOR. RAÚL ARMANDO EUCEDA

DIRECTOR DEL SISTEMA DE ESTUDIOS DE POSTGRADO

MÁSTER. OSCAR ARQUÍMEDES ZELAYA VILAFRANCA

DECANO DE LA FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS, ADMINISTRATIVAS
Y CONTABLES

DOCTOR. LUIS ARMANDO DUARTE HERNÁNDEZ

COORDINADOR GENERAL DE POSTGRADO DE

LA FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS

(POSFACE)

Dedicatoria

A Dios.

Por haberme permitido llegar hasta este punto y haberme dado salud para lograr mis objetivos, además de su infinita bondad y amor.

A mis padres

Jorge y Aurora, por ser el pilar fundamental en todo lo que soy, en toda mi educación, tanto académica, como de la vida, por su incondicional apoyo perfectamente mantenido a través del tiempo.

A mi esposo

Mario Acevedo, por amarme y apoyarme siempre.

A mis hermanas

Mis hermanas, Ángela y Fernanda Martínez, por estar conmigo y apoyarme siempre, las quiero mucho.

Todos aquellos familiares y amigos

A quienes no recordé al momento de escribir esto. Ustedes saben quiénes son.

Todo este trabajo ha sido posible gracias a ellos.

EDNA MARTÍNEZ

Agradecimientos

Un trabajo de investigación es siempre fruto de ideas, proyectos y esfuerzos previos que corresponden a otras personas, en este caso mi más sincero agradecimiento a la directora de esta tesis doctoral, Dra. Doraydee Castellón, por la dedicación y apoyo que ha brindado a este trabajo, por el respeto a mis sugerencias e ideas y por la dirección y el rigor que ha facilitado este proceso, a los Doctores que impartieron las clases doctorales que recibí durante mi formación en el Doctorado de Dirección Empresarial, con cuyo trabajo estaré siempre endeuda. Gracias por su amabilidad para facilitar y transmitir sus conocimientos, su tiempo y sus ideas.

Asimismo, este proyecto es también resultado del reconocimiento y del apoyo vital que nos ofrecen las personas que nos estiman, sin el cual no tendríamos la fuerza y energía que nos anima a crecer como personas y como profesionales. Gracias a mi familia, a mis padres Jorge y Aurora, a mis hermanas Ángela y Fernanda, pero, sobre todo, gracias a mi esposo Mario Acevedo, por su paciencia, comprensión y solidaridad con este proyecto. Sin su apoyo este trabajo nunca se habría escrito y, por eso, este trabajo es también el suyo.

A todos, muchas gracias

Resumen

Con el paso del tiempo, la internacionalización se ha convertido en una dimensión estratégica que debe vincularse progresivamente en el quehacer universitario. Sin embargo, debido a que en países como el nuestro es de gestión reciente, existen oportunidades de mejora vinculadas a la aplicación de las buenas prácticas que den paso a la mejora continua e innovación de los procesos para gestar efectivamente la internacionalización. Por tal razón, la investigación pretende estimar el nivel de correlación entre las variables gestión de la calidad, innovación y mejora continua, en función de los procesos de internacionalización, fundamentado en los indicadores; calidad, innovación y procesos ejecutados por los departamentos en la academia que gestionan estas actividades.

La investigación se fundamenta metodológicamente en el paradigma post positivista, con un enfoque cuantitativo, alcance correlacional y diseño transversal de corte correlacional. La recolección de la información se llevó a cabo mediante la aplicación de un instrumento estructurado con escalas numéricas de intervalo y selección en función de las variables objeto de estudio. Todo ello, aplicado a la muestra compuesta por los estudiantes, docentes y encargados de las relaciones internacionales de las universidades de Honduras.

La medición estadística; descriptiva como inferencial, proporcionan los insumos para concluir qué: la relación entre la variable dependiente (procesos de internacionalización) y las variables independientes (la gestión de la calidad, mejora, innovación) es; a nivel de percepción de estudiantes: de correlación positiva débil (0.155) y significativa ($p: 0.000$). A nivel de percepción de docentes, la correlación fue positiva-débil (0.157) y significativa ($p: 0.016$). A nivel de percepción de encargados de Relaciones Internacionales, la correlación fue positiva-media (0.333) y significativa ($p: 0.035$). Por otro lado, se determina que las buenas prácticas de gestión de la calidad total impulsan la mejora e innovación de la internacionalización, evidenciando la necesidad y el interés de las unidades de análisis, por implementar y consolidar los procesos de gestión de calidad en el área de internacionalización, para generar un impacto positivo en la mejora e innovación de su accionar.

Palabras clave: Gestión de la calidad total, Innovación, Mejora e Internacionalización de la Educación Superior.

Abstract

Over time, Internationalization has become a strategic dimension that should progressively linked in the university work. However, because in countries such as ours, it has recently managed, there are opportunities for improvement linked to the application of good practices that give way to continuous improvement and innovation of the processes for effective internationalization. For this reason, the research aims to estimate the level of correlation between the variables of quality management, innovation and continuous improvement, based on internationalization processes, based on the indicators; quality, innovation and processes executed by the departments in the academy that manage these activities.

The research based methodologically on the post-positivist paradigm, with a quantitative approach, correlational scope and cross-sectional design of correlational cut. The collection of the information carried out through the application of a structured instrument with numerical scales of interval and selection based on the variables under study. All this applied to the sample composed of students, teachers and managers of international relations of the universities of Honduras.

The statistical measurement; descriptive as inferential, provide the inputs to conclude what: the relationship between the dependent variable (internationalization processes) and the independent variables (quality management, improvement, innovation) is; at the level of student perception: of weak positive correlation (0.155) and significant correlation ($p: 0.000$). At the teacher perception level, the correlation was positive-weak (0.157) and significant ($p: 0.016$). At the perception level of International Relations managers, the correlation was positive-medium (0.333) and significant ($p: 0.035$). On the other hand, it is determined that good practices of total quality management drive the improvement and innovation of internationalization, evidencing the need and interest of the analysis units, for implementing and consolidating quality management processes in the area of internationalization, to generate a positive impact in the improvement and innovation of its actions.

Keywords: Total Quality Management, Innovation, Improvement and Internationalization of Higher Education.

ÍNDICE

INTRODUCCIÓN.....	xix
Capítulo I. Planteamiento del problema	1
1.1 Situación problemática	1
1.2 Enunciado del problema de investigación	6
1.3 Preguntas de investigación.....	7
1.3.1 Preguntas específicas	7
1.4 Objetivos.....	8
1.4.1Objetivos específicos	8
1.5 Justificación	8
1.6 Delimitación de la investigación.....	10
1.7 Viabilidad de la investigación.....	10
1.8 Deficiencias de la investigación.....	11
Capítulo II. Marco teórico	12
2.1 Teorías de globalización e internacionalización.....	12
2.1.1 Teorías de la globalización, internacionalización y ISO 9001	12
2.1.2 Teoría de la Calidad Total	16
2.1.3 Teóricos y posturas de la Calidad Total.....	18
2.1.4 Principales precursores de la Calidad Total.....	21
2.1.5 Gestión de la calidad total (TQM)	23
2.1.6 Sistemas de gestión por la calidad total	24
2.1.7 La calidad aplicada a la educación.....	26
2.1.8 Concepción de la Internacionalización de la Educación Superior.....	32
2.1.9 Esferas de la Internacionalización de la Educación Superior	34
2.1.10 La Internacionalización de la Educación Superior	36

2.1.11 Enfoques sobre la internacionalización	40
2.1.12 Modelos de la Internacionalización de la educación superior	40
2.1.13 Efectos de la Internacionalización en la educación superior	49
2.2 Contexto de la investigación.....	56
2.2.1 Sistema Centroamericano de Evaluación y Acreditación de la Educación Superior (SICEVAES).....	56
2.2.2 Sistema de Educación Superior en Honduras	59
2.2.3 Sistema hondureño de acreditación de la calidad de la Educación Superior	62
2.2.4 Aseguramiento de la calidad educativa del nivel superior en Honduras	65
Capítulo III. Hipótesis y variables	68
3.1 Hipótesis de la investigación	68
3.2 Conceptualización y operacionalización de las variables	68
3.3 Relación entre variables.....	72
3.4 Cuadro de operacionalización de variables	73
Capítulo IV. Estrategia metodológica	85
4.1 Enfoque de investigación.....	85
4.2 Tipo de la investigación.....	85
4.3 Diseño de la investigación	86
4.4 Población y muestra.....	87
4.5 Descripción del método y las técnicas de la investigación.....	90
4.6 Descripción de los instrumentos para la recolección de información.....	91
4.7 Fuentes de información.....	94
4.8 Validez y Confiabilidad.....	95
4.9 Prueba piloto.....	96
Capítulo V: Análisis de los datos	98

5.	Análisis de datos.....	98
5.1	Análisis descriptivo.....	99
5.1.1	Variable independiente: Calidad Total	100
5.1.2	Variable independiente: Mejora.....	116
5.1.3	Variable independiente: Innovación	122
5.1.4	Variable dependiente: Internacionalización de la Educación Superior	125
5.2	Análisis inferencial	129
5.2.1	Prueba de normalidad de los datos	130
5.2.2	Método de prueba de hipótesis	133
5.2.3	Prueba de hipótesis	133
5.2.4	Resultados relevantes de la investigación.....	139
6.	Conclusiones	143
7.	Referencias bibliográficas	148
8.	Anexos.....	153
8.1	Anexo 1: Instrumento aplicado a los estudiantes	153
8.2	Anexo 2: Instrumento aplicado a los profesores	161
8.3	Anexo 3: Instrumento aplicado a los Encargados de Relaciones Internacionales... 171	

ÍNDICE DE GRÁFICOS

Gráfico 1 Actividades relacionadas con la Internacionalización de la Educación Superior planteadas por profesores.....	101
Gráfico 2 Actividades relacionadas con la Internacionalización de la Educación Superior planteadas por estudiantes.....	102
Gráfico 3 Evaluación de impacto de sus programas de internacionalización	103
Gráfico 4 Formas de evaluar las actividades de internacionalización en su institución.....	103
Gráfico 5 Cambio en las actividades específicas de internacionalización	104
Gráfico 6 Asignación de puntuación a las actividades para internacionalizar la educación	105
Gráfico 7 Satisfacción del plan de estudios según los profesores	107
Gráfico 8 Satisfacción del plan de estudios según los estudiantes	107
Gráfico 9 Satisfacción con la capacitación y habilidad para la enseñanza de los docentes	108
Gráfico 10 Satisfacción de los profesores en métodos de enseñanza y evaluación	109
Gráfico 11 Satisfacción de los estudiantes en métodos de enseñanza y evaluación	109
Gráfico 12 Satisfacción de los profesores con el nivel de autorrealización del estudiante	110
Gráfico 13 Satisfacción de los profesores con el nivel de autorrealización del estudiante	111
Gráfico 14 Satisfacción de los profesores con respecto a los servicios de apoyo	111
Gráfico 15 Satisfacción de los estudiantes con respecto a los servicios de apoyo	112
Gráfico 16 Satisfacción de los profesores y estudiantes con los servicios administrativos	112
Gráfico 17 Satisfacción de los profesores con el ambiente propicio.....	113
Gráfico 18 Satisfacción de los estudiantes con el ambiente propicio.....	113
Gráfico 19 Satisfacción de los profesores con la infraestructura	114
Gráfico 20 Satisfacción de los estudiantes con la infraestructura	115
Gráfico 21 Compromiso de las autoridades universitarias con la internacionalización.....	116
Gráfico 22 Número de personas trabajan en la oficina de relaciones internacionales	117
Gráfico 23 Principal fuente de recursos para implementar las actividades de internacionalización	118
Gráfico 24 Frecuencia con la cual ha escuchado o leído sobre internacionalización.....	119
Gráfico 25 Medios de información de las actividades de internacionalización	119

Gráfico 26 Evaluación de la información ofrecida por los encargados de relaciones internacionales	120
Gráfico 27 Diseño de una política o estrategia formal para la internacionalización	122
Gráfico 28 Actividades que se realizan en su universidad y están relacionadas con la Internacionalización de la Educación Superior.....	124
Gráfico 29 Modificación del proceso educativo ante la presencia de estudiantes extranjeros en el aula	125
Gráfico 30 Participación en eventos o actividades académicas internacionales	126

DEGT-UNA

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1. Oferta académica de educación superior de Honduras.....	62
Tabla 2. Cuadro de operacionalización de variables	73
Tabla 3. Confiabilidad de Cronbach para Encargados de Relaciones Internacionales de las Universidades de Honduras	96
Tabla 4. Confiabilidad de Cronbach para los Profesores	96
Tabla 5. Confiabilidad de Cronbach para los Estudiantes.....	96
Tabla 6. Solicitud de información a los encargados de relaciones internacionales.....	120
Tabla 7. Tiempo de elaboración de la política de internacionalización	123
Tabla 8. Existencia de explícitas y benchmarking	123
Tabla 9. Conocimiento del idioma inglés.....	128
Tabla 10. Nivel de manejo del inglés	128
Tabla 11. Idiomas diferente al inglés y español	128
Tabla 12. Importancia del dominio del idioma inglés	129
Tabla 13. Prueba de normalidad estudiantes	131
Tabla 14. Prueba de normalidad profesores	132
Tabla 15. Prueba de normalidad encargados de las relaciones internacionales de las universidades de Honduras	132
Tabla 16. Matriz de Correlación de estudiantes	133
Tabla 17. Matriz de Correlación de profesores	134
Tabla 18. Matriz de Correlación de Encargados de Relaciones Internacionales de las Universidades de Honduras	134
Tabla 19. Correlación entre escalas de estudiantes	135
Tabla 20. Correlación entre escalas de profesores	136
Tabla 21. Correlación entre escalas de Encargados de Relaciones Internacionales de las Universidades de Honduras	137

ÍNDICE DE ILUSTRACIONES

Ilustración 1 Modelo de administración por calidad total	26
Ilustración 2. Checkpoints para la internacionalización.....	41
Ilustración 3. Fases del modelo genérico Knight (1994).....	42
Ilustración 4. Modelo J.L.Davies (1995), basado en factores que inciden en las estrategias de internacionalización.....	43
Ilustración 5. Modelo Jocelyne Gacel-Ávila (2009) basado en las Estrategias de Internacionalización	44
Ilustración 6. Modelo Hans de Wit para la internacionalización de la educación superior .	48
Ilustración 7 Estructura del SICEVAES.....	58
Ilustración 8. Organigrama de la Dirección de Educación Superior Pública y Privada.....	60

ABREVIATURAS

1. **AIESAD:** Asociación Iberoamericana de Educación Superior a Distancia
2. **AIU:** Asociación Internacional de Universidades
3. **ANUIES:** Asociación Nacional de Universidades e Instituciones de Educación Superior
4. **ARIUSA:** Alianza de Redes Iberoamericanas de Universidades por la Sustentabilidad y el Ambiente
5. **AUPRICA:** Asociación de Universidades Privadas de Centroamérica y Panamá
6. **CEDAC:** Centro de Diseño, Arte y Construcción
7. **CELAC:** Comunidad de Estados Latinoamericanos y Caribeños
8. **CRSALC:** Conferencia Regional de Educación Superior de América Latina y el Caribe
9. **CSUCA:** Consejo Superior Universitario Centroamericano
10. **DES:** Dirección de Educación Superior de Honduras
11. **EAP:** Escuela Agrícola Panamericana
12. **IES:** Institución de Educación Superior
13. **ISO:** Organización Internacional de Normalización por sus siglas en inglés "International Organization for Standardization"
14. **LESHO:** Lengua de Señas Hondureñas
15. **MERCOSUR:** Mercado Común del Sur
16. **O.C.D.E:** Organización para la Cooperación y el Desarrollo
17. **ODAE:** Organización de las Américas para la Excelencia Educativa
18. **OIT:** Organización Internacional del Trabajo

19. **Red GIRA:** Red Interuniversitaria de Cooperación para el Desarrollo de Centroamérica
20. **Red INCA:** Red de Cooperación e Internacionalización de la Educación Superior en América Central
21. **Red SAFIRO:** Alternativas de autofinanciamiento para oficinas de relaciones internacionales por sus siglas en inglés "Self-Financing Alternatives for International Relations Offices"
22. **REDULAC:** Red Universitaria de las Américas y el Caribe
23. **SGC:** Sistema de Gestión de la Calidad
24. **SHACES:** Sistema Hondureño de Acreditación de la Calidad de la Educación Superior
25. **SICEVAES:** Sistema Centroamericano de Evaluación y Acreditación de la Educación Superior
26. **SMNSS:** Seminario Mayor Nuestra Señora de Suyapa
27. **TQM:** Gestión de la calidad total por sus siglas en inglés "Total Quality Management"
28. **UCENM:** Universidad Cristiana Evangélica Nuevo Milenio
29. **UCH:** Universidad Cristiana de Honduras
30. **UDH:** Universidad de Defensa de Honduras
31. **UDUAL:** Unión de Universidades de América Latina y el Caribe
32. **UJCV:** Universidad José Cecilio del Valle
33. **UJN:** Universidad Jesús de Nazareth
34. **UMH:** Universidad Metropolitana de Honduras
35. **UNA:** Universidad Nacional de Agricultura

36. **UNACIFOR:** Universidad Nacional de Ciencias Forestales
37. **UNAH:** Universidad Nacional Autónoma de Honduras
38. **UNASUR:** Unión de Naciones Sudamericanas
39. **UNESCO:** La Organización de las Naciones Unidas para la Educación, la Ciencia y la Cultura
40. **UNICAH:** Universidad Católica de Honduras “Nuestra Señora Reina de la Paz”
41. **UNITEC:** Universidad Tecnológica Centroamericana
42. **UNPH:** Universidad Nacional de la Policía de Honduras
43. **UPH:** Universidad Politécnica de Honduras
44. **UPI:** Universidad Politécnica de Ingeniería
45. **UPNFM:** Universidad Pedagógica Nacional "Francisco Morazán"
46. **USAP:** Universidad de San Pedro Sula
47. **UTH:** Universidad Tecnológica de Honduras

GLOSARIO

1. ***Acreditación de calidad:*** herramienta que permite sistematizar los procesos con la doble finalidad de, por una parte, buscar la eficiencia en el manejo de los recursos y, por otra, de contar con elementos para tomar mejores decisiones. (Durazo, 2013)
2. ***Calidad:*** integración de características que determinan en qué grado un producto satisface las necesidades de su consumidor. (Cantú, 2006)
3. ***Cobertura educativa:*** oferta de estudios y capacidad del sistema educativo nacional para atender a la población. Proporción de usuarios atendidos en relación con los servicios demandados en la entidad federativa y en el país. (Secretaría de Educación Pública Mexicana, s.f.)
4. ***Convenio:*** Un convenio es una manifestación escrita del concierto de voluntades entre participantes, donde básicamente priva la buena fe. (Vicerrectoría de Relaciones Internacionales UNAH, 2018)
5. ***Cooperación Internacional:*** Es el conjunto de actividades realizadas entre instituciones de educación superior o entre éstas. (Vicerrectoría de Relaciones Internacionales UNAH, 2018)
6. ***Gestión de la Calidad:*** es el conjunto de acciones, planificadas y sistemáticas, que son necesarias para proporcionar la confianza adecuada de que un producto o servicio va a satisfacer los requisitos dados sobre la calidad. (iso9001calidad.com, 2013)
7. ***Globalización:*** Un proceso dinámico que consiste en la creciente interdependencia entre los distintos países del mundo a través de una serie de transformaciones de

carácter global, en donde las fronteras cada vez son menos relevantes.

(globalizacion.net, 2018)

8. **Instituciones de Educación Superior:** son las entidades que cuentan, con arreglo a las normas legales, con el reconocimiento oficial como prestadoras del servicio público de la educación superior. (Ministerio de Educación Colombiana, 2010)
- **Internacionalización:** Estrategias de cooperación, buscando articular políticas a través de otros actores del sistema de ciencia y tecnología, en este caso las universidades, para lograr así mayores impacto y visibilidad, potenciando el sistema con un intercambio que ayude al progreso conjunto de la comunidad. (Corti, Oliva, & Cruz, 2015)
9. **Movilidad Académica:** es una estrategia para la internacionalización académica-cultural y para el fomento de la interculturalidad basada principalmente en la solidaridad, reconocimiento mutuo de estudios y títulos, reciprocidad, flexibilidad y armonización curricular y transparencia informativa, que desemboque en una auténtica asociación de mutuo beneficio para las partes. (UNAH, 2015)
10. **Norma ISO 9001:** es una norma ISO internacional elaborada por la Organización Internacional para la Estandarización (ISO) que se aplica a los Sistemas de Gestión de Calidad de organizaciones públicas y privadas, independientemente de su tamaño o actividad empresarial. Se trata de un método de trabajo excelente para la mejora de la calidad de los productos y servicios, así como de la satisfacción del cliente. (ISOTools, 2018)
11. **Normas ISO:** son documentos que especifican requerimientos que pueden ser empleados en organizaciones para garantizar que los productos y/o servicios ofrecidos por dichas organizaciones cumplen con su objetivo. (ISOTools, 2018)

12. **Proceso:** Un proceso es un conjunto de actividades planificadas que implican la participación de un número de personas y de recursos materiales coordinados para conseguir un objetivo previamente identificado. (Barros, 2007)
13. **Red Universitaria:** Son espacios de colaboración formados por grupos de representantes de universidades u otras instituciones de distintos países que interactúan y generan productos tangibles o intangibles de beneficio mutuo, aprovechando así las sinergias. (Vicerrectoría de Relaciones Internacionales UNAH, 2018)
14. **Sistema de Gestión de la Calidad:** son un conjunto de normas y estándares internacionales que se interrelacionan entre sí para hacer cumplir los requisitos de calidad que una empresa requiere para satisfacer los requerimientos acordados con sus clientes a través de una mejora continua, de una manera ordenada y sistemática. (Ortíz, 2011)

INTRODUCCIÓN

La investigación nombrada “La gestión de la calidad total como buena práctica para la mejora e innovación de la internacionalización de las universidades de Honduras” surge de la necesidad de que la gestión de la calidad total sea un elemento estratégico en términos de competitividad, mejora e innovación para las organizaciones dentro de un entorno globalizado sin dejar exentos a las instituciones de Educación Superior ya que son las encargadas de proveer y generar el conocimiento a la sociedad para hacer frente a las situaciones resultantes de la globalización.

Para poder ser competitivos ante las exigencias de la globalización y el mercado laboral, las instituciones de educación superior han puesto en marcha sistemas de evaluación y acreditación, que conforman la idea de que la evaluación es necesaria y beneficiosa a las actividades que le competen a la universidad. La colaboración internacional entre las universidades, a través de intercambios académicos y proyectos de cooperación ya no son suficientes, la internacionalización se está volviendo cada vez más variada, compleja y competitiva. Por lo que es de gran importancia a medida que la internacionalización madura que la educación superior incorpore transversalmente estos procesos para poder hacer frente y satisfacer las necesidades que la sociedad dicta ante la inherente globalización.

Con lo anterior, y para abordar el problema objeto de estudio, la investigación se divide en los siguientes capítulos:

En el capítulo I, engloba el planteamiento del problema, los antecedentes que respaldan esta investigación y que son el medio de conocimiento de las perspectivas y hallazgos relativos al tema planteado de investigación. Asimismo, se expresa el problema

que da origen al estudio, los objetivos y preguntas de investigación que se pretende responder, así como su justificación, viabilidad y delimitación.

En el capítulo II, presenta el marco teórico de la investigación, apartado que fundamenta los contenidos teóricos, referenciales y contextuales, que respaldan y sirven como medio de validación a los resultados derivados del desarrollo de la investigación. El marco teórico de esta investigación fue desarrollado respetando la rigurosidad de la información, la confiabilidad y utilidad de la misma.

El capítulo III da a conocer acerca de las hipótesis de la investigación, definición de las variables y los indicadores que permitirán realizar el análisis de los datos y la relación entre las variables y el cuadro de operacionalización de las variables.

El capítulo IV expone la estrategia metodológica empleada para el desarrollo de dicho estudio. Detallando el tipo, alcance, diseño, hipótesis, variables, población y muestra y métodos de recolección de la información, todo ello en función de levantar todos los insumos que requiere la investigación para dar solución al problema planteado.

En cuanto al capítulo V de la investigación, da a conocer el procesamiento de los datos recabados expresados en dos grandes apartados, el primero de ellos se denomina; estadística descriptiva, donde se detallan los acumulados de frecuencia de cada apartado indagado. El segundo comprende la estadística inferencial, la cual comprende las mediciones inferenciales que permiten comprobar el supuesto de la investigación. Las explicaciones detalladas del resultado de la medición inferencial se dan a conocer en el apartado análisis de los resultados a la luz de las hipótesis y/o objetivos.

Finalmente, se resalta que entre los principales hallazgos de la investigación están la necesidad y el interés de los actores involucrados por participar y beneficiarse de la gestión de la calidad y los procesos de internacionalización que permitan la mejora y la innovación dentro de las instituciones de educación superior en el país. De igual forma esta investigación permite establecer de forma general la aplicabilidad de la gestión de la calidad total como buena práctica para la mejora e innovación de la internacionalización de las Universidades en Honduras y como estas instituciones están en proceso de preparación o una etapa preliminar de incorporar dentro de sus planes y estrategias la internacionalización.

DEGT-UNAH

Capítulo I. Planteamiento del problema

1.1 Situación problemática

La Gestión de la Calidad Total, abreviada como TQM (Total Quality Management) es una estrategia de gestión, orientada a crear una conciencia de Calidad, en todos los procesos que se realicen en cualquier tipo de organización. El término calidad se ha utilizado desde el principio de los tiempos en todas las actividades que el ser humano realiza, existen innumerables ejemplos que lo demuestran y como con el pasar del tiempo la calidad ha evolucionado gracias a la aportación de diferentes autores, entre ellos Deming, Jurán, Crosby, Ishikawa entre otros (Giugni, 2009).

Pese a que la calidad total es un concepto que se origina en la industria se ha demostrado al pasar de los años su aplicabilidad en diferentes rubros y la educación no es la excepción, su aparición data de la década de los ochenta impulsado en un principio por la Organización para la Cooperación y el Desarrollo (O.C.D.E.) y, posteriormente por las Comisiones Europeas. La calidad de la educación ha sido abordada como un valor atribuido a un proceso educativo en términos comparativos, o en palabras de Edwards (1991), “la realidad observada frente a un término deseable” (Marín, 2012).

Hasta comienzos de la década del 60 del siglo pasado, existía una visión tradicional y estática de la calidad de la educación universitaria, se presuponía la calidad de la enseñanza y el aprendizaje como constitutivos del sistema, se basaba ante todo en la tradición de la institución, en la exclusividad de profesores, estudiantes y en los recursos materiales. Se daba por sentado que más años de escolaridad tenían necesariamente como consecuencia que producir ciudadanos mejor preparados y productivos, así como más democracia y participación ciudadana. Pero ya la calidad de la educación universitaria no

se entiende, ni se mide como hace medio siglo atrás, ahora se diferencia bastante de lo que se hacía, al desarrollarse el fenómeno de la globalización, en la educación universitaria surge o se acrecienta una serie de situaciones derivadas de la misma (Cabrera, 2005).

La pertinencia y la calidad, junto a la internacionalización, representan para la UNESCO, aspectos claves que determinan la posición estratégica de la educación superior. El grado de pertinencia social de un programa o institución se mide por el impacto social que genera, por el flujo de repercusiones y de transformaciones de sentido que se producen objetivamente en la sociedad de su entorno, presumiblemente como efecto del cúmulo de aportes que realiza dicho programa (UNESCO, 2009).

Existe quizá una mayor consciencia de la necesidad de alcanzar determinadas cotas de calidad educativa, de aprovechar adecuadamente los recursos, el tiempo y los esfuerzos y, por otra parte, el nivel de competencia entre los individuos y las instituciones también es mayor, es por eso, que surge la inquietud de analizar la gestión de la calidad total como buena práctica para la mejora e innovación de la internacionalización de las Universidades de Honduras.

Recién en las últimas dos décadas ha cobrado un nuevo rumbo en un contexto de creciente globalización, en el cual las instituciones de educación superior ya no se conciben aisladamente, sino que, por el contrario, se encuentran interconectadas entre sí superando las barreras geográficas. Por tal motivo, en los últimos años se advierte un incremento en la participación de las universidades en el proceso de Internacionalización de la Educación Superior a través de la creación de espacios institucionales dedicados a su vinculación internacional (Abba, 2015).

El comienzo de la dimensión internacional de las universidades puede remontarse a los propios orígenes de dichas instituciones, aproximadamente durante el siglo XII y XIII, en la Europa occidental. En aquellas épocas profesores y estudiantes viajaban a otras instituciones educativas, ubicadas en localidades geográficas diferente, con el objetivo de realizar intercambios académicos y nutrirse de esas experiencias (Guadilla, 2005).

A finales de los años 80, internacionalización se definía generalmente a nivel institucional y desde punto de vista de un conjunto de actividades. Arum y Van de Water (1992) propusieron definir la internacionalización como “múltiples actividades, programas y servicios que caen dentro de los estudios internacionales, intercambio educativo internacional y cooperación técnica”. En 1944 Knight, introdujo un proceso u enfoque organizacional, para incluir la noción de que internacionalización es un proceso que necesita ser integrado y sostenible a nivel institucional.

Van de Wende en 1997, señalaba que la definición basada en la institución tenía limitaciones. Por tanto, propuso una definición más amplia que incluya “Cualquier esfuerzo sistemático encaminado a hacer que la educación superior respondiera a los requerimientos y desafíos relacionados con la globalización de sociedades, economías y mercados laborales”. Más recientemente Soderqvist introdujo una definición que se concentra en el proceso de cambio de una institución de educación superior internacional que incluya una dimensión internacional en todos los aspectos de su gestión holística para aumentar la calidad del aprendizaje, la enseñanza y lograr las competencias deseadas (Hans de Wit et Al, 2005).

La internacionalización de la educación superior es un tema que recientemente ha tomado impulso en el ámbito educativo, tanto por las implicaciones que tiene en la

construcción del conocimiento científico como por su impacto en la formación de nuevas generaciones de científicos y por el diseño de políticas orientadas a internacionalizar las instituciones de educación superior. En términos históricos, se considera que la dimensión internacional de las universidades estuvo presente desde la creación de estas. Sin embargo, recién en las últimas dos décadas ha cobrado un nuevo rumbo en un contexto de creciente globalización, en el cual las instituciones de educación superior ya no se conciben aisladamente, sino que, por el contrario, se encuentran interconectadas entre sí superando las barreras geográficas.

A medida avanza el siglo 21, la dimensión internacional de la educación superior se hace más importante y al mismo tiempo, más compleja. Se han generado nuevos actores, nuevos fundamentos, nuevas regulaciones y un nuevo contexto de globalización. La internacionalización se ha convertido en una fuerza formidable para el cambio (Knight, 2010).

Existen muchos conceptos que han ido evolucionado a través del tiempo de acuerdo a los cambios globales, regionales y locales lo que permiten se vaya adaptando a las nuevas tendencias de la educación superior. Hoy en día, las actividades centrales de la Educación superior en Honduras: la Docencia, la investigación y la Extensión, se sitúan, cada vez más, en contextos globales y abiertos, en los que debe potenciarse la diversidad y la pluralidad.

En consecuencia, la internacionalización es una dimensión estratégica que debe articularse progresivamente en la vida universitaria, formando parte sustancial del área de investigación e incorporándose, gradualmente, a todas las facetas formativas y de transferencia de conocimiento. Esta debe de ser proyectada a corto, mediano y largo plazo apoyada en un proceso transversal donde se encuentren implicadas todas las estructuras de

órganos de gobierno y de actuación de la universidad. Teniendo presente que lo nacional e internacional, en ningún caso, son excluyente. (DES, 2017)

Argumentado lo anterior sobre la base que con el paso del tiempo la colaboración internacional entre las universidades, a través de intercambios académicos y proyectos de cooperación ya no son suficientes, y su accionar como gestión se han convertido en algo complejo, variado y de alta competencia a nivel local, regional como internacional, es por ello que a medida que la internacionalización se consolide en las instancias educativas que estas a nivel superior busquen efectiva y a través de sistemas de gestión de la calidad la incorporación transversal de procesos robustos con el afán de cumplir con su finalidad y estar a la vanguardia en tiempo de globalización e internacionalización del conocimiento.

En vista de lo anterior, para poder ser competitivos ante las exigencias de la globalización y el mercado laboral, las instituciones de educación superior han puesto en marcha sistemas de evaluación y acreditación, que conforman la idea de que la evaluación es necesaria y beneficiosa a las actividades que le competen a la universidad. La gestión de los procesos ha pasado a ser un elemento estratégico en términos de competitividad, mejora e innovación para las organizaciones dentro de un entorno globalizado sin dejar exentos a las instituciones de Educación Superior ya que son las encargadas de proveer y generar el conocimiento a la sociedad para hacer frente a las situaciones resultantes de la globalización.

Expuesto lo anterior, esta investigación pretende determinar si la Gestión de la calidad total en las Instituciones de Educación Superior da paso a la mejora e innovación de la internacionalización.

1.2 Enunciado del problema de investigación

La colaboración internacional entre las universidades a través de intercambios académicos y proyectos de cooperación ya no son suficientes, la internacionalización se está volviendo más variada, compleja y competitiva. Por lo que es de gran importancia a medida que la internacionalización madura que las Instituciones de Educación Superior (IES) incorpore transversalmente estos cambios para poder hacer frente a las necesidades que la sociedad dicta ante la globalización.

Estos cambios se centran entre otras cosas en la gestión de la calidad total (TQM) la cual ha pasado a ser un elemento estratégico en términos de competitividad, mejora e innovación para las organizaciones dentro de un entorno globalizado. Lo anterior, se evidencia en las IES del país, dado que existen problemas asociados a la aplicabilidad de buenas prácticas como ser la gestión de la calidad total. Cuyo resultado se traduce en la carencia de acciones de análisis, diseño, implementación y readaptación de los procesos organizacionales de internacionalización afectando con ello la comunicación, entendimiento, dominio de la información y sus procesos, producto de la baja velocidad de reacción de las IES ante la evolución de esta temática a nivel mundial.

Esto genera la pérdida de oportunidades de movilidad internacional, implementación de convenios y/o proyectos de cooperación, falta de procesos o normativa, falta de involucramiento de las partes, incidiendo en la mejora e innovación debido a que no se pueden ejecutar efectivamente los planes estratégicos, incorporar nuevas alternativas o actualización curricular y sobre todo satisfacer las demandas globales que el mercado laboral exige a las IES a nivel local, regional y mundial.

De continuar esta situación las IES de Honduras estarían cerrándose a las oportunidades de crear enlaces de cooperación con instituciones internacionales y

alejándose de la globalización y economía del conocimiento. A nivel interno de las IES se incrementará el desarrollo de actividades improductivas y generación de gastos sin procesos y normas que contribuyan al fortalecimiento de la internacionalización de las universidades disminuyendo el nivel de competitividad de la institución, docentes, estudiantes, así como a toda aquella persona que desee realizar actividades de movilidad, cooperación, convenios, internacionalización en casa, entre otros.

Por tal razón, el conjunto de elementos expresados da paso a la interrogante ¿La gestión de la calidad total como buena práctica da paso a la mejora e innovación de la internacionalización de las Universidades de Honduras?

1.3 Preguntas de investigación

¿Cuál es la incidencia de la gestión de la calidad total en los procesos de internacionalización de las Universidades de Honduras?

1.3.1 Preguntas específicas

A continuación, se detallan las preguntas específicas que en conjunto dan respuesta a la pregunta general de la investigación:

1. ¿Cuáles son las herramientas de internacionalización aplicadas en la Gestión de la calidad total para la mejora e innovación de la internacionalización de las Universidades en Honduras?
2. ¿Cuál es el estado actual de las evidencias de la aplicación de la gestión de la calidad total requeridos para la mejora e innovación de la internacionalización de las Universidades en Honduras?
3. ¿Cuál es el grado de relación entre la Gestión de la calidad y la mejora e innovación en las Instituciones de Educación Superior de Honduras?

1.4 Objetivos

Determinar la incidencia de la gestión de la calidad total en los procesos de internacionalización de las Universidades de Honduras.

1.4.1 Objetivos específicos

A continuación, se detallan los objetivos específicos que en conjunto dan respuesta al objetivo general de la investigación:

1. Identificar las herramientas de internacionalización aplicadas en la Gestión de la calidad total para la mejora e innovación de la internacionalización de las Universidades en Honduras.
2. Determinar el estado actual de las evidencias de la aplicación de la gestión de la calidad total requeridos para la mejora e innovación de la internacionalización de las Universidades en Honduras.
3. Estimar el grado de relación entre los componentes de la calidad total enmarcados en la gestión de la calidad, la mejora e innovación en las Instituciones de Educación Superior de Honduras.

1.5 Justificación

La internacionalización de la Educación Superior es quizá hoy en día, uno de los temas con mayor protagonismo en el ambiente educativo, y no porque se trate de un tema nuevo, sino porque administradores, profesores, padres, estudiantes y toda la sociedad en su conjunto, son más conscientes de los beneficios y necesidades que la globalización le trae a la educación. Es por eso, que la siguiente investigación se basa en:

1. Conveniencia: existe quizá una mayor consciencia de la necesidad de alcanzar determinados niveles de calidad educativa, de aprovechar adecuadamente los

recursos, el tiempo y los esfuerzos y, por otra parte, el nivel de competencia entre los individuos y las instituciones también es mayor, es por eso, que surge la inquietud de analizar la gestión de la calidad total como buena práctica para la mejora e innovación de la internacionalización de las Universidades de Honduras.

2. Relevancia social: se mide por el impacto social que genera, por el flujo de repercusiones y de transformaciones de sentido que se producen objetivamente en la sociedad de su entorno, presumiblemente como efecto del cúmulo de aportes que realiza dicho programa. Es por eso que conocer la relación que existe entre la calidad total y la internacionalización permitirá establecer procesos de mejora e innovación entre las instituciones de educación superior en Honduras.
3. Implicación práctica: la pertinencia y la calidad, junto a la internacionalización, representan para la UNESCO, aspectos claves que determinan la posición estratégica de la educación superior en Honduras.
4. Valor teórico: al final de la investigación dará paso a la formulación de marcos o esquemas conceptuales teóricos sobre la Gestión de la calidad total como buena práctica para la mejora e innovación de la internacionalización de las Universidades en Honduras.
5. Utilidad metodológica: la investigación acerca de la gestión de la calidad total en los ámbitos de la internacionalización provee medidas de medición objetivas para establecer la mejora continua y la innovación, aspectos que desde las variables que son abordados en esta investigación pueden ser replicados en futuros estudios.

1.6 Delimitación de la investigación

La presente investigación se llevó a cabo en los principales campus de las 20 Instituciones públicas y privadas de Educación Superior en Honduras en un periodo de tiempo comprendido entre los años 2016 al 2018.

1.7 Viabilidad de la investigación

La viabilidad de la investigación se establece a partir de dos perspectivas, la viabilidad operativa y la viabilidad financiera.

La investigación es viable financieramente porque se cuenta con los recursos monetarios para el desarrollo de cada una de sus etapas y la elaboración y presentación del informe final.

La investigación es viable operativamente, porque se cuenta con los recursos literarios, ofimáticos, computacionales, de acompañamiento de expertos, disponibilidad de tiempo, validación de instrumentos y todas las demás exigencias que una investigación de este corte requiera para la explicación del fenómeno en estudio. Adicionalmente, la presente investigación cuenta con:

1. Recursos teóricos: existe acceso a la información suficiente para poder plantear un marco teórico que respalde la investigación a través de los medios que se enlistan a continuación:
 - Medios documentales (fuentes de consulta para realizar una revisión al estado del arte en temas de internacionalización y competitividad en las instituciones de educación superior)
 - Fuente de información (documentación relacionada a instituciones, entidades, asociaciones o personas que cuentan con información fidedigna, suficiente y

especializada en temas relacionados a la internacionalización de la educación superior a nivel mundial, regional y local)

- Medios de campo (entrevistas y encuestas)
2. Recursos Humanos: se ha identificado en las instituciones de educación superior un encargado de relaciones internacionales, una base de datos de personas que han sido beneficiados con becas o realizados estudios en el exterior y estudiantes de las universidades de Honduras por lo que existe los recursos humanos para llevar a cabo esta investigación.
 3. Recursos Temporales: se cuenta con el tiempo necesario para llevar a cabo la investigación, se espera en cuatro meses aproximadamente poder presentar los resultados finales.

1.8 Deficiencias de la investigación

Se entiende como los vacíos de conocimientos que pueden alterar el curso, confiabilidad y validez de los contenidos cualitativos o cuantitativos que se analizaran a lo largo de la investigación. Describe limitaciones o problemas con los que el investigador se encontrará y las posibles alternativas para solucionarlos (Ávila Acosta, 2001). Entre las deficiencias encontradas en esta investigación son:

- Experiencia en el tema
- La calidad y rigurosidad de las fuentes de información
- La disponibilidad y actualización de los datos
- El acceso a la información
- La experiencia en materia de la investigación
- La profundidad o alcances del estado del conocimiento.
- Las unidades muestrales, distancias y localizaciones

Capítulo II. Marco teórico

La presente investigación se fundamenta en dos bloques, en las teorías, definiciones, sistemas y gestión de la calidad total como una práctica y en un segundo bloque que comprende las teorías, concepto, modelos y contexto relacionados con la internacionalización de la educación superior. Ambas corrientes de pensamiento dan como resultado la mejora e innovación en esta temática.

2.1 Teorías de globalización e internacionalización

2.1.1 Teorías de la globalización, internacionalización y ISO 9001

Teoría de la globalización

Los cambios en las dinámicas mundiales han revolucionado la forma de intercambios de bienes y servicios a nivel mundial, y es con ello, que la globalización ha tomado un carácter teórico con rasgos tales como (Reyes, 2001);

1. Interconexión de los sistemas de comunicación
2. Fluidez de interacción
3. Intercambio de comunicación entre naciones desarrolladas y no desarrolladas, inclusión de grupos marginales
4. Inclusión en las aldeas globales a todas las naciones con intercambios comerciales y financieros a todos niveles
5. Nuevos entornos para las transacciones económicas, basados en mecanismos monetarios virtualizados
6. Utilización e intercambio de recursos productivos, equipos, conocimientos, modelos educativos, de salud, innovación y tecnológicos.

A la vez, Reyes (2001) argumenta que los principales supuestos de la teoría de la globalización se basa en; 1) Los factores económicos y culturales son los aspectos determinantes de cada sociedad, siendo cada vez más integradora, 2) Las condiciones actuales, hacen que las unidades de análisis basadas en el principio de estado-nación tiendan a perder vigencia, es decir, las comunicaciones globales y los enlaces internacionales hacen que lo anterior sea cada vez menos utilizado para explicar el comportamiento de las naciones.

De la revisión de la teoría anterior se puede establecer que tiene un vínculo directo con las teorías de los sistemas mundiales, y la teoría de la dependencia, dado que todas estas se basan en el intercambio de bienes y servicios valorados desde las esferas económicas, tanto virtuales como presenciales, transversalizando su accionar en el intercambio y comunicación a niveles productivos, tecnológicos, industriales, educativos, de salud, entre otros.

- **Teoría de la internacionalización y la ISO**

La internacionalización tiene sus orígenes en diversas teorías clásicas tales como; las propuestas por Adam Smith y David Ricardo; quienes argumentaban que las naciones dan paso al comercio internacional cuando existe la especialización del trabajo y la división del mismo, permitiendo producir y exportar aquellos recursos en los cuales las naciones son más eficientes e importar los productos que no tuvieran eficiencia (Cardozo, Chavarro, & Ramírez, 2007), al mismo tiempo, expresaban la importancia de reconocer la escasez de los recursos buscando con ello satisfacerlos de aquellas fuentes de recursos capaces de aportar a lo requerido por el sistema económico, siendo esto aplicado desde el ámbito de los bienes hasta los servicios, tal como es el caso de la educación, donde las naciones con mayores

avances de conocimiento ponen a disposición la transferencia de conocimiento para ser intercambiado en el país de origen.

Todo lo anterior, fue la base para el comercio internacional, y la gestión de la teoría de la internacionalización, la cual consiste en el estudio de los procesos internos de transferencia de información de las organizaciones generando las organizaciones multinacionales a partir de lo argumentado por Buckley y Casson en 1976, proponiendo estos que la internacionalización se da por la necesidad de las organizaciones de gestionar las actividades de valor a través de sus fronteras, bajo la existencia de; 1) ventajas localizadas en el exterior y 2) eficiencia en la obtención de un retorno ya sea tangible e intangible (vender o ceder), esto lleva a la elusión de las necesidades y costos asociados a las carencias o imperfecciones de los mercados de bienes y servicios (Cardozo, Chavarro, & Ramírez, 2007).

Tanto las teorías de la globalización como las de internacionalización ponen en el concierto mundial el intercambio no solo de bienes sino también de conocimientos, haciendo que las naciones más especializadas busquen integrar y compartir a través de los procesos de internacionalización de las universidades, conocimientos que den paso al desarrollo de las naciones.

Sin embargo, para que la internacionalización acompañada de la globalización se lleve a cabo es necesario la gestión de los procesos de manera efectiva y una de las grandes corrientes del pensamiento para ello es la implementación de la calidad total, vista desde las normativas internacionales que administran su gestión, la cual en los últimos años se ha convertido alcanza auge en todos los sistemas organizacionales y el educativo no es la excepción.

Las normas ISO 9000 se idearon originalmente para las empresas del sector de fabricación, a pesar de ello, el grado de aplicación es transversal a todas las disciplinas que gestionen la administración de bienes o servicios, esto ha llevado que diversas universidades y en especial en Europa, estén certificando sus operaciones los centros de enseñanza en base a esta normativa (Berghe, 1998), garantizando con ello, la calidad para el diseño, desarrollo, producción, la instalación y lo servicios, bajo el cumplimiento de:

1. Criterios de calidad definidos para todas las actividades
2. Procesos que garanticen el cumplimiento de las normas de calidad
3. Procesos cuya conformidad se controle sistemáticamente
4. Detección y análisis de los motivos de no conformidad
5. Eliminación de las causas de problemas
6. Mejora continua

Agrupando el cumplimiento de las normas de calidad en los siguientes puntos; Requisitos generales para un sistema de calidad, registro de los procesos clave para el aseguramiento de la calidad, y mecanismos específicos de garantía de la calidad, aclarando que estas normas son procesos asociados a los sistemas.

Es decir, la aplicación de las normas ISO a un proceso dentro de un sistema se convierten en una garantía de que los procesos efectuados para fines de transferencia de conocimiento y sus derivados se estén llevando de tal forma que tanto las entradas como las salidas sean de conformidad a los estándares nacionales e internacionales, sin afectación a su flujo y costes adicionales para su desarrollo.

En vista de lo anterior a continuación se detallan las teorías que derivan o permiten la consecución de los procesos que llevan consigo las certificaciones, el reconocimiento global y las garantías para participar activamente en los procesos de internacionalización.

2.1.2 Teoría de la Calidad Total

No se puede versar de la calidad total aplicado a cualquier sector sino se tiene una visión holística de su concepción, la cual va desde los espacios de la producción, procesos hasta llegar a las últimas tendencias de su aplicabilidad donde recaen sectores desde la salud hasta los aeroespaciales, desde la transformación de la materia hasta los servicios y es ahí donde existe el hueco en la literatura que persigue la investigación al estudiar su aplicabilidad en el sector educación.

La calidad total es una estrategia de gestión a través de la cual la empresa satisface las necesidades y expectativas de sus clientes, de sus empleados, de los accionistas y de toda la sociedad en general, utilizando los recursos de que dispone: personas, materiales, tecnología, sistemas de producción, entre otros. (Díaz, 2010)

David Garvin, en 1988, sugirió que la calidad puede tener cinco diferentes enfoques (Garvin, 1988):

1. Transcendental: calidad como sinónimo de superioridad o excelencia. Es un significado utilizado a menudo por los consumidores. La calidad sería reconocible, pero no definible de forma precisa, debido a que el significado de los estándares de excelencia, pueden variar entre las personas y en el tiempo. Para los gestores este enfoque puede serlos poco útil, debido a la dificultad que se puede presentar al medir o evaluar lo que es o lo que no es calidad. (Tuchman, 1988)

2. Basada en el producto: la calidad viene definida por la cantidad en la que un atributo deseable está presente en un producto o servicio. El consumidor, generalmente, entiende que cuanto más caro es el producto, más cantidad de atributo está presente en el producto; por ello, a veces, se confunde calidad con precio. La debilidad de este enfoque está en que la definición del atributo al que se refiere puede no depender de un estándar externo, al ser diferente la valoración que hacen las personas acerca de dicho atributo. (Leffler, 1982)
3. Basado en el usuario: La calidad viene determinada por lo que el consumidor desea. En este contexto la calidad se define como “lo que mejor se ajusta al uso que se pretende dar con el producto o servicio”. En esta relación entre el propósito del producto o servicio y su calidad, la debilidad reside en que diferentes personas o grupos sociales pueden tener diferentes deseos y necesidades y, por tanto, distintos estándares de calidad. (Durán, 1979)
4. Basado en el valor: la calidad como relación entre la utilidad o satisfacción con el producto o servicio y su precio. Bajo esta perspectiva, un producto es de más calidad con respecto a sus competidores, si tiene un precio más bajo, o si por el mismo precio nos ofrece mayor utilidad o satisfacción. Este enfoque de la calidad determina que el gestor establezca un equilibrio entre las características del producto o servicio y el coste de su producción.
5. Basado en la producción: la calidad se define como conformidad a las especificaciones determinadas para la manufactura o realización de un producto o servicio. La organización asegura que su producto o servicio siempre es el mismo. En este enfoque la calidad se define como “el grado de conformidad a las

especificaciones". La debilidad de este concepto reside en que dichas especificaciones pueden no tener un significado evidente para el consumidor.

2.1.3 Teóricos y posturas de la Calidad Total

El término calidad se ha utilizado desde el principio de los tiempos en todas las actividades que el ser humano realiza, existen innumerables ejemplos que lo demuestran y como con el pasar del tiempo la calidad ha evolucionado gracias a la aportación de diferentes autores, entre ellos Deming, Jurán, Crosby, Ishikawa entre otros (Gumucio, 2005).

Deming contribuyó significativamente al cambio radical de la industria japonesa de la posguerra, y su ascenso a un poder económico mundial. El papel del Dr. Deming como el arquitecto de la transformación industrial posterior a la Segunda Guerra Mundial en Japón es considerado por muchas escuelas de negocios y economistas occidentales como uno de los logros más significativos del siglo XX (LA Times, 25/10/99). Es llamado el "padre de la tercera ola de la revolución industrial" (The W. Edwards Deming Institute, 2017).

Joseph M. Jurán (1954) es considerado como uno de los gestores de la revolución de la calidad en Japón, donde desde 1954 dictó conferencias y asesoró a empresas. No obstante, Juran cree que los principales responsables de la revolución de la calidad en Japón han sido los propios gerentes de operaciones y los especialistas japoneses. En 1979, fundó el Instituto Juran, donde se dictan seminarios de capacitación y se publican trabajos sobre la materia. En 1984 lo premia el emperador japonés Hiri Hito con la orden del tesoro sagrado (Osorio, s.f.).

Jurán (1954) hizo muchas contribuciones al campo de la gestión de calidad en sus más de 70 años de trabajo activo. Su libro, el Manual de control de calidad, es una referencia clásica para los ingenieros de calidad, ha revolucionado la filosofía japonesa sobre gestión de la calidad y de alguna manera ha trabajado para ayudar a transformar la economía japonesa en el líder industrial que es hoy en día. El Dr. Jurán fue el primero en incorporar el aspecto humano de la gestión de calidad, que se conoce como Gestión de calidad total (Skymark, 2017).

Philip B. Crosby nacido en 1926, creó el concepto de relación cliente proveedor y el concepto del “Cero Defectos” a principios de los años sesenta, aportaciones que son componentes de las empresas como parte de su gestión. Opinaba que la clave para mejorar la calidad consistía en cambiar la mentalidad de la alta dirección. Si lo que ésta esperaba era imperfección y defectos, los tendría, ya que sus trabajadores impondrían expectativas similares a su trabajo. Pero si impregnaba un rendimiento más elevado y una buena comunicación a todos los niveles, era posible conseguir el “cero defectos” (Gumucio, 2005).

Crosby, señala que para crear un proceso de fabricación que tenga cero defectos, la administración debe establecer el tono y la atmósfera que los empleados deben seguir. Si la gerencia no crea un sistema por el cual los defectos cero son claramente el objetivo, entonces los empleados no tienen la culpa cuando las cosas van por mal camino y se producen defectos. El beneficio para las empresas de dicho sistema es una disminución drástica de los recursos desperdiciados y el tiempo empleado en producir bienes que los consumidores no desean definiendo la calidad como una conformidad con ciertas especificaciones establecidas por la administración y no un concepto vago de "bondad".

Estas especificaciones tampoco son arbitrarias; deben ser establecidos de acuerdo a las necesidades y deseos del cliente (Skymark, 2017).

Crosby estima que en los años sesenta varias compañías japonesas aplicaron adecuadamente el principio de “cero defectos”, utilizándolo como una herramienta técnica, mientras la responsabilidad de su debida implementación se asignó a la dirección. Por el contrario, en Estados Unidos este principio se utilizó como un instrumento motivador, y la responsabilidad en caso de registrarse defectos recaía en el trabajador. Esta estrategia requiere una orientación técnica además del compromiso de la dirección (Giugni, 2009).

Kaoru Ishikawa nacido el año 1915 en Japón, fue consejero de muchas empresas tanto japonesas como americanas y es fundador de los “Círculos de Calidad”, así como promotor del diagrama conocido como el diagrama causa – efecto, o espina de pescado. Diseñó un círculo de calidad basado en seis etapas integradas, que son: la definición de los objetivos, definición del método, el entrenamiento, ejecución de la tarea, controlar los resultados y tomar acciones. Además, su contribución abarca los principios de la calidad basados en el compromiso total de la dirección y los mandos intermedios, una administración participativa, la adhesión del personal a los objetivos de la calidad y una formación sobre las herramientas de la calidad (Gumucio, 2005).

Kaoru Ishikawa quería cambiar la forma en que la gente piensa sobre el trabajo. Instó a los gerentes a resistirse a contentarse con simplemente mejorar la calidad de un producto, insistiendo en que la mejora de la calidad siempre puede ir un paso más allá. Su noción de control de calidad en toda la empresa requería un servicio al cliente continuo. Esto significaba que un cliente continuaría recibiendo el servicio incluso después de recibir el producto. Este servicio se extendería a toda la compañía en todos los niveles de gestión, e

incluso más allá de la empresa, a la vida cotidiana de los involucrados. Según Ishikawa, la mejora de la calidad es un proceso continuo y siempre se puede dar un paso más (Skymark, 2017).

Es así que la Calidad Total ha estado vigente en el mundo y muchos países como Estados Unidos, Inglaterra y España han desarrollado modelos basados en estos conceptos y en la actualidad la evolución de la Calidad Total se combina con otras estrategias como las asociadas a la gestión de los procesos, la gestión del conocimiento hasta la aplicación en los negocios tecnológicos (Gumucio, 2005).

Pese a que la calidad total es un concepto que se origina en la industria se ha demostrado al pasar de los años su aplicabilidad en diferentes rubros y la educación no es la excepción, su aparición data de la década de los ochenta impulsado en un principio por la Organización para la Cooperación y el Desarrollo (OCDE) y, posteriormente por las Comisiones Europeas. La calidad de la educación ha sido abordada como un valor atribuido a un proceso educativo en términos comparativos, o en palabras de Edwards (1991), “la realidad observada frente a un término deseable” (Marín, 2012)

2.1.4 Principales precursores de la Calidad Total

La teoría de la calidad total no es un concepto completamente original del campo de la administración de negocios, ya que tiene sus raíces en otros campos de esta área como el desarrollo organizacional, teorías de motivación y comportamiento humano, liderazgo, administración científica, cultura corporativa, toma de decisiones, trabajo en equipo, administración de procesos entre otros (Cantú, 2006). A continuación, la tabla 2 muestra los principales conceptos de TQM y cómo fueron evolucionando con cada uno de estos propulsores de esta gestión (Lean Manufacturing 10, 2018):

Tabla 1. Principales tesis de los precursores del TQM

Tesis	Phillip B. Crosby	W. Edward Deming	Joseph M. Jurán
Definición de calidad	Concordancia con los requisitos	Un grado previsible de uniformidad y confiabilidad a bajo costo y adecuado para el mercado	Adecuado para el uso
Nivel de responsabilidad de la gerencia superior	Total responsabilidad de la calidad	Responsable del 94% de los defectos de calidad	Menos del 20% de los problemas de calidad se deben a los trabajadores, el 80% a los procesos
Norma de desempeño y motivación	Cero defectos	La calidad tiene escalas, las estadísticas miden el desempeño de cada área.	Enfoque de dirección general para la calidad, principalmente con respecto al factor humano.
Enfoque en general	Prevención, no impresión.	Reducir las inestabilidades mediante la mejora continua. Crear inspecciones en masa.	Enfoque de dirección general para la calidad, sobre todo en los elementos humanos
Estructura	14 pasos para mejorar la calidad	14 puntos para la gerencia de calidad	10 pasos para mejorar la calidad
SPQ o Control estadístico de procesos	Se rechazan los niveles estadísticos de calidad aceptable	Afirma que es necesario emplearse métodos estadísticos para el control de la calidad	Recomienda el SPQ, advirtiendo que puede contener un enfoque fundamentado en herramientas.
Concepto de mejoras	Un proceso, no un programa meta de mejoras	Eliminar objetivos sin métodos. Mejoras continuas para reducir inestabilidad.	Enfoque de equipo de proyecto. Establece metas.
Trabajo en equipo	Equipos de mejora continua. Consejos de calidad.	Participación de todos los empleados en la toma de decisiones. Suprimir barreras o conflictos entre departamentos.	Enfoque de equipo y círculo de calidad
Costos de calidad	Costo de la no concordancia. La calidad debe ser gratuita.	Mejora continua, sin agregar puntos óptimos	La calidad no es gratuita y además debe existir un punto óptimo.
Compras y bienes recibidos	Declarar las necesidades. El proveedor debe ser considerado con una extensión de la empresa. El mayor filtro de calidad es el propio comprador.	La inspección es demasiado tardía, pues implica que ya se han recibido los insumos con defectos. Se requieren diagramas de control, así como pruebas estadísticas.	Los problemas y dificultades son complejos y distintos cada vez. Se deben realizar estudios formales.

Tesis	Phillip B. Crosby	W. Edward Deming	Joseph M. Jurán
Calificación de proveedores	Realizar auditorías de calidad. El comprador es el principal responsable de no recibir nada que no cumpla con la calidad requerida	No realiza la calificación de proveedores, critica a la mayoría de los sistemas	Si realiza calificaciones al proveedor, pero, además, ayuda al mismo a mejorar su servicio.

Nota: (Lean Manufacturing 10, 2018).

2.1.5 Gestión de la calidad total (TQM)

La Gestión de la Calidad Total, abreviada como TQM, del inglés Total Quality Management consiste en aplicar el concepto de “Calidad Total” a los sistemas de gestión de la empresa. Con ello lo que se pretende es integrar la calidad en todos los procesos de la organización (González, 2012).

El TQM es una de las bases del Lean Manufacturing, inicialmente contribuyó con su enfoque para la aplicación de una cultura empresarial colectiva de total compromiso con la eficiencia. El concepto de control de calidad no es nuevo, en realidad siempre ha estado de la mano con la producción de procesos, lo que sí ha evolucionado es su aplicación. En un principio el control de calidad se aseguraba que los productos que no cumplieran con las especificaciones necesarias no llegaran al cliente (Lean Manufacturing 10, 2018).

Se puede resumir la filosofía de la TQM, en los siguientes conceptos (Navarro, 2016):

- La orientación al cliente. Los clientes (tanto externos como internos) son la razón de ser de la empresa y sin la presencia y fidelidad de los mismos, la sostenibilidad de la organización a largo plazo es imposible.
- La participación del personal. El personal de la organización debe tener la habilidad y la posibilidad, de proponer y realizar cambios en los procesos y

de aportar soluciones a los problemas que surjan. Esto se consigue a través de la formación y de la mejora de sus conocimientos y competencias.

- La toma de decisiones basada en hechos. En muchas ocasiones, las decisiones empresariales basadas en intuiciones pueden llegar a ser problemáticas. Con la toma de decisiones basada en hechos y las herramientas adecuadas, es posible medir los resultados de los procesos y evaluar el grado de cumplimiento de estos.
- La mejora de procesos permanente. Los procesos son el motor de la organización y en un entorno de cambio constante, es necesario aplicar una metodología de mejora continua de los mismos, de manera que se puedan proporcionar respuestas eficientes, a los requerimientos de calidad de los clientes, en cada momento.

2.1.6 Sistemas de gestión por la calidad total

Las organizaciones tienen una mayor probabilidad de éxito y permanencia en el mercado si (Cantú, 2006):

1. Desarrollan una cultura de mejora continua, mediante la integración de los conceptos de calidad total en sus sistemas de gestión.
2. Analizan periódicamente el cumplimiento de las expectativas de los grupos de interés de la organización, mejorando continuamente la operación y la planeación

Un Sistema de Gestión de la Calidad (SGC) no es más que una serie de actividades coordinadas que se llevan a cabo sobre un conjunto de elementos para lograr la calidad de los productos o servicios que se ofrecen al cliente, es decir, es planear, controlar y mejorar aquellos elementos de una organización que influyen en el cumplimiento de los requisitos

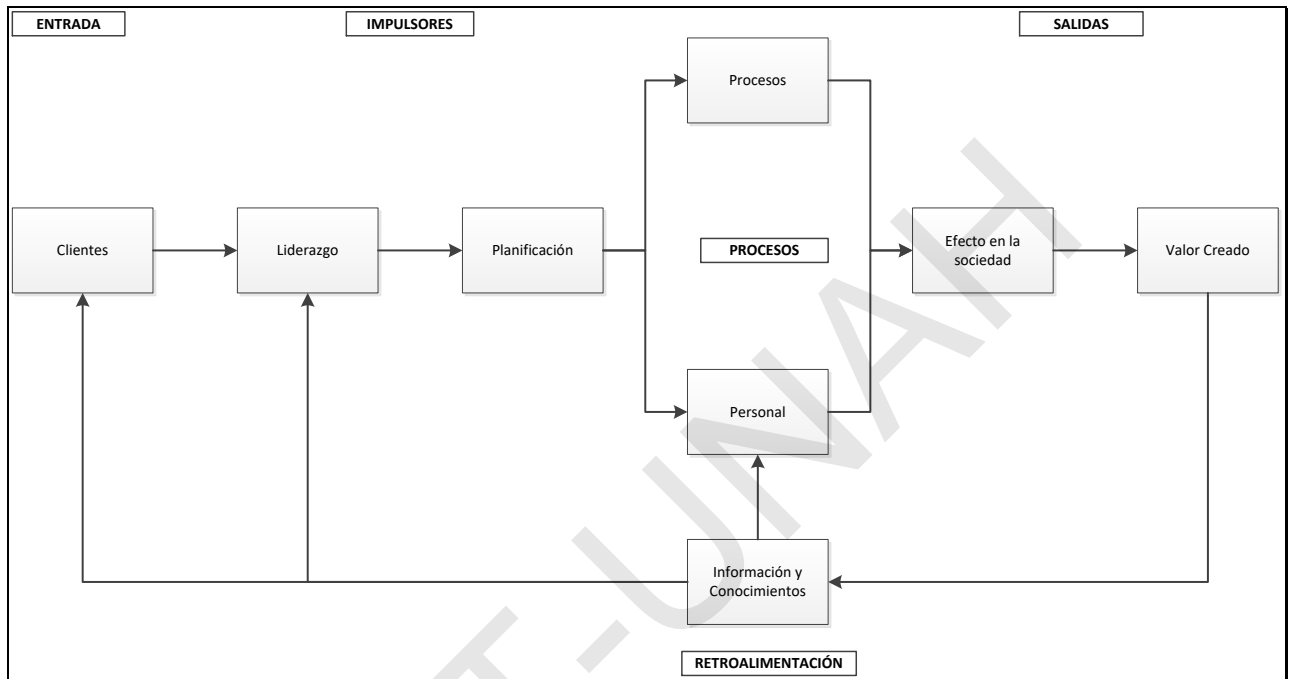
del cliente y en el logro de la satisfacción de este. Entre los elementos de un Sistema de Gestión de la Calidad, se encuentran los siguientes (Mateo, 2009):

1. Estructura Organizacional: división formal, equipamiento y coordinación de las tareas de trabajo (Robbins, 2004).
2. Planificación (Estrategia): es una técnica para minimizar la incertidumbre y dar más consistencia al desempeño de la empresa (Chiavenato, 2009).
3. Recursos: es todo aquello que se va a necesitar para poder alcanzar el logro de los objetivos de la organización (personas, equipos, infraestructura, dinero, etc.) (Mateo, 2009).
4. Procesos: es un conjunto de actividades, interacciones y recursos con una finalidad común: transformar las entradas en salidas que agreguen valor a los clientes (Carrasco, 2011).
5. Procedimientos: es la descripción detallada de un proceso. Si el proceso es muy extenso, puede ser a nivel de etapas o versiones del mismo (Carrasco, 2011).

Los sistemas de administración por calidad total parten del principio más distintivo de la calidad total: el enfoque al cliente. La ilustración 1, muestra un sistema de administración por calidad donde la entrada son las expectativas y necesidades de los clientes; los impulsores el liderazgo y la planeación; los procesos y el personal serían las fuerzas de

creación de valor y las salidas el efecto social de la organización y el valor creado por este
(Cantú, 2006)

Ilustración 1 Modelo de administración por calidad total



Nota: (Cantú, 2006).

2.1.7 La calidad aplicada a la educación

La calidad educativa actualmente es una de las expresiones más utilizadas en el entorno académico, como punto de referencia que evidencia los procesos de cambio o planes de mejora en las instituciones de educación superior. Como organización, debe adaptarse de forma inteligente a su entorno cambiante y reflexionar de forma permanente sobre la calidad del servicio educativo que presta a la sociedad.

En el campo de los conocimiento es preciso una revisión permanente ante la caducidad de los mismos; surgen nuevos conocimientos y destrezas en la búsqueda y tratamiento de la información, con la aplicación de las tecnologías de la información y la

comunicación; la formación en valores es un reto permanente, cuya importancia se acrecienta con la apertura hacia una sociedad cada vez más intercultural; en las relaciones familia-escuela-sociedad; en el campo laboral; en la continua revolución en el ámbito de la pedagogía, de la metodología y de la organización; entre otros. (USAL, s.f.)

Para versar de calidad en educación superior es importante definir la calidad en el ámbito educativo. Al respecto Jorge R. Seibold (2000) expresa que el concepto de calidad es relativamente reciente en la literatura pedagógica, concepto que se veía en el pasado de una forma más cuantitativa, vinculándosele especialmente con lo económico y social, pero también manifiesta que este concepto ha evolucionado, viéndolo desde un punto de vista más amplio, en el que no sólo se analiza desde un espectro cuantitativo, sino también cualitativo. (Seibold, 2000)

En realidad la calidad es un concepto relativo asociado al proyecto institucional, a sus objetivos, finalidades y resultados, a su eficiencia y costo, a su aptitud para cumplir su compromiso social o bien para satisfacer las necesidades de sus usuarios, destinatarios o clientes (López, 2006). Pero el hecho de que en lo relacionado con la educación se hable de usuarios, destinatarios y clientes no debe suponer que se le dé a la educación superior una visión de tipo comercial, sino que al verla desde la gestión por procesos se da paso a una visión más organizacional, reconociendo en la misma diferentes áreas de gestión como lo son la gestión directiva o la gestión académica, las cuales requieren diferentes estrategias y puntos de vista para abordarlas.

Por lo tanto, supone un cambio cultural importante, que permite situar al usuario de la educación como eje principal de ésta, entendida a su vez como la suma de servicios prestados a unos destinatarios finales que son los alumnos, padres y sociedad; lo que

implica ver con especial interés la relaciones entre estos, quienes finalmente serán los jueces que expresen su satisfacción o no con la prestación del servicio educativo. (Cantón, 2008)

Una realidad a la que se enfrentan las instituciones de educación superior es la globalización; lo que trae a consideración aspectos primordiales para ofrecer una educación de calidad. Al respecto Fresán (2007) expresa que la reflexión sobre el concepto de calidad en un entorno caracterizado por la globalización y la desaparición de las fronteras para permitir el tránsito de recursos económicos, materiales y de servicios exige la consideración de nuevos elementos y nuevas circunstancias. No se puede perder de vista que el contexto económico, social y político determina las orientaciones que prevalecen en el sistema educativo. (Orozco, 2007)

Van Damme (2002) aborda la "internacionalización de la calidad de la educación superior" en su primer modelo, donde se aparta de la garantía de la calidad existente y trata de fortalecerse a la vista de los problemas internacionales, el cual busca una estrategia para abrir la garantía de calidad nacional existente y la acreditación basada en acuerdos para la educación superior "sin fronteras". (Damme, 2002)

La calidad universitaria ha sido cronológicamente concebida y manejada con base en seis enfoques (Rugarcia, s.f.):

1. Nihilista (escéptico): este enfoque simplemente dice que la calidad universitaria o educativa no puede ser definida ni medida, porque las actividades en las universidades son demasiado complejas.

2. Prestigio: la calidad se establece con base en la selectividad de alumnos de primer ingreso, en la alta dimensión de la matrícula y en una considerable planta de profesores.
3. Ponderación de recursos: este enfoque supone que, a mayores y mejores recursos o medios, mejor aprendizaje e investigación, o sea, mejor calidad: identifica medios con fines. Los principales recursos que se evalúan para concluir sobre la calidad universitaria son: porcentaje de profesores con doctorado, número de publicaciones, gasto por estudiante, planta física, fondos para investigación, existencias en la biblioteca, pago a profesores, proporción de estudiantes por profesor, número de pantallas computacionales y equipos actualizados en los laboratorios.
4. Estimación de resultados: La mejor prueba de la calidad de una institución de educación superior no reside en su reputación ni en sus recursos, sino en sus productos. Aspectos como: proporción de egresados que son becados para estudiar un posgrado o que obtienen un doctorado, índice de deserción, y remuneración de egresados han sido considerados como criterios de calidad universitaria basada en 3 resultados. Además, la estrecha vinculación entre los resultados de la evaluación de productos con otras mediciones tradicionales de la calidad contribuye a reforzar la validez de este enfoque. Recientemente se ha pensado que a menos que se relacione la evaluación de productos con la calidad de los alumnos que ingresan a la universidad, los indicadores pueden ser engañosos.
5. Medición del valor agregado: se sostiene que la calidad debe ser entendida como el efecto o valor agregado que se produce especialmente en los alumnos en su desarrollo intelectual y personal, es decir, el cambio en sus actitudes, habilidades de razonamiento y conceptos comprendidos.

6. Observación de las acciones: se observan las actividades (que implica el manejo de recursos) de profesores, alumnos, e investigadores para concluir sobre la calidad de una universidad. Son las actividades reales las que apuntan más fiel y sencillamente a resultados de calidad.

Expuesto lo anterior, existen tensiones, tendencias y retos que obedecen a cambios locales e internacionales y son aspectos a los cuales se tiene que enfrentar la educación superior para escalar en lo relacionado a la calidad. A continuación, se presentan los principales elementos que se vislumbran como retos o desafíos (Duque & Serna, 2012):

1. La tensión entre lo mundial y lo local.
2. La tensión entre lo universal y lo singular.
3. La tensión entre tradición y modernidad.
4. La tensión entre el largo plazo y el corto plazo.
5. La tensión entre la indispensable competencia y la preocupación por la igualdad de oportunidades.
6. La tensión entre el desarrollo de los conocimientos y las capacidades de asimilación del ser humano.
7. La tensión entre lo espiritual y lo material
8. Equidad
9. Globalización
10. Cobertura
11. Crear procesos educativos en función de la sociedad y país

Entre los principales indicadores por considerar por parte de la educación superior para una revisión integral, con miras a la búsqueda permanente de elevar sus niveles de calidad, se encuentran (Vargas, 2007):

1. Propuestas curriculares pertinentes con las demandas contextuales globales.
2. Nivel académico y disponibilidad del profesorado.
3. Acceso equitativo de la población estudiantil.
4. Sistemas de beneficios estudiantiles para las poblaciones menos favorecidas socioeconómicamente.
5. Rendimiento académico estudiantil.
6. Caracterización de la población estudiantil.
7. Relación presupuesta e inversión social.
8. Procesos administrativos flexibles y dinámicos.
9. Articulación con la investigación de alto nivel y su pertinencia con la realidad social.
10. Cantidad y calidad de sus publicaciones.
11. Acceso y uso de las tecnologías de avanzada al servicio de la academia.
12. Enlaces de cooperación a escalas nacional e internacional.
13. Visión humanista en la formación profesional.

La comprensión de todos estos componentes evaluativos de la calidad educativa es estrictamente necesaria para determinar y analizar el nivel de calidad alcanzado por una universidad determinada, para así tener un punto de partida que sustente la toma de decisiones sobre el rumbo y concepción ideológica que se desea alcanzar.

Por otra parte, es relevante subsanar aquellos aspectos que, de una u otra forma, se han desviado de los fines y principios de la universidad o no responden a estos, así como también es pertinente sostener y mejorar aquellos que son coherentes con el proyecto institucional. Es así que “no puede hablarse de calidad sin evaluación, ni hablar de evaluación si no es para la mejora de la calidad educativa existente” (Morillejo et Al, 1999).

2.1.8 Concepción de la Internacionalización de la Educación Superior

Conforme avanza el siglo 21, la dimensión internacional de la educación superior se hace más importante y al mismo tiempo, más compleja. Hay nuevos actores, nuevos fundamentos, nuevas regulaciones y un nuevo contexto de globalización. La internacionalización se ha convertido en una fuerza formidable para el cambio. (Knight, 2010)

Existen muchos conceptos que han ido evolucionado a través del tiempo de acuerdo a los cambios globales, regionales y locales lo que permiten se vaya adaptando a las nuevas tendencias de la educación superior. Para los propósitos de este trabajo se define la Internacionalización en el contexto de la educación superior de acuerdo con lo establecido por los siguientes autores:

- La internacionalización es un proceso que prepara a la comunidad para la participación exitosa en un mundo cada vez más interdependiente. En el caso de la Educación Superior, el proceso debe envolver todas sus facetas promoviendo el entendimiento global y desarrollando habilidades para vivir y trabajar eficientemente en un mundo multicultural. (Francis, 1993)

- Se define también como una estrategia de largo plazo, para el establecimiento de lazos transfronterizos, con el propósito de generar movilidad, intercambio estudiantil, desarrollo del personal e innovación curricular (Rudzki, 1998)
- De igual manera la internacionalización de la educación superior se puede precisar como un proceso de transformación institucional integral que pretende incorporar la dimensión internacional e intercultural en la misión y las funciones sustantivas de las instituciones de educación superior, de tal manera que sean inseparables de su identidad y cultura. (Ávila, 1999)
- Se puede ver también como el proceso de integración de dimensiones internacionales, interculturales o globales dentro del objetivo, función y provisión de la educación superior. (Hans De Witt, 2002)
- Así mismo, es un proceso de integrar una dimensión internacional, intercultural o global en el propósito, funciones, (docencia, investigación o extensión) o provisión de la educación superior (Knight, 2008).
- La Internacionalización es un compromiso confirmado a través de la acción para infundir perspectivas internacionales y comparativas a lo largo de la enseñanza, la investigación y las misiones de servicio de la educación superior. Esto modela la ética y los valores institucionales que tocan todas las dinámicas de la educación superior. Es esencial que sea aceptada por el liderazgo institucional, la gobernanza, el profesorado, los estudiantes y todas las unidades de servicio y apoyo académico. Es un imperativo institucional, no sólo una posibilidad deseable. La Internacionalización integral no sólo afecta a todos los de la vida universitaria también a los marcos externos de la institución de referencia, las asociaciones y las

relaciones, la reconfiguración global de las economías, los sistemas de comercio, la investigación, la comunicación y el impacto de las fuerzas globales sobre la vida local. (Hudzik, 2011)

- Estrategias de cooperación, buscando articular políticas a través de otros actores del sistema de ciencia y tecnología, en este caso las universidades, para lograr así mayores impacto y visibilidad, potenciando el sistema con un intercambio que ayude al progreso conjunto de la comunidad. (Corti, Oliva, & Cruz, 2015)

Finalmente, se puede decir que la internacionalización es una palabra con múltiples significados. Para algunos, significa una serie de actividades como la movilidad académica para estudiantes y profesores; redes internacionales, asociaciones y proyectos; nuevos programas académicos e iniciativas de investigación. Para otros, significa la transmisión de educación a otros países, a través de nuevas disposiciones, como las sucursales de universidades o franquicias. Para muchos, significa la inclusión de una dimensión internacional, intercultural y/o global dentro del currículo y el proceso de enseñanza-aprendizaje.

Los proyectos de desarrollo internacionales han sido percibidos tradicionalmente como parte de la internacionalización y más recientemente, el incremento del énfasis en el comercio de la educación superior también está siendo visto como internacionalización. Así, la internacionalización es interpretada y utilizada de forma diferente en los países alrededor del mundo. (Knight, 2014)

2.1.9 Esferas de la Internacionalización de la Educación Superior

Ante la complejidad de los desafíos mundiales, presentes y futuros, la educación superior tiene la responsabilidad social de hacer avanzar la comprensión de problemas

polifacéticos con dimensiones sociales, económicas, científicas y culturales, así como la capacidad de hacerles frente. Los establecimientos de enseñanza superior del mundo entero tienen la responsabilidad social de contribuir a reducir la brecha en materia de desarrollo mediante el aumento de la transferencia de conocimientos a través de las fronteras, en particular hacia los países en desarrollo, y de tratar de encontrar soluciones comunes para fomentar la circulación de competencias y mitigar las repercusiones negativas del éxodo de competencias. (UNESCO, 2009)

1. Al interior de la Institución: la internacionalización no debe ser asunto exclusivo de una unidad, es un proceso que se construye con la participación de todos o casi todos los actores institucionales, es transversal y debería ser intrínseca a la gestión de todos, en el marco de una política y un plan de desarrollo.
2. Interinstitucional: la generación e implementación a nivel nacional e internacional de acuerdos bilaterales y multilaterales, con otras instituciones de educación superior, con organizaciones y entidades del sector o asociadas a éste, la conformación/membresía activa a redes, alianzas, consorcios y asociaciones, pertinencia, oportunidades y proyección institucional.
3. Externa al ámbito educativo: existencia (o no) de políticas, programas, iniciativas del gobierno, organismos nacionales e internacionales y del sector privado, condiciones del contexto, que influyen en las políticas y estrategias de internacionalización de las instituciones de educación superior, tanto a nivel individual como colectivo. Retroalimentación y actualización permanente, adaptación y flexibilidad, pertinencia y capacidad de incidencia.

2.1.10 La Internacionalización de la Educación Superior

En términos históricos, se considera que la dimensión internacional de las universidades estuvo presente desde la creación de estas. Sin embargo, recién en las últimas dos décadas ha cobrado un nuevo rumbo en un contexto de creciente globalización, en el cual las instituciones de educación superior ya no se conciben aisladamente, sino que, por el contrario, se encuentran interconectadas entre sí superando las barreras geográficas.

Por tal motivo, en los últimos años se advierte un incremento en la participación de las universidades en el proceso de Internacionalización de la Educación Superior a través de la creación de espacios institucionales dedicados a su vinculación internacional (Abba, 2015).

El comienzo de la dimensión internacional de las universidades puede remontarse a los propios orígenes de dichas instituciones, aproximadamente durante el siglo XII y XIII, en la Europa occidental. En aquellas épocas profesores y estudiantes viajaban a otras instituciones educativas, ubicadas en localidades geográficas diferente, con el objetivo de realizar intercambios académicos y nutrirse de esas experiencias (Guadilla, 2005).

El movimiento de estudiantes, académicos e ideas a través de las fronteras era una característica destacada; comunidades de académicos internacionales fueron formados como resultado en varias prominentes universidades. Tal la movilidad disminuyó significativamente después del siglo XV hasta la segunda mitad del siglo veinte donde se extendió a los Estados Unidos y Canadá (Hudzik, 2011).

Durante el siglo XX, la internacionalización fue identificada con una de sus actividades principales: la movilidad internacional. No obstante, hacia finales de ese siglo comenzó una preocupación, tanto de la academia como de las propias universidades, por un lado en abordar conceptualmente a la internacionalización, es decir, la realización de

investigaciones y reflexiones en profundidad sobre la internacionalización como objeto de estudio específico dentro del campo de la educación superior; y por el otro, un interés creciente en el financiamiento y la planificación de las actividades de vinculación internacional de las casas de altos estudios (Abba, 2015).

A finales de los años 80, internacionalización se definía generalmente a nivel institucional y desde punto de vista de un conjunto de actividades. Arum y Van de Water (1992) propusieron definir la internacionalización como “múltiples actividades, programas y servicios que caen dentro de los estudios internacionales, intercambio educativo internacional y cooperación técnica”. En 1944 Knight introdujo un proceso u enfoque organizacional, para incluir la noción de que internacionalización es un proceso que necesita ser integrado y sostenible a nivel institucional. Van de Wende en 1997, señalaba que la definición basada en la institución tenía limitaciones.

Por tanto, propuso una definición más amplia que incluya “Cualquier esfuerzo sistemático encaminado a hacer que la educación superior respondiera a los requerimientos y desafíos relacionados con la globalización de sociedades, economías y mercados laborales”. Más recientemente Soderqvist introdujo una definición que se concentra en el proceso de cambio de una institución de educación superior internacional que incluya una dimensión internacional en todos los aspectos de su gestión holística para aumentar la calidad del aprendizaje, la enseñanza y lograr las competencias deseadas (Hans de Wit et Al, 2005).

A comienzos del siglo XXI, la internacionalización hizo eco en instituciones como el Mercado Común del Sur (MERCOSUR), la Unión de Naciones Sudamericanas (UNASUR), la Alternativa Bolivariana para los Pueblos de Nuestra América (ALBA) y la Comunidad de Estados Latinoamericanos y Caribeños (CELAC), se siembra la posibilidad

de introducir en las universidades una concepción internacional fundada en valores netamente mercantiles, para transitar un camino diferente sustentado bajo los cimientos de la solidaridad, la cooperación, la horizontalidad, y la búsqueda colectiva de soluciones a los problemas que aquejan a la región, en este caso en materia de educación superior.

Estos principios fueron incorporados en la Declaración de la Conferencia Regional de Educación Superior de América Latina y el Caribe (CRESALC), celebrada del 4 al 6 de junio de 2008, en la ciudad de Cartagena de Indias, Colombia (Abba, 2015). A partir del Siglo XIX, miembros de las elites sociales y económicas latinoamericanas mandan sus hijos a estudiar en el extranjero, en particular en universidades europeas, francesas, inglesas y alemanas principalmente, y más tarde en el Siglo XX a universidades de Estados Unidos y Canadá. De regreso a sus países de origen, estos personajes, en tanto que líderes en el desarrollo de sus sociedades y en la vida intelectual y universitaria de la región, se convertían en propagadores de las culturas europea y norteamericana. Por medio de ellos, se daba a conocer las nuevas ideas y escuelas de pensamiento de los científicos y académicos extranjeros, al mismo tiempo que se difundían nuevas fuentes bibliográficas. Todos estos elementos apoyaron de alguna manera un cierto grado de internacionalización de las instituciones latinoamericanas. A finales de los ochentas, las actividades internacionales empiezan a ser parte del quehacer universitario mexicano y latinoamericano, y se abren las primeras oficinas de intercambio académico en las más grandes universidades públicas y privadas (Ávila, 2005).

A medianos de los noventas, la apertura económica provoca la necesidad de formar recursos humanos con competencias internacionales, que provoca un crecimiento notable en la cantidad de actividades internacionales en el terreno académico y universitario. Aparece en Europa en el marco de la construcción de la ciudadanía europea, un nuevo

concepto de movilidad académica y de internacionalización, que se promueve como medio para el mejoramiento de la calidad y de la pertinencia educativa, así como para el desarrollo de la capacidad nacional e institucional. Dicho concepto será rápidamente tomado como modelo por el resto del mundo.

Al inicio de los años 2000, muchas son las instituciones latinoamericanas que adoptan las estrategias de internacionalización como eje estratégico de desarrollo institucional para alcanzar mayor calidad educativa y enfrentar los desafíos del Siglo XXI. El concepto de cooperación internacional para el desarrollo se ve sustituido por el de cooperación horizontal (Ávila, 2005).

En la década de los ochenta, especialmente en Latinoamérica, se da una fuerte disminución de oportunidades de cooperación internacional, a raíz de la crisis fiscal de las universidades públicas (tabla 1). Esto, sin duda, tuvo efectos poco positivos en la educación superior, ya que los recursos disminuyeron y los costos de estudio en el exterior se incrementaron (Aguilar-Castillo & Riveros-Angarita, 2016).

Tabla 2. Cambios asociados a la evolución del concepto y accionar institucional de la internacionalización de la educación superior, en las últimas décadas

Ochentas	Noventas	Dos mil en adelante
Internacionalización centrada en actividades de carácter institucional, de tipo receptiva de oportunidades provenientes del exterior más que enfocada en una política proactiva.	Internacionalización como un proceso de transformación que trasciende el ámbito institucional y se convierte en eje transversal de la acción substantiva institucional. Posee una variedad de componentes y actividades internacionales de movilidad: académica y estudiantil el flujo de nuevos conocimientos que incorpora la dimensión internacional del currículo y métodos de enseñanza; así como, a la gestión de estos procesos, apoyados con políticas y compromisos claros, y la creación de oficinas de apoyo a los servicios orientados hacia las actividades internacionales.	Internacionalización convertida en un requisito indispensable, se ha diversificado y las actividades e iniciativas que promueve han cambiado de acuerdo con las transformaciones del contexto institucional, regional e internacional. Estos cambios en el concepto promueven un ámbito de reflexión y evaluación acerca de los alcances, productos e impactos que se están generando.

Nota: La internacionalización de la educación superior: Concepto y evolución del modelo en la Universidad de Costa Rica (Aguilar-Castillo, 2016).

2.1.11 Enfoques sobre la internacionalización

La revisión de la literatura, así como de la práctica de la educación internacional en la última década, revela que varios autores importantes generalmente han utilizado una tipología similar de enfoques. (Aigner et Al, 1992; Arum & Van de Water, 1992; de Wit, 1995; Knight, 1994, 1996, 1997). Por enfoques, los autores se refieren a las posturas adoptadas por personas en posiciones de liderazgo para la promoción e implementación de programas orientados a la internacionalización, ante ello, básicamente se utilizan cuatro enfoques diferentes para describir el concepto de internacionalización (Qiang, 2003):

Tabla 3. Enfoques de la Internacionalización

Enfoque	Descripción
Actividad	Categorías o tipos de actividades para describir la internacionalización: el currículo, intercambios de académicos/estudiantes, apoyo técnico, estudiantes internacionales.
Competencia	Desarrollo de nuevas aptitudes, conocimientos, actitudes y valores en los estudiantes, el personal académico y el administrativo. A medida que aumenta el énfasis en los resultados de la educación, mayor es el interés por identificar y definir el ámbito de competencia global/internacional.
Ethos	Se subraya la creación de una cultura o ambiente universitarios que promueva y apoye las iniciativas internacionales/interculturales. Se subraya la creación de una cultura o ambiente universitarios que promueva y apoye las iniciativas internacionales/interculturales.
Proceso	Integrar o estimular la dimensión internacional o intercultural en la enseñanza, la investigación y el servicio mediante la combinación de una amplia gama de actividades, políticas y procedimientos.

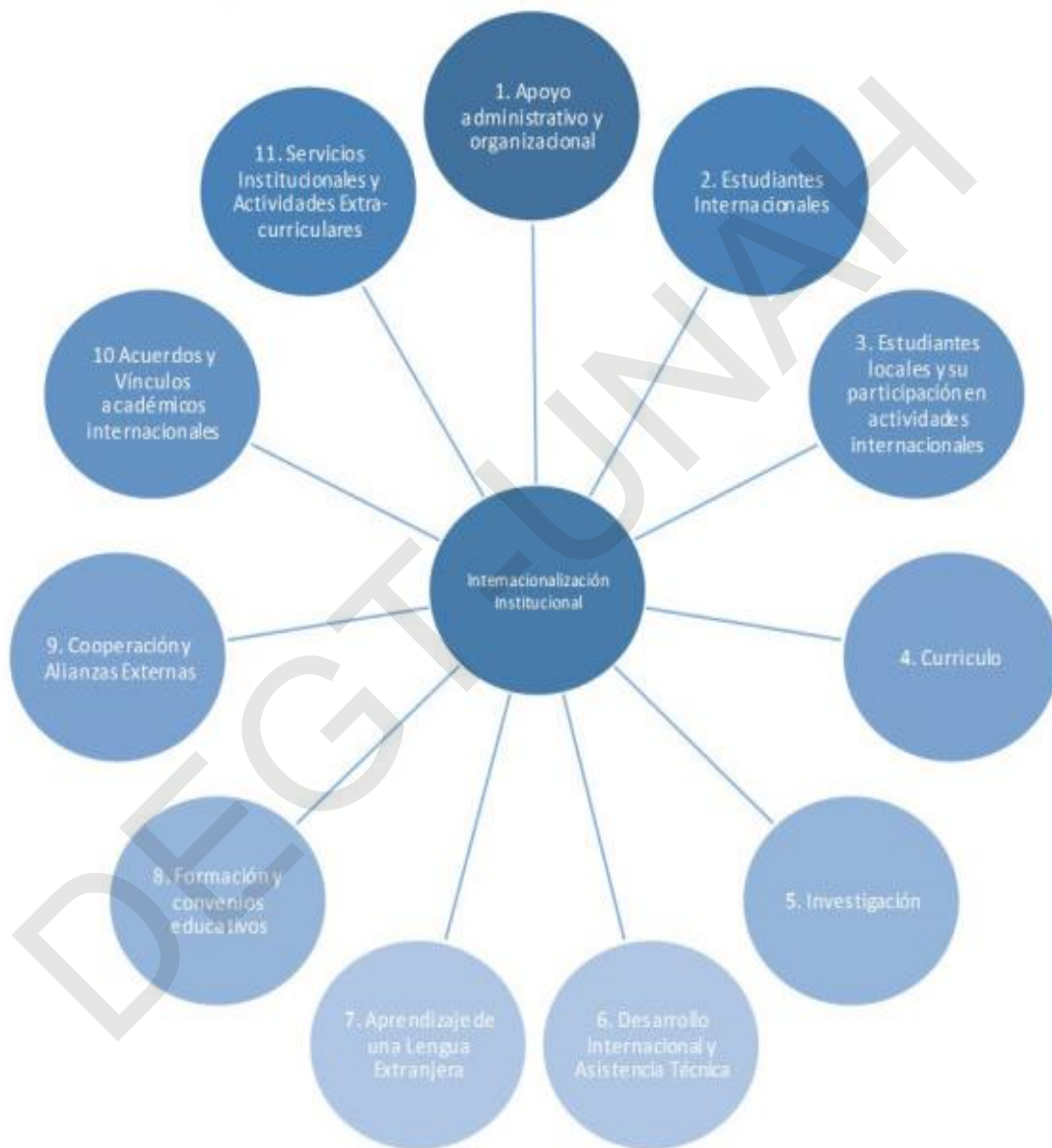
Nota: Internacionalización de la educación superior (Knight, 1994).

2.1.12 Modelos de la Internacionalización de la educación superior

De acuerdo con las tendencias y las particularidades en el tema de la internacionalización de la educación superior, diversos estudios han desarrollado modelos que contribuyen a su análisis desde diversas esferas.

El Modelo de internacionalización de Jane Knight (1994): Knight identifica algunos checkpoints fundamentales (Ilustración 2) los cuales deben ser considerados a la hora de fortalecer y planear la internacionalización a nivel institucional:

Ilustración 2. Checkpoints para la internacionalización

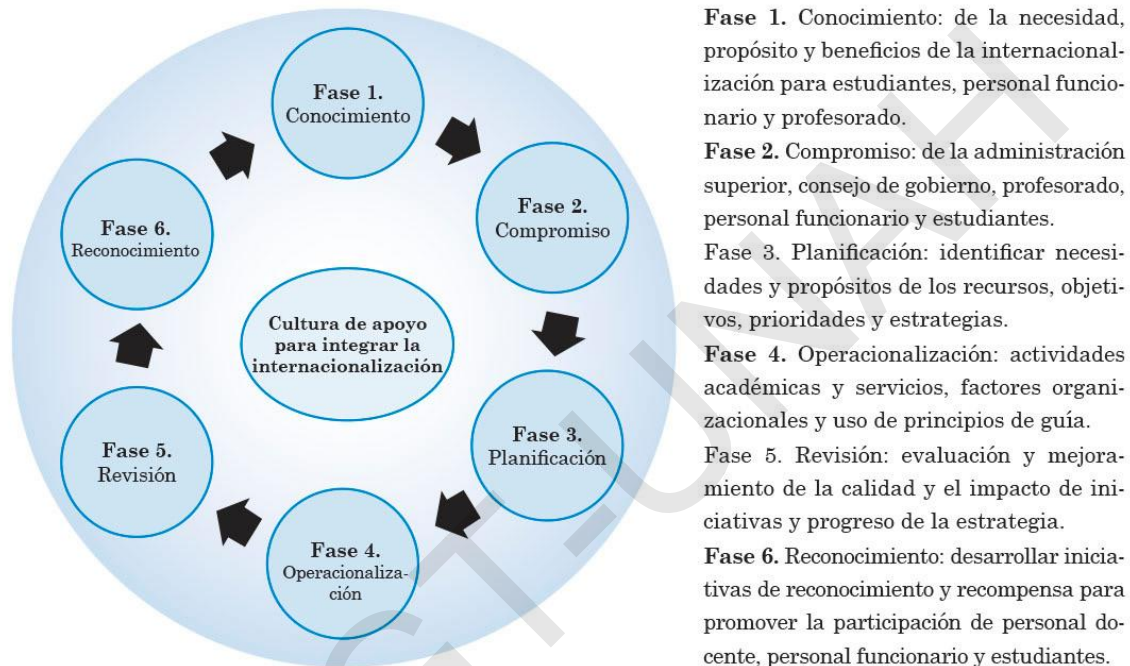


Nota: La Internacionalización de la educación superior (Knight, 1994).

Jane Knight, presenta un modelo genérico de la internacionalización de la educación superior. Para el análisis de la internacionalización ella utiliza un método de abajo-arriba

(institucional) y uno de arriba-abajo (nacional/sectorial) que estudia la relación dinámica entre los dos niveles (Ilustración 2). Para Knight, la internacionalización es un ciclo determinado por las siguientes fases (Aguilar-Castillo & Riveros-Angarita, 2016):

Ilustración 3. Fases del modelo genérico Knight (1994)



Fase 1. Conocimiento: de la necesidad, propósito y beneficios de la internacionalización para estudiantes, personal funcionario y profesorado.

Fase 2. Compromiso: de la administración superior, consejo de gobierno, profesorado, personal funcionario y estudiantes.

Fase 3. Planificación: identificar necesidades y propósitos de los recursos, objetivos, prioridades y estrategias.

Fase 4. Operacionalización: actividades académicas y servicios, factores organizacionales y uso de principios de guía.

Fase 5. Revisión: evaluación y mejoramiento de la calidad y el impacto de iniciativas y progreso de la estrategia.

Fase 6. Reconocimiento: desarrollar iniciativas de reconocimiento y recompensa para promover la participación de personal docente, personal funcionario y estudiantes.

Nota: La internacionalización de la educación superior: Concepto y evolución del modelo en la Universidad de Costa Rica (Aguilar-Castillo & Riveros-Angarita, 2016).

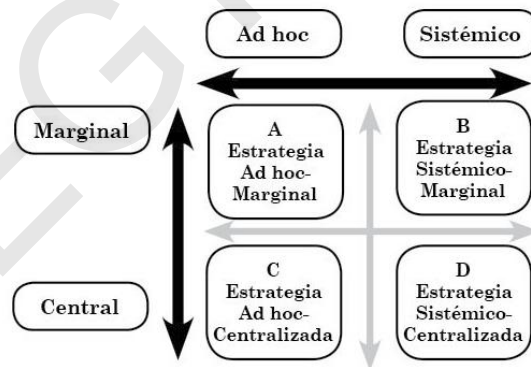
El propósito de este proceso dinámico es la creación de una cultura de respaldo a la internacionalización al interior de la institución, la cual inicia con la identificación de la importancia y bondades de la internacionalización al interior de la institución (Conciencia), seguido por el respaldo y voluntad política de las directivas para su eventual aplicación (Compromiso), lo cual lleva a una posterior identificación de prioridades, acciones y resultados de la estrategia de internacionalización para la institución (planeación), la cual, eventualmente, se ve plasmada a través de la implementación de las actividades y servicios

administrativos necesarios para la gestión de la estrategia institucional (operacionalización), cuya sostenibilidad y perfeccionamiento a mediano y largo plazo es establecida con la evaluación de las actividades, estrategias y resultados alcanzados a nivel institucional (Revisión) y finalmente, con el constante impulso institucional a través del desarrollo de incentivos para motivar la participación de la comunidad académica en el proceso (Fortalecimiento) (Hernández G., 2016).

- **Modelo de internacionalización de John L. Davies (1995):**

John L. Davies (1995) desarrolla un modelo basado en los factores que inciden en las estrategias de internacionalización de las instituciones de educación superior, los cuales son de índole interna y externa (Ilustración 3) (Aguilar-Castillo & Riveros-Angarita, 2016)

Ilustración 4. Modelo J.L. Davies (1995), basado en factores que inciden en las estrategias de internacionalización



Nota: La internacionalización de la educación superior: Concepto y evolución del modelo en la Universidad de Costa Rica (Aguilar-Castillo & Riveros-Angarita, 2016).

Según Davies, en este modelo interactúan las actividades que desarrollan las mismas instituciones y la influencia que ejercen tanto factores internos como a nivel

externo para su realización, las estrategias que aplican a las universidades abarcan los siguientes enfoques (Aguilar-Castillo & Riveros-Angarita, 2016):

- Ad hoc-marginal: Se refiere a aquellos casos en los que las actividades desarrolladas son pocas y no responden necesariamente a la misión o políticas claras a nivel institucional.
- Sistémico-marginal: Implica poca cantidad de actividades, pero mejor organizadas a nivel de toda la universidad.
- Ad hoc- centralizada: Involucra un mayor número de actividades, pero estas carecen de claridad conceptual.
- Sistémico-centralizada: Incluye un importante número de actividades internacionales, organizadas en diferentes categorías, de manera coherente y coordinada.
- **Modelo de internacionalización de Jocelyne Gacel-Ávila (2009):**

Ilustración 5. Modelo Jocelyne Gacel-Ávila (2009) basado en las Estrategias de Internacionalización



Nota: Construcción propia basado en La internacionalización de la educación superior: Concepto y evolución del modelo en la Universidad de Costa Rica (Aguilar-Castillo & Riveros-Angarita, 2016).

La estrategia organizacional, se trata de las estrategias que tienen por objetivo la integración y la institucionalización de la dimensión internacional e intercultural en la misión, las políticas generales, así como en los sistemas y procedimientos administrativos institucionales. Dentro de la estrategia organizacional de este modelo se sugieren las siguientes actividades (Red SAFIRO II, 2009):

- Políticas y normatividad institucional: Para darle viabilidad y sustentabilidad al proceso de internacionalización institucional, es preciso diseñar e implementar en la vida institucional toda una serie de políticas y estrategias específicas a dicho proceso. Estas estrategias deberán ser parte del Plan Institucional de Desarrollo, e ir en concordancia con las demás políticas generales de la institución sobre docencia, investigación y extensión.
- Sistemas y procedimientos para la operación e implementación: Para el éxito de la implantación de la política institucional de internacionalización se requiere de los siguientes elementos:
 - La integración de la dimensión internacional en los sistemas de planeación, presupuestación y evaluaciones institucionales.
 - El establecimiento de estructuras y procedimientos administrativos ad hoc al proceso de internacionalización.
 - La organización de sistemas de comunicación y difusión para la coordinación efectiva y expedita entre las diferentes áreas.
 - El sano equilibrio entre estructuras centralizadas y descentralizadas, indispensable para la correcta y eficiente promoción y administración de los programas.

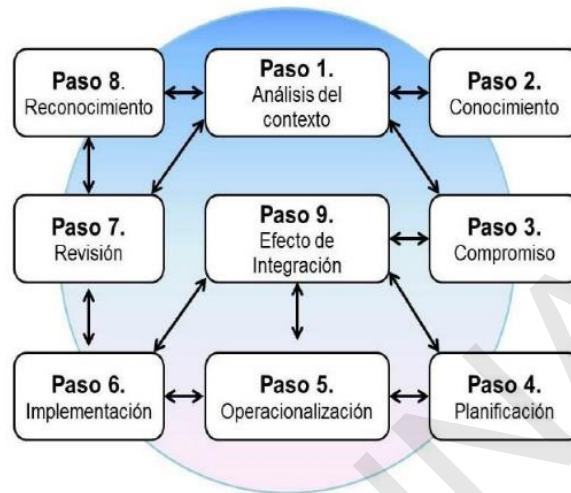
- La disponibilidad de recursos financieros internos.
- La valoración de la experiencia internacional e intercultural en las políticas de reclutamiento y promoción del personal académico y administrativo. - Un sistema de incentivos a la participación en actividades internacionales. - Oportunidades que propicien la movilidad de los académicos
- Servicios de apoyo tales como:
 - Enseñanza de idiomas
 - Asesoría cultural y académica para estudiantes locales y extranjeros.
 - Alojamiento para profesores y estudiantes.
 - Programas de interacción entre estudiantes locales y extranjeros.
 - Actividades extracurriculares
- Desarrollo de recursos humanos:
 - Reconocimiento a la experiencia internacional en las políticas de reclutamiento y promoción del personal académico y administrativo.
 - Oportunidades internacionales para la actualización de los profesores y administrativos.
 - Apoyos para años sabáticos en el extranjero.

La misma autora hace referencia, a que “Las estrategias programáticas se refieren a las iniciativas que impactan directamente las actividades de naturaleza académica. Los factores mencionados son considerados como una serie de programas institucionales destinados a internacionalizar la docencia, la investigación y la extensión” (Gacel-Ávila 2009). En vista de lo anterior y como parte de las estrategias programáticas Gacel-Ávila (2009) plantea las siguientes (Red SAFIRO II, 2009):

- Internacionalización del currículo: contenido y forma de los programas de curso; perfil y experiencia docentes; y fomento a la movilidad y el intercambio estudiantil.
- Internacionalización de la investigación: integración de una perspectiva internacional, intercultural, interdisciplinaria y comparativa en los temas de investigación; el perfil y la experiencia internacional del personal de investigación; proyectos de investigación y publicaciones en colaboración con instituciones extranjeras; organización de seminarios y conferencias internacionales sobre temas de investigación relevantes; programas de movilidad para investigadores e investigadoras y estudiantes de posgrado.
- Internacionalización de la extensión: organización de eventos culturales internacionales; inclusión de contenidos internacionales en los programas de radio y televisión de la institución; proyectos comunitarios con enfoque internacional; y centros especializados en la enseñanza del español y cultura del país.
- Internacionalización de las actividades extracurriculares: actividades como viajes académicos internacionales para estudiantes, que, aunque no sean parte del currículo, resulten efectivos para internacionalizar la experiencia educativa de estudiantes locales e internacionales.
- **Modelo de internacionalización de Hans de Wit (2011): Hans de Wit (2002)**
Basa su modelo de internacionalización en nueve pasos con tendencia a centrarse en la dimensión institucional durante el proceso (Ilustración 5), por lo que plantea una nueva versión basada en la internacionalización que presentara Knight (1994),

En estas, se incluye otros componentes tales como la docencia, investigación, servicios, entre otros(Aguilar-Castillo & Riveros-Angarita, 2016).

Ilustración 6. Modelo Hans de Wit para la internacionalización de la educación superior



Nota: La internacionalización de la educación superior: Concepto y evolución del modelo en la Universidad de Costa Rica (Aguilar-Castillo & Riveros-Angarita, 2016).

Los distintos pasos de este modelo para de Wit implican lo siguiente (de Wit, 2002):

Paso 1. Análisis del contexto: la conciencia de lo que es la internacionalización y lo que implica. Análisis estratégico de los objetivos organizacionales a corto, mediano y largo plazo respondiendo si la institución debe o no internacionalizarse, cuáles son las actividades de internacionalización disponible.

Paso 2. Conocimiento: sobre las condiciones, propósitos y beneficios de la internacionalización para estudiantes, personal administrativo, docente y de investigación, y sociedad en general.

Paso 3. Compromiso: se refiere a las autoridades de alto nivel administrativo, consejo universitario, personal docente, investigador y administrativo, y estudiantes.

Paso 4. Planificación: hace relación a las necesidades y recursos, propósito y objetivos, prioridades y estrategias.

Paso 5. Operacionalización: respecto a las actividades académicas y servicios, factores organizacionales.

Paso 6. Aplicación: medición del rendimiento.

Paso 7. Revisión: hace énfasis en la evaluación y mejoramiento de la calidad e impacto de las iniciativas y progreso de la estrategia.

Paso 8. Reconocimiento: valorar, dar estímulo y desarrollo de incentivos para el personal docente e investigador, administrativo y estudiantil.

Paso 9. Efecto de Integración: asegurar el impacto de las acciones en la enseñanza, la investigación y el funcionamiento de los servicios.

2.1.13 Efectos de la Internacionalización en la educación superior

La educación debe afrontar el dilema de la internacionalización, cuyas manifestaciones ven y a veces sufren su búsqueda de raíces, referencias y pertenencias. Este problema se sitúa más que nunca en la perspectiva del nacimiento doloroso de una sociedad mundial, en el núcleo del desarrollo de la persona y las comunidades. La educación tiene la misión de permitir a todos sin excepción hacer fructificar todos sus talentos y todas sus capacidades de creación, lo que implica que cada uno pueda responsabilizarse de sí mismo y realizar su proyecto personal. (Delors, 1996)

Según la Asociación Nacional de Universidades e Instituciones de Educación Superior (ANUIES, 2004), la globalización económica, la interdependencia mundial y la conformación de bloques regionales constituyen el nuevo contexto en que deben operar las

instituciones de educación superior. La globalización obviamente presenta ventajas y desventajas. Las sociedades más competitivas serán las que obtendrán mayores beneficios; en cambio un gran número de países que no muestren niveles de competitividad se centrarán en tratar de resolver los problemas de sobrevivencia de su población y se alejarán de los grandes procesos de desarrollo que ocurren en los países más competitivos.

A partir de los años sesenta se han producido importantes modificaciones en los procesos políticos, económicos, sociales y tecnológicos de los países de América Latina que ha incidido profundamente en el sistema educativo y particularmente en la educación superior. Entre las modificaciones se muestran las siguientes (Gómez Pacheco, 2011):

1. Incremento en la matrícula de las Universidades.
2. Incremento en el número de Universidades: Se ha producido un aumento excesivo del número de instituciones de enseñanza superior con predominio absoluto de instituciones privadas con carácter lucrativo.
3. Desconocimiento de la calidad y pertinencia institucional: La multiplicación de las Instituciones Educativas Superiores se basó en un desarrollo sin precedentes de instituciones privadas. Se crearon muchas de estas instituciones y además comenzaron a instalarse cursos, programas o filiales. Sin embargo, esta proliferación de instituciones no fue acompañada por la instrumentación de mecanismos de evaluación, acreditación ni regulación, razón por la cual se desconoce la capacidad académica y la pertinencia social de gran parte de tales instituciones.
4. Mundialización de la Educación superior: La mundialización plantea nuevas dificultades en que el estado-nación ya no son los únicos proveedores de la

educación superior y la comunidad académica ya no conserva el monopolio de la adopción de decisiones en materia educativa. Estas dificultades están relacionadas no solo con cuestiones relativas al acceso, la equidad, la financiación y la calidad, sino que también abarcan la soberanía nacional, la diversidad cultural, la pobreza y el desarrollo sostenible.

Francisco López Segrera en su artículo sobre globalización y educación superior en América latina y el Caribe (2008) indica que la tendencia a acentuar los fines prácticos en la generación de nuevos conocimientos tiene cuatro consecuencias para el futuro:

1. Muchos de los avances de la tecnología están ligados al auge de las investigaciones patrocinadas por quienes pueden obtener lucro, por lo tanto, el interés económico pasó a ser factor predominante en el ejercicio científico y educativo.
2. La sociedad del conocimiento está produciendo cambios radicales de paradigmas que antes se consideraron válidos.
3. La revolución que actualmente se da en la forma de comunicar el conocimiento a la sociedad y que circula en una cantidad y una velocidad nunca imaginada.
4. La súper especialización del saber ya que el conocimiento crece aceleradamente, pero de manera fragmentada. Esta fragmentación se torna preocupante cuando ya no solo es el conocimiento lo que se fragmenta, sino el hombre y su cultura.

Las reformas de las instituciones de educación superior en Latinoamérica en las dos décadas pasadas se han orientado a la satisfacción de una demanda creciente según la política del Banco mundial y en grado mucho menor - más bien en casos puntuales de ciertos países y universidades- de las políticas recomendadas por la UNESCO (1998).

A causa de ello, estas transformaciones son principalmente contrarreformas y no la reforma necesaria de la universidad nacional pública. Los rasgos principales de estas transformaciones son los siguientes (Mollis, 2003):

- Expansión de la matrícula en todos los niveles y modalidades del sistema.
- Diversificación de tipos institucionales, funciones y fuentes de financiamiento.
- Presencia creciente de inversión privada en la oferta educación superior. Procesos de privatización y mercantilización de los servicios educativos. Modelos empresariales (for pro fit) y corporativos. Contratación de proveedores privados para realizar tareas complementarias a las funciones académicas (outsourcing).
- Alianzas estratégicas entre universidades, corporaciones y sector público.
Consortios.
- Convergencia (nacional e internacional) de modelos, respuestas y soluciones a través de la adopción o adaptación de lineamientos de política educativa recomendados y apoyados por organismos supranacionales, principalmente la banca multilateral.
- Instancias de coordinación de nivel nacional y regional. Reformas de gobierno universitario y otros cambios normativos. Nuevos modelos de distribución de recursos en las instituciones.
- Interacción entre las instituciones y los grupos de interés, organizaciones disciplinarias y otros representantes de la sociedad civil.
- Descentralización, regionalización e internacionalización de la oferta pública y privada.

- Planeación estratégica, evaluación y rendición de cuentas. Acreditación y certificación de programas, establecimientos y sujetos.
- Mecanismos de aseguramiento de calidad académica
- Reforma académica y flexibilidad curricular. Modelos educativos basados en el aprendizaje y en la adquisición de competencias profesionales.
- Formas de aprendizaje a distancia. Tutorías remotas. Certificación de saberes y destrezas. Universidad virtual. Software educativo (courseware). Reciclamiento de competencias.

La Declaración Mundial de Educación Superior (2009), establece que las instituciones de educación superior a través del mundo tienen responsabilidad social de ayudar a reducir la diferencia en el desarrollo incrementando la transferencia del conocimiento a todos los sectores especialmente hacia los países en desarrollo y trabajar para encontrar soluciones comunes que fortalezcan la circulación de cerebros y aliviar el impacto negativo de la fuga de cerebros, y los aspectos más relevantes consensuados concluyen los siguientes (DES, 2014):

- La globalización ha enfatizado la necesidad de establecer la acreditación nacional y el sistema de garantías de la calidad para promover redes, Para que la globalización de la educación superior beneficie a todos, es crítico asegurar la calidad en el acceso y suceso, promover la calidad y respetar la diversidad cultural así también como la soberanía nacional.
- La globalización ha enfatizado la necesidad de establecer la acreditación nacional y el sistema de garantías de la calidad para promover redes.

- Las nuevas dinámicas están transformando el panorama de la Educación Superior y la Investigación. Esto requiere de la asociación y de acciones concertadas a nivel nacional, regional, internacional para asegurar la calidad y sostenibilidad de los sistemas mundiales de educación superior.
- La Educación Superior debería asumir el liderazgo social en materia de creación de conocimientos de alcance mundial para abordar retos entre los que figuran la seguridad alimentaria, el cambio climático, la gestión del agua, el diálogo intercultural, las energías renovables y la salud pública.

En su conferencia sobre "La Globalización, Desafíos para la Educación Superior " el Dr. Carlos Tunnerman hace referencia a la "globalización segmentada desde América Latina". Ello significa asumir la globalización críticamente, es decir que la globalización tiene que constituirse en un punto prioritario de la agenda de reflexiones e investigaciones de las Universidades.

En este sentido, propone el estudio de los siguientes aspectos como una agenda de la globalización alternativa (Tunnersmann, 1998):

- El impacto de la globalización y de la constitución de amplios espacios económicos en los sistemas de educación superior y científico-tecnológica de los países en desarrollo, sus desafíos y potencialidades
- Los riesgos y desafíos que presenta para la educación superior de la región la decisión de la Organización Mundial del Comercio de catalogar como industria educativa a la educación superior. Esto sugiere plantearnos si estamos preparados para competir con éxito en un escenario de tal naturaleza o correríamos el riesgo de

ser suplantados por sucursales de los sistemas de educación superior de los países más avanzados

- Las políticas promovidas por el Banco Mundial que han conducido en algunos de nuestros países a un debilitamiento de la educación superior pública y a un avance del sector privado
- Estudios sobre la organización y funcionamiento de los sistemas de educación superior y científico-tecnológico
- El desafío del rediseño curricular a nivel de educación superior que atienda además de la preocupación por la pertinencia y calidad de los programas, la adopción de nuevos enfoques sobre los procesos de enseñanza-aprendizajes. La adopción de un modelo constructivista en la educación superior y su impacto en el rol del profesor universitario de suerte que se estimulen el autoaprendizaje, el pensamiento crítico y autónomo de los estudiantes, su imaginación y creatividad
- Identificar los caminos más recomendables para el arraigo en la educación superior de una cultura de investigación y de cómo fortalecerla institucionalmente
- El tema de la equidad de acceso a la educación superior a nivel nacional
- La forma en que se definen las políticas en educación superior
- El tema de fuga y éxodo del talento científico y las maneras de recuperarlo, de manera de vincular a los científicos establecidos en el exterior con la comunidad académica del país de origen, vía internet o por otros medios.

La globalización ha tenido un gran impacto en lo que se refiere al sistema educativo

Lo señalado anteriormente pone a meditar sobre cómo se debe enfrentar el futuro y cuáles deberían ser las prioridades estratégicas del accionar universitario para salir fortalecidos y así mejorar la calidad de la Educación Superior.

2.2 Contexto de la investigación

El contexto de la investigación se evalúa mediante la revisión de la literatura respecto al estado del problema a nivel internacional, regional, y local, de manera que se presente a nivel de instancias regionales como mundiales, el estado de la Internacionalización de la educación, los procesos y esfuerzos dictados en sus políticas, normas y procesos para la transferencia de conocimiento e intercambio de saberes que son necesarios para el desarrollo de la Educación de las Naciones. Para ello, se caracteriza y expresa lo referente a los objetivos de los Sistemas de Evaluación y Acreditación de la Educación Superior en la región Centroamericana, así como la caracterización de la Educación Superior en Honduras.

2.2.1 Sistema Centroamericano de Evaluación y Acreditación de la Educación Superior (SICEVAES)

El Consejo Superior Universitario Centroamericano (CSUCA) se propone crear un Sistema Centroamericano de Evaluación y Acreditación de la Educación Superior, orientado a fomentar y desarrollar de manera colectiva, armónica y solidaria, una cultura de autoevaluación y búsqueda de la calidad en sus universidades miembro.

Cultura que contribuya a la modernización y mejoramiento de la calidad de las universidades centroamericanas, para hacer frente de manera más efectiva a los retos impuestos por la revolución científica y tecnológica, la apertura comercial y la internacionalización de la educación superior (Alba, s.f) :.

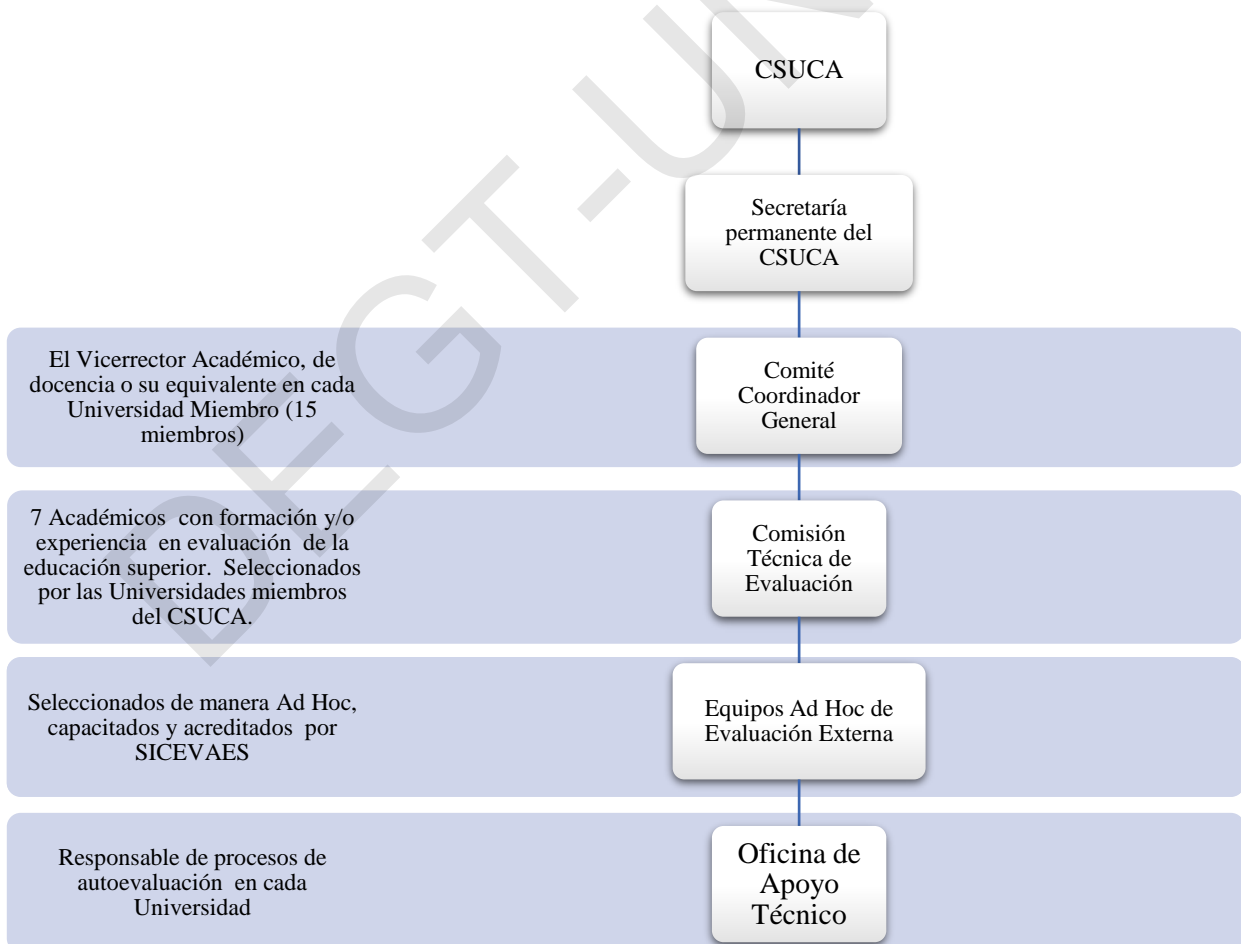
Los objetivos de SICEVAES son (Alba, s.f) :

1. Fomentar en las universidades miembros del CSUCA una cultura de autoevaluación y rendimiento de cuentas, orientada al mejoramiento de la calidad de las instituciones, sus programas y carreras, a fin de que éstas contribuyan de manera más efectiva al desarrollo e integración de los países de la región, para mejorar la calidad de la población Centroamericana.
2. Lograr consenso entre las universidades miembros sobre los criterios, factores e indicadores para evaluar la calidad de programas e instituciones de educación superior. Y desarrollar colectivamente instrumentos de evaluación de dicha calidad.
3. Promover, armonizar y coordinar procesos de autoevaluación y evaluación externa por pares académicos entre las universidades miembros, tanto a nivel institucional como de programas.
4. Producir planes de acción con soluciones prácticas a los problemas, debilidades y carencias identificadas en los procesos de autoevaluación y evaluación externa. Planes que incluyan acciones de esfuerzo propio y acciones de apoyo mutuo entre las universidades miembros del CSUCA.
5. Producir e intercambiar información que oriente y facilite el reconocimiento y equiparación de estudios, grados y títulos universitarios entre las universidades miembros; contribuyendo así a la movilidad de profesionales, profesores, estudiantes e investigadores.
6. Certificar la calidad de instituciones, programas y carreras de educación superior no regionales es objetivo para el segundo ciclo de evaluaciones o la etapa inmediata posterior de desarrollo del SICEVAES.

Con base en el artículo 11 inciso 14 y artículo 59 de los Estatutos de la Confederación Universitaria Centroamericana, el SICEVAES será parte integral de la misma y como tal estará bajo la autoridad del Consejo Superior Universitario Centroamericano. El sistema tendrá cuatro instalaciones básicas:

- Un Comité de Coordinación Regional, Una Comisión Técnica de Evaluación,
- Los Equipos de Evaluación Externa (Comités de Pares Académicos)
- Las oficinas técnicas o unidades responsables de asesorar y coordinar los procesos de autoevaluación (una en cada universidad miembro del CSUCA).

Ilustración 7 Estructura del SICEVAES



Nota: Construcción propia basado en el Sistema Centroamericano de evaluación y acreditación de la Educación Superior (SICEVAES).

2.2.2 Sistema de Educación Superior en Honduras

La Constitución de la República de Honduras en su Artículo 160 establece: “La Universidad Nacional Autónoma de Honduras es una Institución Autónoma del Estado, con personalidad jurídica, goza de la exclusividad de organizar, dirigir y desarrollar la educación superior y profesional.

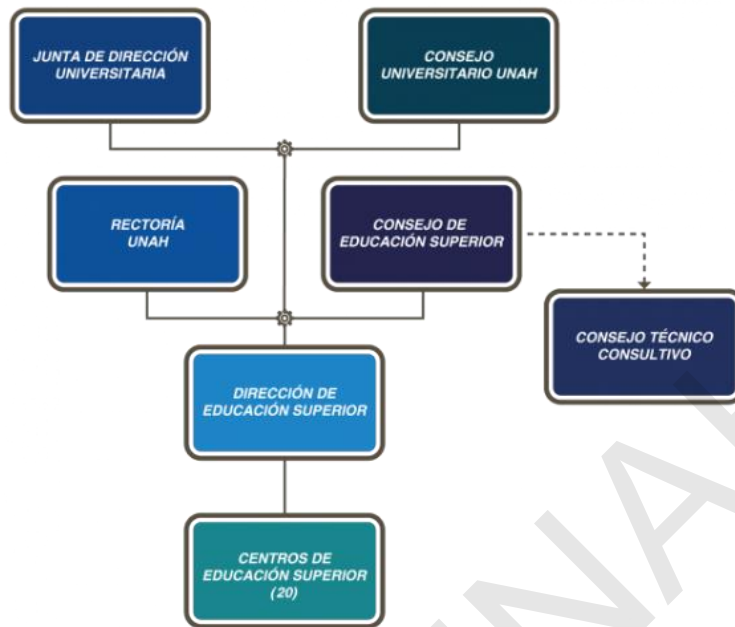
Contribuirá a la investigación científica, humanística y tecnológica, a la difusión general de la cultura y al estudio de los problemas nacionales. Deberá programar su participación en la transformación de la sociedad hondureña.” La Ley de Educación Superior, la cual fue aprobada por el Congreso Nacional de la República el 14 de diciembre de 1989.

El objetivo de la ley es regular la organización y el funcionamiento del sistema. En el marco de esta ley se crea el Consejo de Educación Superior, el cual una vez constituido aprobó el Reglamento General de la Ley y las Normas Académicas del nivel de Educación Superior.

La organización, dirección y desarrollo del Sistema de Educación Superior, ha sido conducido por la Universidad Nacional Autónoma de Honduras a través del Consejo Universitario, Consejo de Educación Superior, Consejo Técnico Consultivo y la Dirección de Educación Superior.

Así mismo la Ley de Educación Superior creó al Consejo Nacional de Educación, órgano que tiene por objeto la integración del Sistema Educativo Nacional, tal como lo muestra el organigrama de la Dirección de Educación Superior (DES) en la ilustración 6. El sistema está integrado también por las 20 Universidades del país.(DES, 2014).

Ilustración 8. Organigrama de la Dirección de Educación Superior Pública y Privada



Nota: Dirección de Educación Superior de Honduras.

El consejo de Educación Superior está conformado por:

1. Rector de la Universidad Nacional Autónoma de Honduras.
2. Seis miembros representantes de la Universidad Nacional Autónoma de Honduras.
3. Seis rectores, directores o autoridad jerárquica superior de los centros de educación superior, electos por el Consejo Técnico Consultivo (CTC), de los cuales, por lo menos tres corresponderán a los centros privados de educación superior.
4. El director de la Dirección de Educación Superior.

El Consejo Técnico Consultivo, es un órgano que debe ser oído para resolver sobre cualquier asunto de carácter general o cuando el Consejo de Educación Superior le solicite opinión. Sus dictámenes tendrán carácter ilustrativo. Estará integrado por los Rectores, directores o la autoridad superior jerárquica, o sus representantes, de los centros de educación superior debidamente autorizados. (DES, 2017)

La Dirección de Educación Superior, es el órgano ejecutivo de las resoluciones del Consejo de Educación Superior. Actúa como Secretaría del Nivel y su director es el medio de comunicación y enlace con los centros de educación superior. El sistema de educación superior de Honduras está conformado por 20 instituciones, 6 públicas y 14 privadas que se detallan a continuación:

- **Universidades Públicas:**

1. Universidad Nacional Autónoma de Honduras (UNAH)
2. Universidad Nacional de Agricultura (UNA)
3. Universidad Pedagógica Nacional "Francisco Morazán"(UPNFM)
4. Universidad Nacional de Ciencias Forestales(UNACIFOR)
5. Universidad Nacional de la Policía de Honduras(UNPH)
6. Universidad de Defensa de Honduras(UDH)

- **Universidades Privadas:**

1. Universidad José Cecilio del Valle (UJCV)
2. Universidad de San Pedro Sula (USAP)
3. Universidad Tecnológica Centroamericana (UNITEC)
4. Seminario Mayor Nuestra Señora de Suyapa (SMNSS)
5. Universidad Tecnológica de Honduras (UTH)
6. Escuela Agrícola Panamericana (EAP)
7. Universidad Católica de Honduras "Nuestra Señora Reina de la Paz" (UNICAH)
8. Centro de Diseño, Arte y Construcción (CEDAC)
9. Universidad Cristiana Evangélica Nuevo Milenio (UCENM)
10. Universidad Metropolitana de Honduras (UMH)

11. Universidad Cristiana de Honduras (UCH)
12. Universidad Jesús de Nazareth (UJN)
13. Universidad Politécnica de Honduras (UPH)
14. Universidad Politécnica de Ingeniería (UPI)

En la tabla 1 se muestra la oferta académica del sistema de educación superior en Honduras:

Tabla 1. Oferta académica de educación superior de Honduras

Universidad	Año de creación	Técnicos Universitarios	Licenciaturas	Sub-especialidades	Especialidades	Maestrías	Doctorados
UNAH	1847	21	52	1	25	46	2
UNA	1994	0	5	0	0	1	0
UPNFM	1989	5	23	0	0	16	2
UNACIFOR	1994	1	2	0	0	2	0
UNPH	1996	0	2	0	0	3	0
UDH	2005	5	5	0	1	3	0
UJCV	1978	7	19	0	0	1	0
USAP	1978	5	14	0	0	6	0
UNITEC	1986	7	33	0	0	19	1
SMNSS	1986	1	2	0	0	0	0
UTH	1992	2	15	0	0	10	1
EAP	1988	0	4	0	0	0	0
UNICAH	1992	1	16	0	2	11	2
CEDAC	1996	2	3	0	0	0	0
UCENM	2001	2	8	0	0	1	0
UMH	2002	1	6	0	0	5	0
UCRISH	2004	1	7	0	0	0	0
UJN	2004	0	5	0	0	0	0
UPH	2005	0	6	0	0	1	0
UPI	2007	2	5	0	0	0	0
Total		63	232	1	28	125	8

Nota: construcción propia basado en la información de la Dirección de Educación Superior.

2.2.3 Sistema hondureño de acreditación de la calidad de la Educación Superior

El Sistema hondureño de acreditación de la calidad de la Educación Superior (SHACES), es el ente responsable de desarrollar los procesos de evaluación de la calidad y

acreditación de las instituciones, carreras y programas de educación superior del país, con el objetivo principal de desarrollar un sistema legítimo y confiable para la acreditación de las instituciones del nivel de educación superior hondureño, que a su vez pueda ser acreditado a nivel regional e internacional. (SHACES, 2017)

El objetivo general de SHACES es desarrollar un sistema legítimo y confiable para la acreditación de las instituciones de El Nivel de Educación Superior hondureño, que a su vez pueda ser acreditado a nivel regional e internacional. Así mismo se han establecido los siguientes objetivos específicos (La Gaceta, 2011):

1. Promover la cultura de auto evaluación y evaluación en las Instituciones de Educación Superior mediante la entrega de información confiable sobre las variables relacionadas con su funcionamiento.
2. Concebir e instrumentar una cultura evaluativa en y de las Instituciones de Educación Superior hondureñas y asegurar estándares de calidad en todas ellas.
3. Estimular en las Instituciones de Educación Superior hondureñas la búsqueda de la excelencia; reconocerla y certificarla en sus diferentes carreras o programas.
4. Contribuir a garantizar el cumplimiento de la misión de las instituciones de educación superior.
5. Diagnosticar los niveles de calidad de la educación superior hondureña con base en estándares e indicadores definidos por el Sistema.
6. Informar a la sociedad sobre los estándares e indicadores de calidad para el mejoramiento continuo de la educación superior.

7. Recomendar acciones para superar las debilidades y carencias identificadas al atender la solicitud de acreditación, recomendaciones que una vez ejecutadas posibiliten a los programas, carreras e instituciones ser acreditadas.
8. Reconocer y acreditar formalmente en base a los estándares establecidos, la calidad de las instituciones y de los

Entre las funciones que realiza el SHACES se encuentra (SHACES, 2017):

1. Acreditar las instituciones carreras y programas de educación superior que cumplan con los estándares establecidos.
2. Definir los criterios, estándares, indicadores, conceptos, definiciones, clasificaciones, nomenclaturas y códigos que deberán utilizarse para la evaluación, acreditación y recertificación de la calidad educativa en el nivel superior.
3. Proponer y promover la formulación, aplicación y operatividad de políticas, políticas programas y estrategias para el mejoramiento de la calidad educativa del nivel superior y el buen funcionamiento de los órganos operadores.
4. Articular el funcionamiento de los órganos operadores del SHACES.
5. Promover el compromiso de las comunidades académicas y de la ciudadanía con la cultura de la calidad.
6. Garantizar la autonomía de las instancias ejecutoras del SHACES
7. Informar objetivamente a través de un sistema de información y comunicación efectiva, acerca del estado de la calidad de la educación superior, de las instituciones de educación superior acreditadas, para conocimiento público y orientación de las políticas y acciones requeridas.

8. Alinear los procesos nacionales de acreditación con el marco de la filosofía del Consejo Centro Americano de Acreditación (CCA).

2.2.4 Aseguramiento de la calidad educativa del nivel superior en Honduras

Los procesos de evaluación para el mejoramiento de la calidad educativa en Honduras son (La Gaceta, 2011):

1. Autoevaluación de la gestión académica, institucional y administrativa, y de la gestión curricular que está a cargo de los propios actores de la institución educativa. Su realización es requisito fundamental e indispensable para mejorar la calidad del servicio educativo que se ofrece y dar inicio, si fuera el caso, a los procesos de evaluación externa. Es siempre una forma interna de evaluación, orientada esencialmente al mejoramiento de la calidad. La autoevaluación se caracteriza porque forma parte de un proceso cíclico y permanente que proporciona bases confiables para la toma de decisiones.
2. Evaluación externa con fines de acreditación, vinculado a la mejora continua que se requiere de las instituciones educativas. Su principal objetivo es validar el informe de autoevaluación y verificar que la carrera o la institución cumplen con los criterios de calidad establecidos por el SHACES. Su implementación está a cargo de un Comité de Pares a través de un proceso participativo conforme lo establecido en el reglamento respectivo. El resultado de la evaluación externa es el Informe del Comité de Pares, que se entregará a la institución evaluada y al órgano operador correspondiente del SHACES, donde se da un juicio de valor acerca de la calidad del servicio educativo ofrecido por la carrera, programa o por la institución, basado en los informes presentados por la institución y la verificación de esta información

en la local ele la misma. Para tal efecto se designará a la entidad especializada que la llevará a cabo el acuerdo al procedimiento señalado en el reglamento, la misma que al finalizar la evaluación, emitirá un informe que será entregado, tanto a la institución como al órgano operador correspondiente.

3. Acreditación: Es el reconocimiento público y temporal ele la institución educativa, programa o carrera profesional que ha participado en un proceso de evaluación ele su gestión académica, institucional y administrativa; que incluye el acto por el cual se hace público el reconocimiento que se le concede a una institución o a un programa de educación superior que llena las condiciones y estándares de calidad establecidos.
4. Recertificación: Proceso de acreditar la idoneidad en la continuidad del ejercicio profesional de la especialidad y la vigencia de la calidad de especialista, tanto en sus conocimientos como en las destrezas propias de la especialidad correspondiente. La recertificación, en términos fundamentales, será el resultado de un proceso por el cual, los pares, aplicando criterios preestablecidos, aseguran a través ele una evaluación, que un profesional previamente calificado como especialista en su campo, mantiene actualizados sus conocimientos y habilidades y ejerce la especialidad dentro de un marco ético y científico adecuado, de acuerdo con el progreso del saber y hacer propia ele la disciplina. La recertificación, al igual que tocios los procesos anteriores será obligatoria y una vez realizada la certificación; la que tendrá una vigencia ele cinco (5) años, el SHACES establecerá los tiempos para proceder a la primera y sucesivas recertificaciones.

En la Educación Superior de Honduras, la acreditación puede ser de dos tipos (SHACES, 2017):

1. Acreditación institucional integral: examina las características y servicios globales de la institución. La acreditación de una institución significa que se ha evaluado y verificado que ésta tiene entre otros o principalmente objetivos bien definidos, recursos apropiados, una capacidad instalada y estable para ofrecer servicios educativos de calidad y que satisface los criterios (estándares) mínimos de funcionamiento definidos por el SHACES y que son comparables con estándares regionales. La acreditación institucional no implica que todos los programas o unidades académicas sean de la misma calidad, ni que se acredite algún programa en particular.
2. Acreditación especializada por programas o carreras: examina un programa académico en forma puntual, generalmente en determinados campos profesionales o disciplinas. Se determina por:
 - La verificación de que los resultados de la formación de los graduados es la adecuada y asegura que las competencias adquiridas por los estudiantes son las demandadas por la sociedad, por el mercado laboral y por la necesidad del desarrollo científico y cultural.
 - Reconocimiento de la calidad de los insumos, procesos y resultados curriculares de los programas académicos que otorgan grados académicos de formación en los distintos niveles y modalidades.

Capítulo III. Hipótesis y variables

3.1 Hipótesis de la investigación

Se establece para esta investigación la siguiente hipótesis:

Hi: El nivel de aplicación de la Gestión de la calidad total incide positiva y significativamente en la mejora e innovación de la internacionalización de las Universidades en Honduras.

Ho: El nivel de aplicación de la Gestión de la calidad total no incide positiva y significativamente en la mejora e innovación de la internacionalización de las Universidades en Honduras.

Basándose, en que las hipótesis son un conjunto de datos que describen a un problema, donde se propone una reflexión y/o explicación que plantea la solución ha dicho problema. Cuando se construye una hipótesis de trabajo lo importante no es que explique el proceso verídicamente, sino que proporcione datos que permitan seguir analizando este proceso, que le ayude a encauzar el pensamiento hacia un estudio más detallado y profundo del objeto observado (Huertas, 2002).

3.2 Conceptualización y operacionalización de las variables

Se denominan variables a los constructos, propiedades o características que adquieren diversos valores. Es todo aquello que se va a medir, controlar y estudiar en una investigación (Núñez, 2007). De igual manera, los indicadores son un instrumento que provee evidencia cuantitativa al comparar entre dos o más tipos de datos que sirve para elaborar una medida. Esta comparación arroja un valor, una magnitud o un criterio, que tiene significado para quien lo analiza (OIT, 2018)

A continuación, se clasifican las variables e indicadores de acuerdo con la función que desempeñan:

I. Variables independientes: Define la condición bajo la cual se examina a la variable dependiente (Mujica, 2009). Bajo esta premisa, en la presente investigación se han identificado las siguientes:

- 1. Calidad Total:** es una estrategia de gestión a través de la cual la empresa satisface las necesidades y expectativas de sus clientes, de sus empleados, de los accionistas y de toda la sociedad en general, utilizando los recursos de que dispone: personas, materiales, tecnología, sistemas de producción, entre otros (Díaz, 2010).

Se organizaron los indicadores en las siguientes dimensiones:

1.1 Procesos de gestión de calidad total:

Indicadores:

- Planeación
- Desarrollo
- Verificación
- Control de la calidad por inspección
- Control estadístico del proceso
- Aseguramiento de la calidad
- Procesos de mejora continua
- Reingeniería

1.2 Características de la calidad total:

Indicadores:

- Capacitación y desarrollo
- Satisfacción del cliente
- Retroalimentación de los clientes
- Flexibilidad
- Adaptabilidad

2. Mejora: Es un enfoque para la mejora de procesos operativos que se basa en la necesidad de revisar continuamente las operaciones de los problemas, la reducción de costos oportunidad, la racionalización, y otros factores que en conjunto permiten la optimización (Pacheco, 2017).

2.1 Procesos:

Indicadores:

- Apoyo en la gestión
- Empoderamiento
- Gestión de procesos
- Calidad de los procesos

2.3 Personas:

Indicadores:

- Claridad en la responsabilidad
- Escalonamiento
- Comunicación
- Limitaciones y restricciones

3. Innovación: Formas nuevas de hacer las cosas mejor o de manera diferente, muchas veces por medio de saltos cuánticos, en oposición a ganancias incrementales (Perrin, 1995).

3.1 Tipos de innovación:

Indicadores:

- Innovación en los servicios
- Innovación técnica
- Innovación en el diseño
- Innovación de conocimiento
- Innovación tecnológica

3.2 Fases de la innovación:

- Fases de impulso
- Fases de evaluación
- Fases de transferencia
- Visibilidad
- Compatibilidad
- Participación

II. Variables dependientes: Es la de interés principal. Representa al desenlace o resultado que se pretende explicar o estimar en el estudio (Mujica, 2009). Para este estudio se han identificado las que siguen:

1. Internacionalización de Universidades de Honduras: es un proceso de integrar una dimensión internacional, intercultural o global en el propósito, funciones, (docencia, investigación o extensión) o provisión de la educación superior (Knight, 2008).

1.1 Académica:

Indicadores:

- Movilidades entrantes
- Movilidades salientes
- Participación en redes
- Eventos internacionales
- Manejo de idiomas

1.2 Gestión de Fondos:

- Convenios internacionales
- Proyectos de Cooperación internacional
- Donaciones

3.3 Relación entre variables

A continuación, se da a conocer las relaciones entre las variables, definidas gráficamente por la incidencia de las variables independientes representadas por

X₁: Calidad Total

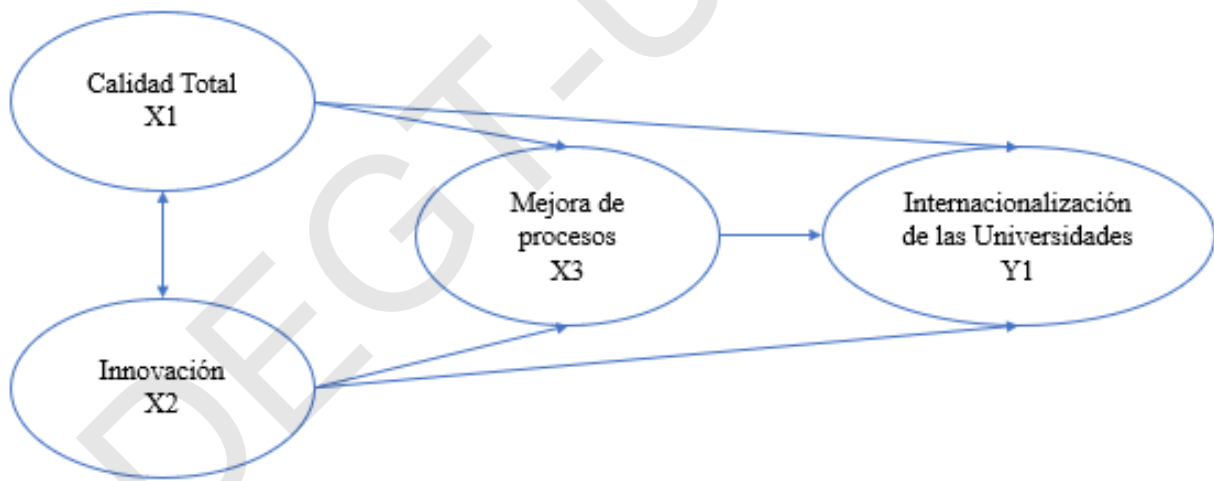
X₂: Innovación

X₃: Mejora

Y₁: Procesos de Internacionalización de la Educación Superior en Honduras

Dado lo anterior, esta investigación pretende determinar la relación directa que existe entre las variables independientes X₁, X₂, X₃ sobre la variable dependiente Y₁.

Ilustración 9 Variables de investigación



Nota: Construcción propia

3.4 Cuadro de operacionalización de variables

Tabla 2. Cuadro de operacionalización de variables

Hipótesis	Variable	Definición		Dimensión	Indicador	Referentes Mínimos o Índices	Ítems/Preguntas	Informante
		Conceptual	Operacional					
Hi: El nivel de aplicación de la Gestión de la calidad total es una buena práctica para la mejora e innovación de la internacionalización de las Universidades en Honduras.	Variable Independiente: Calidad Total	Es una estrategia de gestión a través de la cual la empresa satisface las necesidades y expectativas de sus clientes, de sus empleados, de los accionistas y de toda la sociedad en general, utilizando los recursos de que dispone: personas, materiales, tecnología, sistemas de producción, entre otros (Díaz, 2010).	Se define operacionalmente como el número de inconformidades detectadas a través de Planear, Hacer, Verificar y Actuar.	Procesos de gestión de calidad total	Planeación	Al menos una planeación anual por cada Universidad de Honduras	¿Es la internacionalización parte de la misión/plan estratégico de la institución?	1. Encargados de Relaciones Internacionales 2. Profesores 3. Estudiantes
				Procesos de gestión de calidad total	Desarrollo	Al menos el 90% de la planeación anual ejecutada en temas de in	¿De las actividades de internacionalización que se llevan a cabo en su institución, a cuáles se les da mayor prioridad?	1. Encargados de Relaciones Internacionales 2. Profesores 3. Estudiantes
				Procesos de gestión de calidad total	Verificación	al menos 1 informe de cumplimiento del plan operativo por Universidad de Honduras	¿Cómo se evalúan las actividades de internacionalización en su institución?	1. Encargados de Relaciones Internacionales 2. Profesores 3. Estudiantes

Hipótesis	Variable	Definición		Dimensión	Indicador	Referentes Mínimos o Índices	Ítems/Preguntas	Informante
		Conceptual	Operacional					
				Procesos de gestión de calidad total	Control de la calidad por inspección	Al menos 1 instrumento de evaluación de la calidad por Universidad	¿Cómo se evalúan las actividades de internacionalización en su institución?	1. Encargados de Relaciones Internacionales 2. Profesores 3. Estudiantes
				Procesos de gestión de calidad total	Aseguramiento de la calidad	Cumplimiento de los estándares mínimos para la internacionalización de las universidades	¿cómo han cambiado las actividades específicas de internacionalización en su institución?	1. Encargados de Relaciones Internacionales 2. Profesores 3. Estudiantes
				Procesos de gestión de calidad total	Procesos de mejora continua	Al menos un proceso de mejora por Universidad de Honduras	¿cómo han cambiado las actividades específicas de internacionalización en su institución?	1. Encargados de Relaciones Internacionales 2. Profesores 3. Estudiantes
				Características de la calidad total	Capacitación y desarrollo	Al menos 1 capacitación en temas de internacionalización por Universidades	Por favor, asigne una puntuación sobre cada una de las actividades respecto a su importancia para internacionalizar la educación, siendo la 1 la menos importante y la 5 la más importante. a. Realizar una estancia en el extranjero b. Compartir la cátedra con un profesor	1. Encargados de Relaciones Internacionales 2. Profesores 3. Estudiantes

Hipótesis	Variable	Definición		Dimensión	Indicador	Referentes Mínimos o Índices	Ítems/Preguntas	Informante
		Conceptual	Operacional					
							extranjero c. Participar en un cuerpo académico internacional d. Capacitación a los docentes en temas de internacionalización y las prácticas en el salón de clases	
				Características de la calidad total	Satisfacción del cliente	Nivel de satisfacción positiva por Universidad	A continuación, se presenta una lista de preguntas las cuales deberá de calificar en temas del plan de estudios, métodos de enseñanza y evaluación, nivel de autorrealización del estudiante, servicios de apoyo, servicios administrativos, ambiente propicio e infraestructura.	1. Encargados de Relaciones Internacionales 2. Profesores 3. Estudiantes
				Características de la calidad total	Retroalimentación de los clientes	Medios de retroalimentación por Universidad	¿De las actividades de internacionalización que se llevan a cabo en su institución, a cuáles se les da mayor prioridad?	1. Encargados de Relaciones Internacionales 2. Profesores 3. Estudiantes

Hipótesis	Variable	Definición		Dimensión	Indicador	Referentes Mínimos o Índices	Ítems/Preguntas	Informante
		Conceptual	Operacional					
				Características de la calidad total	Flexibilidad	Capacidad de aceptar cambios por la internacionalización por universidad	¿cómo han cambiado las actividades específicas de internacionalización en su institución?	1. Encargados de Relaciones Internacionales 2. Profesores 3. Estudiantes
				Características de la calidad total	Adaptabilidad	Capacidad para adaptarse y amoldarse a los cambios	¿cómo han cambiado las actividades específicas de internacionalización en su institución?	1. Encargados de Relaciones Internacionales 2. Profesores 3. Estudiantes
				Procesos	Apoyo en la gestión	Apoyo de las autoridades para la internacionalización de la universidad	¿Qué nivel de importancia tiene la internacionalización para las autoridades de su institución? Valore según su criterio cuál es el compromiso de las autoridades de su universidad para la internacionalización	1. Encargados de Relaciones Internacionales 2. Profesores 3. Estudiantes
	Variable independiente: Mejora	Es un enfoque para la mejora de procesos operativos que se basa en la necesidad de revisar continuamente las operaciones de los problemas, la reducción de costos oportunidad, la racionalización, y otros factores que en conjunto permiten la optimización (Pacheco, 2017)	Se lleva a cabo como resultado de un escalamiento en los servicios o como una actividad proactiva por parte de alguien que lleva a cabo un proceso.					

Hipótesis	Variable	Definición		Dimensión	Indicador	Referentes Mínimos o Índices	Ítems/Preguntas	Informante
		Conceptual	Operacional					
							relaciones internacionales?	
				Procesos	Empoderamiento	Capacidad de los responsables de llevar a cabo la internacionalización en la ejecución de tareas, toma de decisiones y resolución de problemas	¿Cuál es la principal fuente de recursos para implementar las actividades de internacionalización en su institución?	1. Encargados de Relaciones Internacionales 2. Profesores 3. Estudiantes
				Procesos	Gestión de procesos	Existen manuales de procesos de internacionalización por cada Universidad	¿Cuenta su universidad con manuales de procesos de internacionalización?	1. Encargados de Relaciones Internacionales 2. Profesores 3. Estudiantes
				Personas	Comunicación	Poseer estrategia de comunicación de la internacionalización de las universidades	Frecuencia con la cual ha escuchado o leído sobre internacionalización ¿Cómo se entera de las actividades de internacionalización se realizan en su Universidad? Ha solicitado información a los encargados de relaciones	1. Encargados de Relaciones Internacionales 2. Profesores 3. Estudiantes

Hipótesis	Variable	Definición		Dimensión	Indicador	Referentes Mínimos o Índices	Ítems/Preguntas	Informante
		Conceptual	Operacional					
							internacionales de su universidad La información ofrecida por los encargados de relaciones internacionales fue	
				Procesos	Calidad de los procesos	Capacidad de medir la calidad de los procesos de internacionalización en las Universidades	¿Cómo se evalúan las actividades de internacionalización en su institución?	1. Encargados de Relaciones Internacionales 2. Profesores 3. Estudiantes
				Personas	Limitaciones y restricciones	Los encargados de la internacionalización en las Universidades conocen las limitaciones y restricciones de sus organizaciones	¿Cuáles son los cinco beneficios potenciales más importantes de la internacionalización para su institución? ¿Cuáles son los cinco obstáculos internos más importantes para impulsar la internacionalización en su institución? ¿Cuáles son los principales retos institucionales de las universidades para la internacionalización de la	1. Encargados de Relaciones Internacionales 2. Profesores 3. Estudiantes

Hipótesis	Variable	Definición		Dimensión	Indicador	Referentes Mínimos o Índices	Ítems/Preguntas	Informante
		Conceptual	Operacional					
							Educación Superior?	
	Variable independiente: Innovación	Formas nuevas de hacer las cosas mejor o de manera diferente, muchas veces por medio de saltos cuánticos, en oposición a ganancias incrementales (Perrin, 1995)	Modificar elementos ya existentes con el fin de mejorarlos	Tipos de innovación	Innovación en los servicios	Al menos una innovación en los servicios relacionados a la internacionalización por Universidad	A continuación, se presenta una lista de preguntas las cuales deberá de calificar en cuánto a servicios de apoyo, servicios administrativos y ambiente propicio	1. Encargados de Relaciones Internacionales 2. Profesores 3. Estudiantes
Tipos de innovación				Innovación técnica	Al menos una innovación técnica relacionados a la internacionalización por Universidad	A continuación, se presenta una lista de preguntas las cuales deberá de calificar en cuanto a infraestructura	1. Encargados de Relaciones Internacionales 2. Profesores 3. Estudiantes	
Tipos de innovación				Innovación en el diseño	Al menos una innovación en el diseño relacionado a la internacionalización por Universidad	¿Hay metas explícitas y benchmarking como parte de la estrategia? ¿Se incluye una dimensión internacional en otros planes y/o estrategias de la institución?	1. Encargados de Relaciones Internacionales 2. Profesores 3. Estudiantes	

Hipótesis	Variable	Definición		Dimensión	Indicador	Referentes Mínimos o Índices	Ítems/Preguntas	Informante
		Conceptual	Operacional					
				Tipos de innovación	Innovación de conocimiento	Al menos una innovación de conocimiento relacionado a la internacionalización por Universidad	A continuación, se presenta una lista de preguntas las cuales deberá de calificar en cuánto a plan de estudios, métodos de enseñanza y evaluación, nivel de autorrealización del estudiante Por favor, marque todas las estrategias didácticas que utiliza para su clase Por favor, asigne una puntuación sobre cada una de las actividades respecto a su importancia para internacionalizar la educación, siendo la 1 la menos importante y la 5 la más importante.	1. Encargados de Relaciones Internacionales 2. Profesores 3. Estudiantes
				Tipos de innovación	Innovación tecnológica	Al menos una innovación tecnológica relacionado a la internacionalización por Universidad	A continuación, se presenta una lista de preguntas las cuales deberá de calificar en cuánto a servicios de apoyo	1. Encargados de Relaciones Internacionales 2. Profesores 3. Estudiantes

Hipótesis	Variable	Definición		Dimensión	Indicador	Referentes Mínimos o Índices	Ítems/Preguntas	Informante
		Conceptual	Operacional					
				Fases de la Innovación	Fases de impulso	Existe un plan de implementación de la internacionalización de las Universidades	¿Se ha diseñado una política o estrategia formal para la internacionalización en su institución? ¿desde cuándo se elaboró la política o la estrategia para la internacionalización?	1. Encargados de Relaciones Internacionales 2. Profesores 3. Estudiantes
				Fases de la Innovación	Fases de evaluación	Existe un plan de evaluación de la internacionalización de las Universidades	¿Hay una oficina/equipo para supervisar su implementación? ¿Hay un marco de referencia para monitorear y evaluar el avance de la estrategia?	1. Encargados de Relaciones Internacionales 2. Profesores 3. Estudiantes
				Fases de la Innovación	Fases de transferencia	Existe un plan de revisión de impacto de la internacionalización de las Universidades	¿Realiza su institución la evaluación de impacto de sus programas de internacionalización? ¿cómo realiza la evaluación de impacto de sus programas de internacionalización?	1. Encargados de Relaciones Internacionales 2. Profesores 3. Estudiantes

Hipótesis	Variable	Definición		Dimensión	Indicador	Referentes Mínimos o Índices	Ítems/Preguntas	Informante
		Conceptual	Operacional					
				Fases de la Innovación	Visibilidad	La comunidad universitaria conoce las actividades de internacionalización de las universidades	Marque todas las actividades que se realizan en su universidad y están relacionadas con la Internacionalización de la Educación Superior	1. Encargados de Relaciones Internacionales 2. Profesores 3. Estudiantes
				Fases de la Innovación	Participación	Involucramiento de la universidad universitaria en las actividades de internacionalización de las universidades	¿Incluye la política/estrategia de internacionalización a toda la institución?	1. Encargados de Relaciones Internacionales 2. Profesores 3. Estudiantes
	Variable dependiente: Internacionalización de Universidades de Honduras	Es un proceso de integrar una dimensión internacional, intercultural o global en el propósito, funciones, (docencia, investigación o extensión) o provisión de la educación superior (Knight, 2008)	Actividades como la movilidad académica para estudiantes y profesores; redes internacionales, asociaciones y proyectos; nuevos programas académicos e iniciativas de investigación.	Académica	Movilidades entrantes	Al menos un docente o estudiante realizo movilidad entrante en cada Universidad de Honduras	¿diga si considera que la presencia de estudiantes extranjeros en el aula modifica las condiciones del proceso educativo?	1. Encargados de Relaciones Internacionales 2. Profesores 3. Estudiantes
				Académica	Movilidades salientes	Al menos un docente o estudiante realizo movilidad saliente en cada Universidad de Honduras	¿Ha participado en algún evento o actividad académica internacional? ¿Ha participado en congresos internacionales?	1. Encargados de Relaciones Internacionales 2. Profesores 3. Estudiantes

Hipótesis	Variable	Definición		Dimensión	Indicador	Referentes Mínimos o Índices	Ítems/Preguntas	Informante
		Conceptual	Operacional					
				Académica	Participación en redes	Al menos una participación en redes por cada Universidad de Honduras	¿Es su institución miembro de alguna red Universitaria? En caso afirmativo, ¿puede enlistar las redes universitarias?	1. Encargados de Relaciones Internacionales
				Académica	Eventos internacionales	Al menos la realización de un evento internacional por cada Universidad de Honduras	¿Realiza su institución eventos internacionales? En caso de ser afirmativo, ¿Cuál es el número de eventos internacionales realizados en los últimos 5 años?	1. Encargados de Relaciones Internacionales
				Gestión de fondos	Convenios internacionales	Al menos un Convenio internacional firmado por cada universidad de Honduras	¿Ha firmado su institución convenios internacionales en los últimos 5 años? En caso afirmativo, ¿Cuál es el número de convenios vigente?	1. Encargados de Relaciones Internacionales
				Gestión de fondos	Proyectos de Cooperación internacional	Al menos un proyecto de cooperación internacional ganado por cada Universidad de Honduras	¿Ha participado su institución en algún proyecto de cooperación Internacional? En caso de ser afirmativo, ¿Cuál es el número de proyectos de	1. Encargados de Relaciones Internacionales

Hipótesis	Variable	Definición		Dimensión	Indicador	Referentes Mínimos o Índices	Ítems/Preguntas	Informante
		Conceptual	Operacional					
							cooperación ganados en los últimos 5 años?	
				Académica	Manejo de idiomas	Al menos el 1% de los docentes y el 1% de los estudiantes dominan una segunda lengua por cada Universidad en Honduras	¿Habla usted inglés? ¿Habla usted otro idioma diferente al inglés y español? ¿Qué tan importante considera el dominio del idioma inglés en la práctica docente?	1. Profesores 2. Estudiantes

Nota: Construcción propia.

Capítulo IV. Estrategia metodológica

Es importante para toda investigación científica el planteamiento de una metodología adecuada que permita garantizar que las relaciones establecidas y los resultados o nuevos conocimientos obtenidos alcancen un alto grado de exactitud, confiabilidad, validez, rigurosidad y objetividad (Tamayo y Tamayo, 1995).

4.1 Enfoque de investigación

Por la naturaleza de esta investigación se seleccionó un enfoque cuantitativo, dado que tiene como objetivo obtener respuestas de la población a preguntas específicas. Dado que parte de supuestos teóricos aceptados por la comunidad científica con base en los que se formulan hipótesis sobre relaciones esperadas entre las variables calidad total, mejora, innovación e internacionalización de las universidades de Honduras que hacen parte del problema que se estudia. El proceso que se sigue es hipotético-deductivo el cual inicia con la formulación de hipótesis derivadas de la teoría, continua con la operacionalización de las variables, la recolección, el procesamiento de los datos y la interpretación (Monje Álvarez, 2011).

4.2 Tipo de la investigación

El alcance de la presente investigación es de tipo correlacional, dado que se pretende valorar y especificar propiedades, características y la relación que existe entre la variable dependiente internacionalización de la Educación Superior, con las variables independientes gestión de la calidad total, mejora, innovación. Estimando con ello, el nivel de dependencia lineal que existe en las mismas en función de su nivel de probabilidad y certeza de ocurrencia del evento. Todo ello con la representatividad y rigurosidad científica

que amerita la investigación, basado en los métodos no paramétricos tales como la correlación de Pearson.

Así como aquellos rasgos importantes del fenómeno en estudio, para con el análisis de la información primaria y secundaria prevista en los actores claves de la investigación establecer posibles tendencias respecto al fenómeno abordado. Se pretende lograr esta correlación haciendo uso de los indicadores de internacionalización de las instituciones de Educación Superior, indicadores de mejora e innovación y los métodos de medición de calidad total.

4.3 Diseño de la investigación

La investigación parte de un diseño No experimental, dado que como establece la teoría se observa el tema de estudio, se analiza y se hace un cruce de variables sin variar o alterar los resultados para conocer si estas infieren respecto a la realidad en que están sometidas a análisis. También, posee características transeccionales, esto bajo la consideración de que no existe manipulación de las variables, y solo se analiza el fenómeno en un momento determinado del tiempo, para con ello, inferir respecto a la realidad que está sometida a análisis y es correlacional ya que se busca describir la relación que existe entre las variables calidad total, innovación, mejora y la internacionalización de las universidades de Honduras que son las que se pretenden estudiar en la presente investigación.

Basándose, en que el diseño de investigación constituye el plan general del investigador para obtener respuestas a sus interrogantes o comprobar la hipótesis de investigación. El diseño de investigación desglosa las estrategias básicas que el

investigador adopta para generar información exacta e interpretable (García, Martínez, & Richart, 2001).

4.4 Población y muestra

4.4.1 Población

La población se define como; todos aquellos elementos considerados en cualquier campo de investigación que constituyen un “universo”(Khotari, 2004). Para López (2004) Es el conjunto de personas u objetos de los que se desea conocer algo en una investigación.

La población objeto de estudio en esta investigación está compuesta por; 1. Los encargados o responsables de las relaciones internacionales de las Instituciones de Educación Superior, 2. Los estudiantes de las Instituciones de Educación Superior de Honduras y 3. Los profesores de las Instituciones de Educación Superior de Honduras, dado que son estos quienes están interactuando constantemente con el proceso de internacionalización que se gesta desde la academia.

Por otra parte, en cuanto a la cantidad de la población que conforma cada uno de estos grupos, la misma se detalla a continuación:

1. Encargados o responsables de Relaciones Internacionales de las Instituciones de Educación Superior de Honduras:20 personas, esto en todas las Universidades Públicas y Privadas de Honduras, dato de acuerdo con la Dirección de Educación Superior de Honduras.
2. Estudiantes: población total de 201,821 estudiantes, según datos publicados por la Dirección de Educación Superior para el cierre del año 2016.
3. Profesores: población total de 9,788 de acuerdo con los datos de la Dirección de Educación Superior 2016 citado en el documento de Tesis de Raúl Soto (2018).

4.4.2 Muestra

La muestra, es un subconjunto o parte del universo o población a considerar para recabar las unidades que den paso a la explicación y generalización del problema de investigación (López, 2004). Debido a que los actores que participan en el problema de investigación está compuesta por tres tipos de poblaciones diferentes, la muestra para la presente investigación se dividió en tres unidades de análisis, fundamentado en el tamaño de las mismas y en el rol que juegan para la investigación, unas de representatividad (estudiantes) y otras de saturación (docentes y encargados de los departamentos de Relaciones Internacionales de las Universidades de Honduras).

1. Estudiantes:

Para el abordaje de los estudiantes de las universidades se hace uso del muestreo probabilístico aleatorio simple, bajo el precepto que todos los participantes tienen la misma probabilidad de ser elegidos (Hernández Sampieri, 2006) buscando con ello la representatividad que dé respuesta al problema en investigación. Siendo su estimación:

$$\text{Ecuación (1) } n = \frac{Z^2 \times p \times q}{e^2 + \left(\frac{Z^2 \times p \times q}{N}\right)}$$

Dónde: n= tamaño de la muestra, Z = nivel de confianza, p = probabilidad de éxito, o proporción esperada, q = probabilidad de fracaso, e= nivel de error dispuesto a cometer, N =tamaño de la población

Cálculo:

N= 201,821 estudiantes

Z= 1.96 (para un nivel de confianza de 95%)

e= 0.05

$$p=0.5$$

$$q=0.5$$

$$n = \frac{Z^2 \times p \times q}{e^2 + \left(\frac{Z^2(p \times q)}{N}\right)} = \frac{1.96^2 \times 0.5 \times 0.5}{(0.05)^2 + \left(\frac{1.96^2(0.5 \times 0.5)}{201,821}\right)} = 384 \text{ estudiantes}$$

La estratificación de la muestra de estudiantes, no se lleva a cabo la misma, dado que el estudio lo que busca es recabar la percepción de estos, sin buscar la representatividad por centro, sino de manera global.

2. Encargados de Relaciones Internacionales de las Instituciones de Educación Superior de Honduras:

Dado que es una población finita porque consta de un número limitado de elementos (Ludewig, 2014), se consideró abordar a todos aquellos actores que permitieran llegar a la comprensión y saturación de los elementos que se requiere para explicar el problema. Para tal fin, se llevó a cabo el método de muestreo no probabilístico por conveniencia llegando a un total de 6 encargados de Relaciones Internacionales.

Dichos encargados corresponden a las siguientes universidades; Universidad Nacional Autónoma de Honduras, Universidad Pedagógica Nacional Francisco Morazán, Universidad Politécnica de Ingeniería, Universidad Politécnica de Honduras Universidad Cristiana Evangélica Nuevo Milenio, Universidad Nacional de Ciencias Forestales El resto de los informantes no contaron con la autorización de las autoridades, negando el acceso a participar de la investigación.

3. Docentes

Al igual que los informantes anteriores, los profesores, juegan un papel explicativo, con insumos que permiten validar, contrastar los procesos que se llevan a cabo, es decir sin

importar el número si el proceso o gestión no está adecuado, se replicará las respuestas. Por tal razón, se basa en el método no probabilístico, por conveniencia la cual a través del levantamiento de información a 41 profesores de las distintas Universidades de Educación Superior en Honduras, se puede obtener la saturación de los elementos que den paso de manera complementaria con los dos actores clave anteriores, a la explicación detallada del fenómeno.

4.5 Descripción del método y las técnicas de la investigación

Los métodos y técnicas de recolección de información para la presente investigación se centran en el establecimiento de la vía más efectiva para llegar a los encargados de relaciones internacionales, profesores y estudiantes de las instituciones de educación superior de Honduras y para establecer la recopilación de la información secundaria de contraste a lo largo de la investigación. En primera instancia, se recurre a los métodos estadísticos para el cálculo de la muestra y las unidades que darán paso a la representatividad del problema a investigar, llegando con ello a estudiar las variables calidad total, mejora, innovación e internacionalización de las universidades de Honduras.

A su vez, se lleva a cabo la validación de las variables, mediante el levantamiento de la información haciendo uso del método del cuestionario. Al mismo tiempo se estableció enlaces directos entre encargados de las relaciones internacionales y representantes de las diferentes Universidades de Honduras, elementos que dieron paso al levantamiento de la información. También, se procedió a contactar expertos en la materia e instituciones representativas tales como la Dirección de Educación Superior. Esto para evitar la dispersión de los datos y alcanzar la representatividad que la investigación requiere para salvaguardar la confiabilidad y validez interna de sus datos.

Los medios de localización a los actores claves y unidades de análisis se obtuvieron de contactar a través de los medios de comunicación oficiales de las instituciones de educación superior de Honduras, tales como entrega de encuesta de forma impresa, y de manera digital a los correos institucionales de las unidades de análisis. A los estudiantes y docentes se les contacto de forma presencial. Una vez contactado el informante clave, se le aplica un instrumento (cuestionario) cuya duración prevista es de 25 minutos, con preguntas concisas para obtener información clave para la realización del presente estudio. Estos métodos tienen como fin establecer una relación entre las variables para analizar las diferentes relaciones entre las variables independientes (calidad total, mejora e innovación) y la variable dependiente (internacionalización de las Universidades), para con ello establecer las determinantes de la relación propuesta en la hipótesis de la presente investigación.

Posteriormente, se procedió a la tabulación de la información para luego ser depurada y normalizada. Seguidamente se realizó la codificación del instrumento valiéndose del uso del programa estadístico SPSS. Para con ello, llevar a cabo los análisis descriptivos (acumulaciones de frecuencias, medias, rangos y desviaciones estándar) y seguidamente los análisis inferenciales (prueba de hipótesis a partir de las regresiones lineales), dando lugar a la generalización respecto a los supuestos que se plantearon en la presente investigación.

4.6 Descripción de los instrumentos para la recolección de información

A continuación, se dan a conocer los instrumentos establecidos para la recolección de los datos en la presente investigación. Los mismos revisten un carácter de complementariedad a fin de contar con todos los insumos para dar respuesta a las preguntas, objetivos y supuesto de la investigación. Su método de validación fue a partir de

la revisión de juicios de expertos, depurando y acoplando con ello, las preguntas y respuestas estructuradas a lo demandado por el problema de investigación. Las preguntas establecidas fueron complementadas con cuestionarios de investigaciones relacionadas al tema y de dominio público para fines académicos.

4.6.1 Cuestionarios: se hará uso de tres cuestionarios estructurados, con preguntas abiertas para poder recolectar información estructurada sobre poblaciones infinitas tales como; Encargados de Relaciones Internacionales, profesores y estudiantes de las diferentes universidades de Honduras para encontrar su percepción acerca de la calidad, mejora e innovación en los procesos de internacionalización de las instituciones de educación superior del país y con ello poder probar las hipótesis; así como, dar respuesta a las preguntas de investigación planteadas:

1. Cuestionario a responsables de las relaciones internacionales de las Universidades públicas y privadas de Honduras: consta de 32 preguntas de selección múltiple, respuestas abiertas y de escala tipo Likert. Para la construcción de este cuestionario se desarrollaron una serie de preguntas en base a los fundamentos teóricos de esta investigación y se articularon con preguntas de otras investigaciones de dominio público y de contenido teórico como empírico vinculadas a este estudio, siendo estos:
 - 5ta encuesta global de la AIU (International Associations of Universities) sobre internacionalización de la educación superior.
 - Cuestionario aplicado a las unidades académicas y administrativas en el diagnóstico de Internacionalización de la UNAH

2. Cuestionario a los estudiantes de las Universidades públicas y privadas de Honduras: cuenta con 23 preguntas que incluye opciones como selección múltiple, única y escala de Likert. Para la construcción de este cuestionario se desarrollaron una serie de preguntas en base a los fundamentos teóricos de esta investigación y se articularon con preguntas de otras investigaciones de dominio público y de contenido teórico como empírico vinculadas a este estudio, siendo estos adaptados de:
 - Cuestionario aplicado a los estudiantes en el diagnóstico de Internacionalización de la UNAH
 - Estudio de la Satisfacción de los Estudiantes con los Servicios Educativos brindados por Instituciones de Educación Superior del Valle de Toluca.

3. Cuestionario a profesores de las Universidades públicas y privadas de Honduras: está conformado por 26 preguntas de selección única, múltiple, respuesta abierta y escala de Likert. Para la construcción de este cuestionario se desarrollaron una serie de preguntas en base a los fundamentos teóricos de esta investigación y se articularon con preguntas de otras investigaciones de dominio público y de contenido teórico como empírico vinculadas a este estudio, siendo estos:
 - Cuestionario aplicado a los profesores en el diagnóstico de Internacionalización de la UNAH
 - Estudio de la Satisfacción de los Estudiantes con los Servicios Educativos brindados por Instituciones de Educación Superior del Valle de Toluca.
 - 5ta encuesta global de la AIU (International Associations of Universities) sobre internacionalización de la educación superior.

4.7 Fuentes de información

Las fuentes de información que estarán presente en los procesos de recolección y análisis de datos provinieron de:

Fuentes primarias: Las fuentes de información primarias proporcionan datos de primera mano, pues se trata de la recolección de la información directamente del informante (Sampieri, Collado, & Lucio, 2010), siendo para esta investigación:

- Medios de campo: entrevistas y encuestas aplicadas a los estudiantes, docentes de las Universidades que forman parte de la unidad de análisis, así como a los representantes de las oficinas de Relaciones Internacionales de las Universidades en estudio quienes son considerados especialistas a nivel local e internacional vinculados con la UNAH y otras redes universitarias que cuentan con información fidedigna, suficiente y especializada en temas relacionados a la internacionalización de la educación superior a nivel mundial, regional y local)

Fuentes secundarias: permiten conocer hechos o fenómenos a partir de documentos o datos recopilados por otros. Los informantes en ambos casos pueden ser personas o documentos inéditos o publicados, así como otras fuentes que posibilitan al investigador extraer conocimiento sobre un determinado problema en estudio. (Stein, 1986), Entre las fuentes secundarias que se utilizaron están:

- Investigaciones científicas
- Leyes y reglamentos
- Estadísticas, Censos
- Diccionarios

Todo lo anterior, del área del conocimiento relativo al tema de investigación presente en este estudio.

4.8 Validez y Confiabilidad

Para poder establecer la validez de los 3 cuestionarios utilizados en esta investigación se utilizó el criterio de expertos, método que permite consultar un conjunto de expertos para validar los instrumentos propuestos sustentados en sus conocimientos, experiencia, entre otros. Se compartió y analizó cada cuestionario con; un experto de relaciones internacionales, un profesor de cada Universidad participante, un grupo de 20 estudiantes y el director de tesis, quienes realizaron retroalimentación que luego de ser discutidas cada una de las sugerencias realizadas fueron incorporados en cada uno de los cuestionarios. Lo anterior, fundamentándose en la definición de validez, determinada como; el grado en que una prueba mide lo que está diseñada para medir (Tamayo y Tamayo, 1995).

La confiabilidad de los instrumentos fue evaluada para estimar la consistencia interna de los datos en contraste al valor medio de los mismos, para ello se hizo uso de la prueba Alpha de Cronbach, mediante la evaluación de la siguiente ecuación para cada uno de los instrumentos

$$\alpha_i = \frac{k}{k-1} \left[1 - \frac{\sum V_i}{V_t} \right]$$

Para su medición se hizo uso de las tabulaciones desarrolladas en el programa estadístico SPSS. Los resultados de la aplicación de la ecuación anterior por instrumento se detallan a continuación:

1. Encargados de relaciones internacionales de las Universidades de Honduras:

Tabla 3. Confiabilidad de Cronbach para Encargados de Relaciones Internacionales de las Universidades de Honduras

Cronbach's Alpha	N ofItems
.844	23

Nota: Construcción propia.

2. Profesores:

Tabla 4. Confiabilidad de Cronbach para los Profesores

Cronbach's Alpha	N ofItems
.790	106

Nota: Construcción propia.

3. Estudiantes:

Tabla 5. Confiabilidad de Cronbach para los Estudiantes

Cronbach's Alpha	N ofItems
.810	78

Nota: Construcción propia.

Como muestran los resultados en los 3 cuestionarios, todos los valores de confiabilidad superan el parámetro de 0.70, es decir que estos tienen consistencia interna (Nunnally, 1978).

4.9 Prueba piloto

Dado los plazos y el tipo de investigación, se llevó a cabo una validación con el 10% de la muestra calculada para los representantes de relaciones internacionales, profesores y estudiantes dando validez de contenido y consistencia interna (ver tablas 3, 4 y 5 del apartado anterior) de las interrogantes planteadas en el instrumento, que se convertirá

en el medio para recabar los insumos de la presente investigación. Salvaguardando que el instrumento mida en realidad a la variable en cuestión, de acuerdo con voces calificadas, dando a su vez, validez consecuente a la información que esta por ser recolectada (Sampieri, 2014). Malhotra (2004) se refiere a la prueba piloto como la aplicación del cuestionario en una pequeña muestra de encuestados para identificar y eliminar posibles problemas.

Se validaron temas respecto a:

1. Cuestionario a los encargados de Relaciones Internacionales:
 - a. Cambio en una pregunta de selección única a selección múltiple
 - b. Agregar una pregunta
2. Cuestionario a los Profesores:
 - a. Se eliminaron preguntas por estar repetidas
 - b. Se cambió una pregunta de tipo de respuesta libre a selección múltiple
 - c. Cambio en una pregunta de selección única a selección múltiple
 - d. Modificación de la escala en una pregunta para mantener estilo del cuestionario
 - e. Se agregó una pregunta y se hizo una modificación en la redacción de algunas preguntas para mejorar comprensión de estas.
 - f. Corrección de puntuación en algunas preguntas
3. Cuestionario a los estudiantes:
 - a. Se agregó una pregunta
 - b. Modificación de la redacción de algunas preguntas para mejorar comprensión de estas.
 - c. Corrección de puntuación en algunas preguntas.

Capítulo V: Análisis de los datos

5. Análisis de datos

El capítulo de análisis de datos constituye la acumulación de los resultados producto del proceso de recolección de insumos para la investigación, plasmados en este apartado a partir de estimaciones estadísticas de distribución de frecuencia, gráficas y tablas ilustrativas, así como las inferencias estadísticas con la finalidad de evidenciar y permitir una comprensión holística del problema en estudio.

Considerando lo anterior, el análisis de datos se divide en los siguientes apartados: Estadística descriptiva, la cual comprende resultados ordenados en función de la variable y sus respectivos indicadores. Consecutivamente se presenta el apartado de Estadística Inferencial, donde se da a conocer el tipo de hipótesis, método de prueba, correlaciones y resultados. El tercer apartado comprende el análisis de resultados a partir de la hipótesis y objetivos trazados en la investigación.

Se resalta que el compendio de resultados se basa en las respuestas analizadas de los informantes compuestos por los estudiantes de; Universidad Nacional Autónoma de Honduras, Universidad Católica de Honduras, Universidad Nacional de Ciencias Forestales, Universidad Tecnológica de Honduras, Universidad Tecnológica Centroamericana, Universidad Metropolitana de Honduras, Universidad Nacional de Agricultura, Universidad José Cecilio del Valle, Universidad Pedagógica Nacional Francisco Morazán, Universidad Cristiana Evangélica Nuevo Milenio.

A la vez, los resultados demuestran las percepciones de los docentes de las universidades; Universidad Nacional Autónoma de Honduras, Universidad Católica de Honduras, Universidad Tecnológica de Honduras, Universidad Tecnológica

Centroamericana, Universidad Nacional de Agricultura, Universidad Pedagógica Nacional Francisco Morazán, Universidad Cristiana Evangélica Nuevo Milenio.

En cuanto a la información recabada de parte de los representantes de las oficinas de Relaciones Internacionales de las unidades de análisis, los resultados evidencian la percepción de los representantes de las universidades; Universidad Nacional Autónoma de Honduras, Universidad Nacional de Ciencias Forestales, Universidad Pedagógica Nacional Francisco Morazán, Universidad Cristiana Evangélica Nuevo Milenio, Universidad Politécnica de Honduras, Universidad Politécnica de Ingeniería.

Cabe resaltar que los instrumentos fueron gestionados en todas las Instituciones de Educación superior, sin embargo solo las organizaciones mencionadas en los apartados anteriores tuvieron disposición de formar parte de la investigación, por temas de autorización de las Rectorías y autoridades inmediatas, no obstante, con las evidencias recabadas y por ser procesos normados desde la UNAH donde coexiste la mayor proporción de unidades involucradas en el problema, la investigación goza de representatividad y saturación a nivel muestral.

5.1 Análisis descriptivo

El análisis descriptivo de los datos se da a conocer en los gráficos, tablas y apartados posteriores. Los resultados fueron analizados a partir de la valoración de la media, mediana, rangos, desviación estándar y la varianza de los datos. Su estructura se basa en la presentación de resultados por pregunta, indicador, y todo esto encerrado en la variable que corresponde a cada indicador.

5.1.1 Variable independiente: Calidad Total

La medición de la variable calidad total, se llevó a cabo mediante el levantamiento de información para los siguientes indicadores:

Indicador: Planeación

Pregunta: ¿Es la internacionalización parte de la misión/plan estratégico de la institución?

En cuanto a la pregunta realizada a los encargados de las relaciones internacionales de las diferentes instituciones públicas y privadas de educación superior de Honduras demuestran que el 100% contemplan a la internacionalización como parte de la misión o plan estratégico de la Universidad.

Indicador: Desarrollo

Pregunta: Marque todas las actividades que se realizan en su universidad y están relacionadas con la Internacionalización de la Educación Superior

En cuanto a la pregunta realizada a los profesores y estudiantes de las diferentes instituciones públicas y privadas de educación superior de Honduras demuestran que:

- Profesores: El gráfico 1 muestra los resultados producto de la aplicación del instrumento a profesores demuestran que las actividades que se encuentran relacionadas con la internacionalización de la educación superior que más se realizan es buscar tener los programas de estudios acreditados internacionalmente ya que facilita la homologación y reconocimiento de créditos; asistir a congresos internacionales los cuales permite fortalecer la investigación y crear alianzas con otros investigadores o profesores.

Así mismo Tener planes y programas de estudios por competencias, estás deben ir de acuerdo con las necesidades de la sociedad tanto nacional como regional e internacional. Debatir temas con respectiva global y utilizar recursos didácticos en inglés son exigencias de la globalización.

Gráfico 1 Actividades relacionadas con la Internacionalización de la Educación Superior planteadas por profesores



Nota: Construcción Propia.

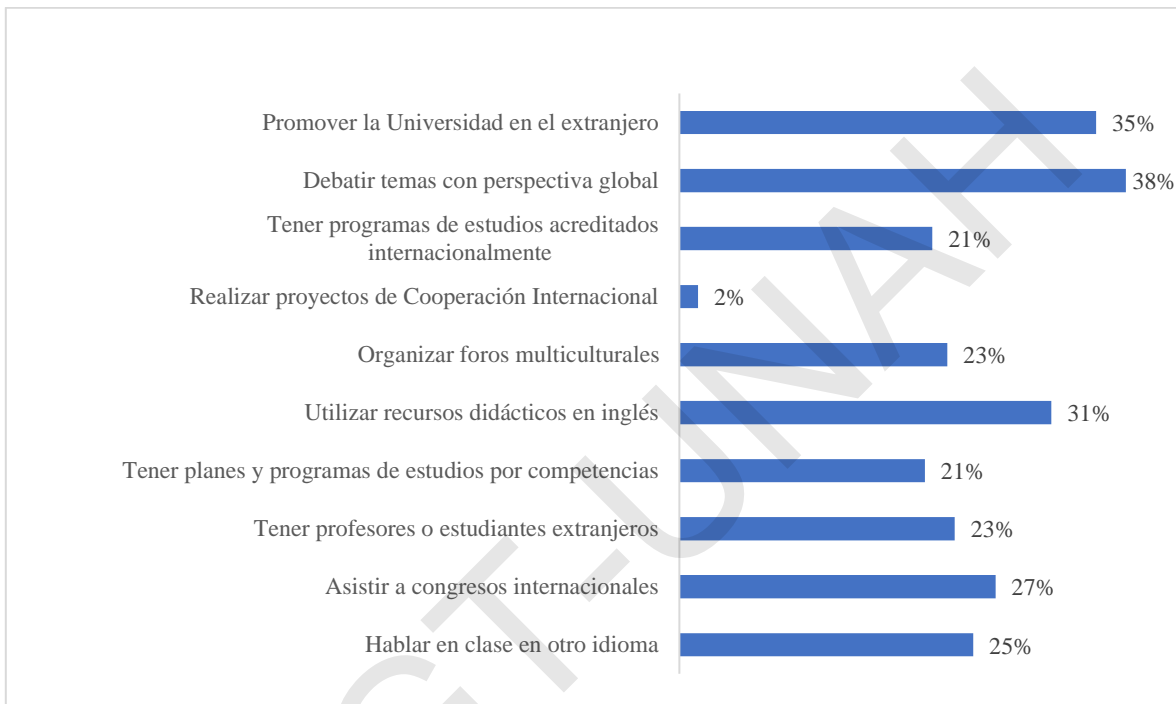
- Estudiantes:

En el gráfico 2 refleja la opinión de los estudiantes en cuanto a las actividades de internacionalización que se realizan en sus universidades y establecieron que las que más se usan son:

- Debatir temas con perspectiva global,
- Promover la Universidad en el extranjero,
- Utilizar recursos didácticos en inglés y
- Asistir a congresos internacionales.

Se puede establecer la congruencia entre las respuestas de los profesores y los estudiantes ya que las opciones mencionadas son las que sobresalen entre ambos actores.

Gráfico 2 Actividades relacionadas con la Internacionalización de la Educación Superior planteadas por estudiantes



Nota: Construcción propia.

Indicadores: Verificación y Control de la calidad por inspección, variable de Calidad Total:

Calidad de los procesos, indicador de la variable mejora:

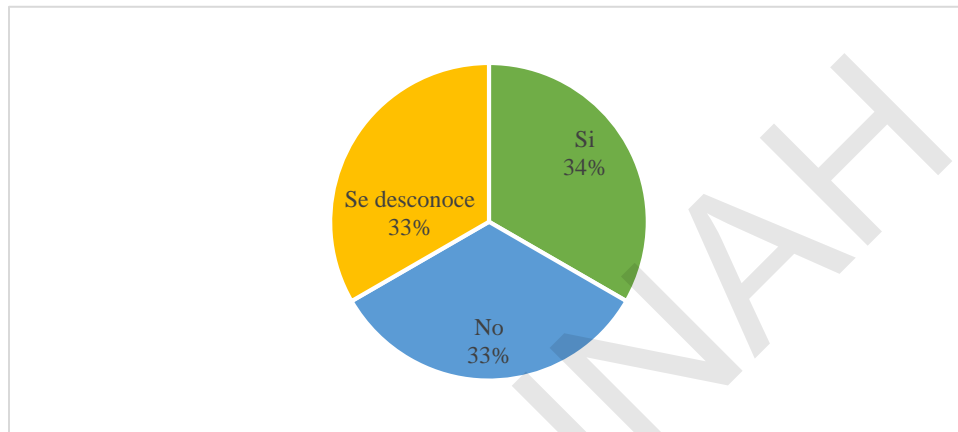
Pregunta: ¿Realiza su institución la evaluación de impacto de sus programas de internacionalización?

Pregunta: ¿Cómo se evalúan las actividades de internacionalización en su institución?

Estas preguntas se efectuaron a los encargados de las relaciones internacionales dentro de las Universidades de Honduras y los resultados arrojaron como muestra el gráfico

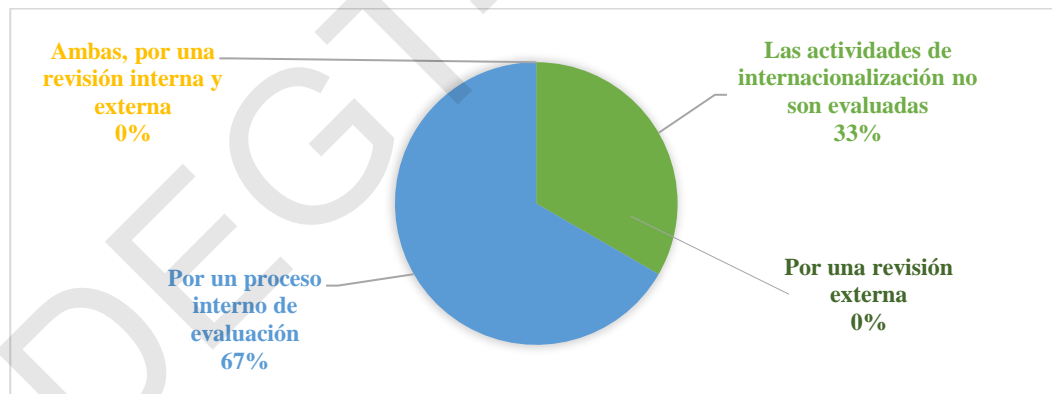
3, que el 66% de los encuestados desconoce o no se realiza una evaluación de las actividades de internacionalización; pero aquellas Universidades que, si lo realizan, lo hacen a través de procesos internos (gráfico 4)

Gráfico 3 Evaluación de impacto de sus programas de internacionalización



Nota: Construcción propia.

Gráfico 4 Formas de evaluar las actividades de internacionalización en su institución



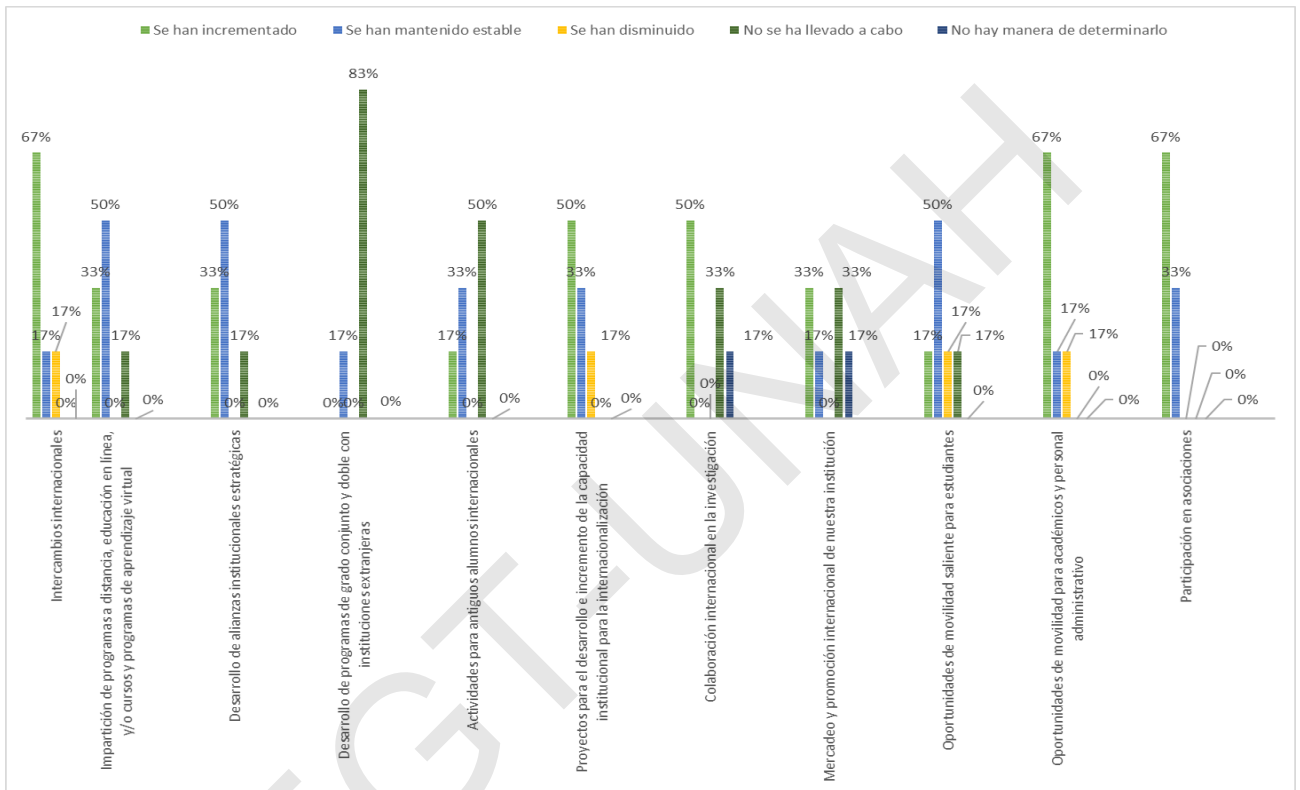
Nota: Construcción propia.

Indicadores: Aseguramiento de la calidad, procesos de mejora continua, adaptabilidad y flexibilidad

Pregunta: En los últimos tres años, ¿cómo han cambiado las actividades específicas de internacionalización en su institución?

Los encargados de las Relaciones Internacionales de acuerdo con su experiencia e información concerniente a las actividades de internacionalización en las Universidades de Honduras y como estas han evolucionado en los últimos tres años.

Gráfico 5 Cambio en las actividades específicas de internacionalización



Nota: Construcción propia.

La gráfica 5 muestra que las actividades que han mostrado aumento son, intercambios internacionales, proyectos para el desarrollo e incremento de la capacidad institucional para la internacionalización, colaboración internacional en la investigación, oportunidades de movilidad para académicos y personal administrativo y la participación en asociaciones. Opuesto a esto las acciones que se han mantenido estables en los últimos tres años son la impartición de programas a distancia, educación en línea, y/o cursos y programas de aprendizaje virtual, desarrollo de alianzas institucionales estratégicas, oportunidades de movilidad saliente para estudiantes. Asimismo, actividades para antiguos

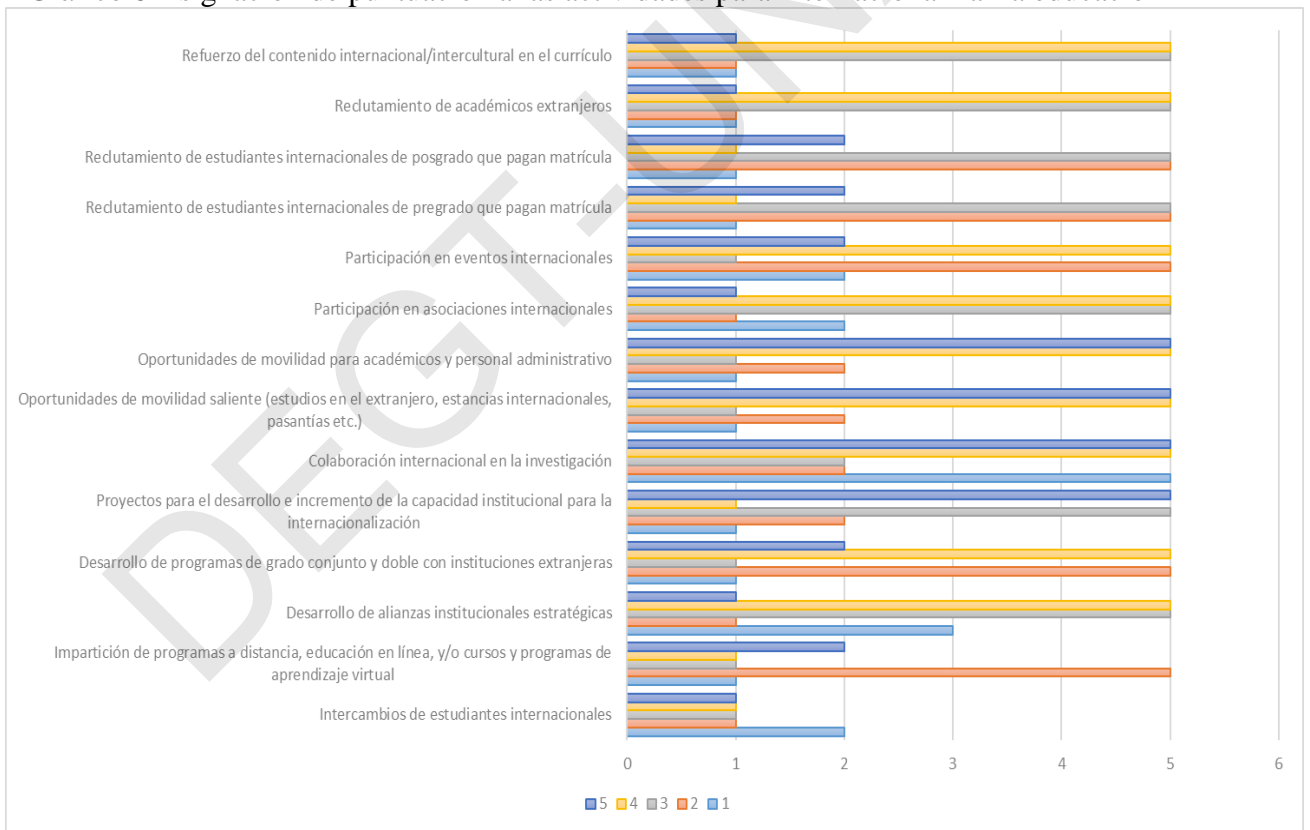
alumnos internacionales y desarrollo de programas de grado conjunto y doble con instituciones extranjeras en la mayoría de las Universidades de Honduras no se han llevado a cabo.

Indicador: Capacitación y desarrollo

Pregunta: Por favor, asigne una puntuación sobre cada una de las actividades respecto a su importancia para internacionalizar la educación, siendo la 1 la menos importante y la 5 la más importante.

A esta pregunta dieron respuesta los encargados de las relaciones internacionales de las diferentes universidades públicas y privadas del país.

Gráfico 6 Asignación de puntuación a las actividades para internacionalizar la educación



Nota: Creación propia.

El gráfico 6 muestra las actividades más importantes para internacionalizar la educación las cuales según los encuestados son:

- Oportunidades de movilidad para académicos y personal administrativo

- Oportunidades de movilidad saliente (estudios en el extranjero, estancias internacionales, pasantías etc.)
- Colaboración internacional en la investigación
- Proyectos para el desarrollo e incremento de la capacidad institucional para la internacionalización.

Indicador: Satisfacción del cliente

Componentes: Innovación en los servicios, Innovación técnica, Innovación de conocimiento, Innovación tecnológica de la variable Innovación.

Pregunta: Por favor, asigne una puntuación sobre cada una de las actividades respecto a su importancia para internacionalizar la educación, siendo la 1 la menos importante y la 5 la más importante.

En esta pregunta realizada a los profesores y estudiantes, las actividades se clasificaron en áreas para poder tener una mejor amplitud y análisis de la satisfacción con aspectos tangibles e intangibles que conforman a las Universidades.

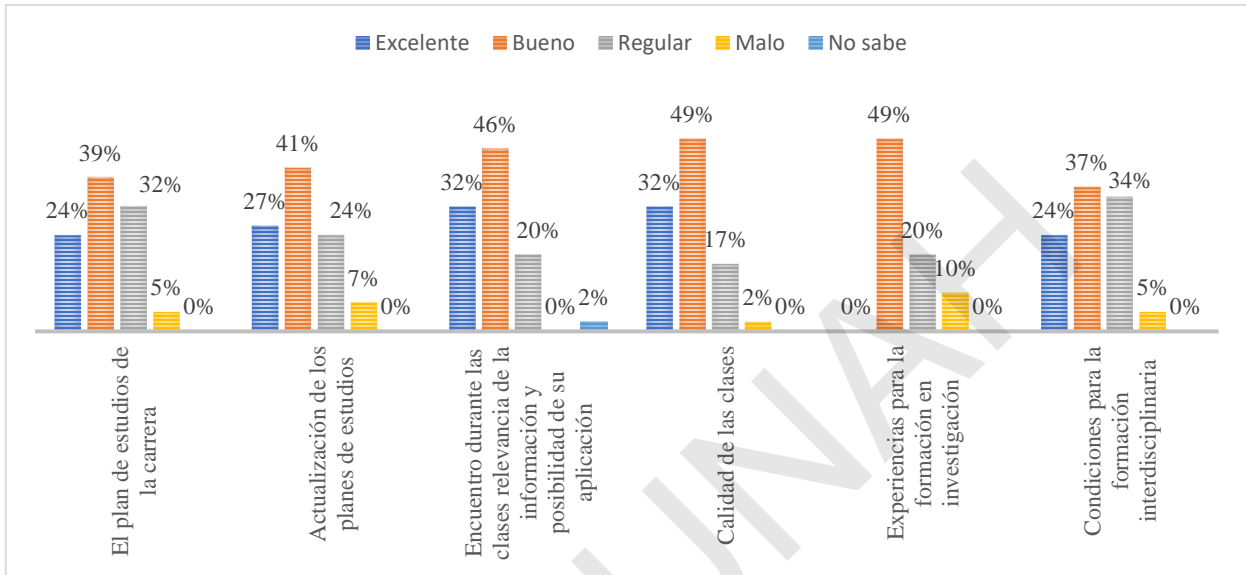
1. Plan de estudios: en este apartado se evalúan las siguientes actividades:

- El plan de estudios de mi carrera
- Actualización de los planes de estudios
- Encuentro durante las clases: relevancia de la información y posibilidad de su aplicación
- Calidad de las clases
- Experiencias para la formación en investigación
- Condiciones para la formación interdisciplinaria

1.1 Profesores: El gráfico 7 muestra la satisfacción expresada acerca de los temas relacionados a los planes de estudio de las Universidades de Honduras, en la

cual se puede observar que posee oportunidades de mejora ya que en su mayoría dieron a establecer que es bueno.

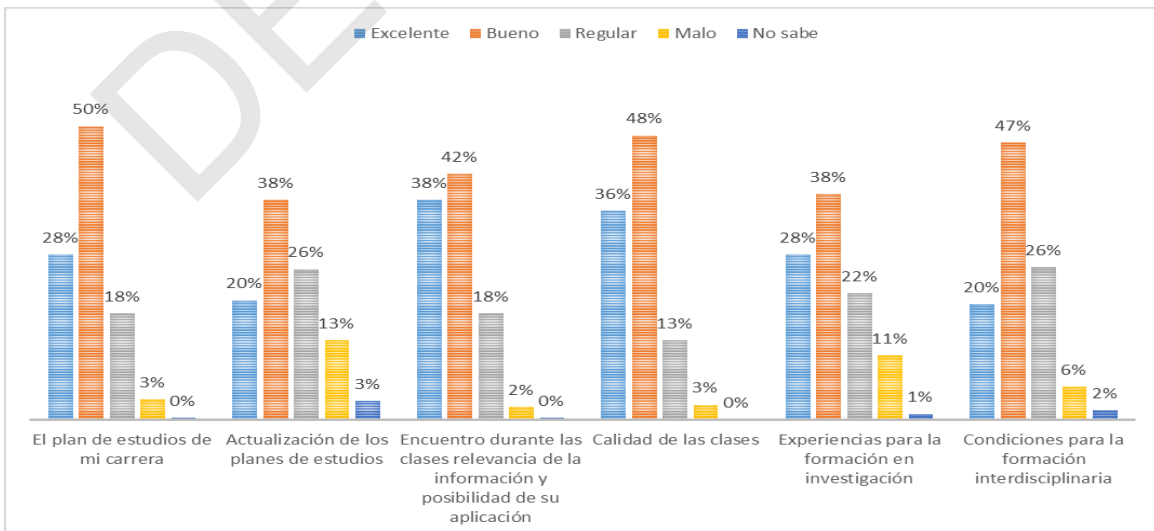
Gráfico 7 Satisfacción del plan de estudios según los profesores



Nota: Construcción propia.

1.2 Estudiantes: En el gráfico 8 se evidencia que los estudiantes al igual que los profesores consideran que en temas relacionados a los planes de estudio las instituciones de educación superior están realizando un buen trabajo.

Gráfico 8 Satisfacción del plan de estudios según los estudiantes



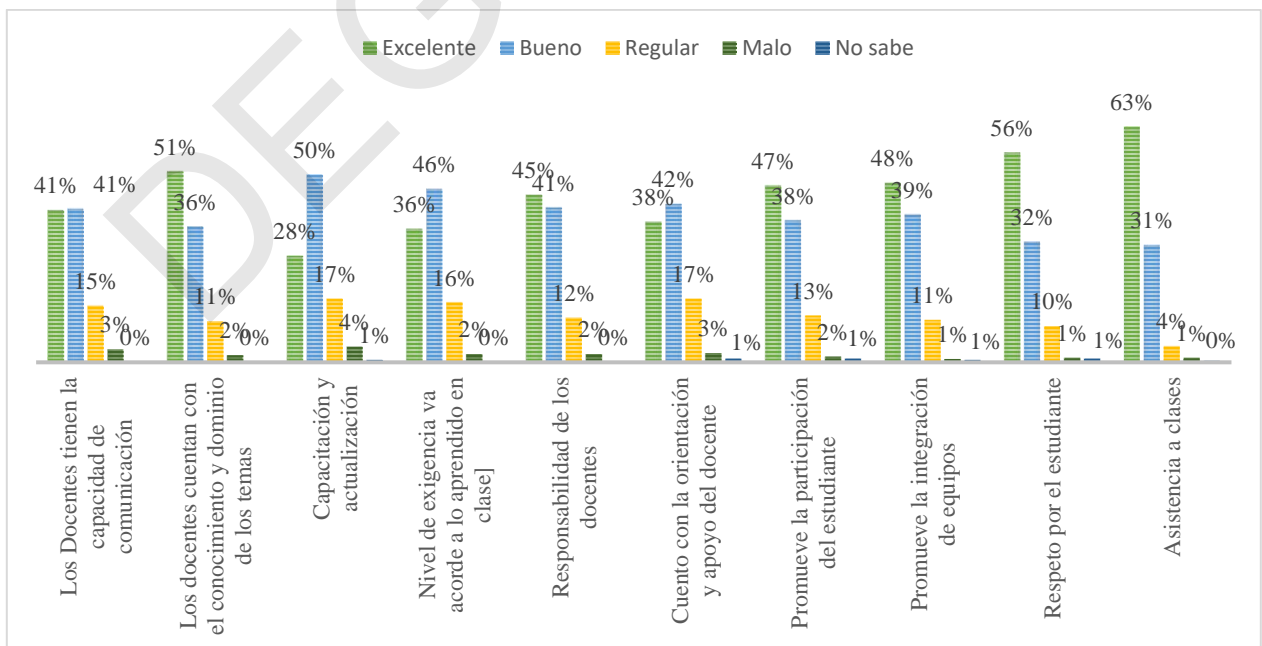
Nota: Construcción propia.

2. Capacitación y habilidad para la enseñanza de los docentes: para poder evaluar este ítem se consideró:

- Los Docentes tienen la capacidad de comunicación, Los docentes cuentan con el conocimiento y dominio de los temas
- Capacitación y actualización, Nivel de exigencia va acorde a lo aprendido en clase, Responsabilidad de los docentes
- Cuento con la orientación y apoyo del docente
- Promueve la participación del estudiante, Promueve la integración de equipos, Respeto por el estudiante
- Asistencia a clases

Basado en lo anterior el gráfico 9 evidencia que los estudiantes dieron a conocer su alta satisfacción con los profesores ya que la mayoría de los encuestados respondieron como excelente a cada una de las actividades anteriormente descritas.

Gráfico 9 Satisfacción con la capacitación y habilidad para la enseñanza de los docentes



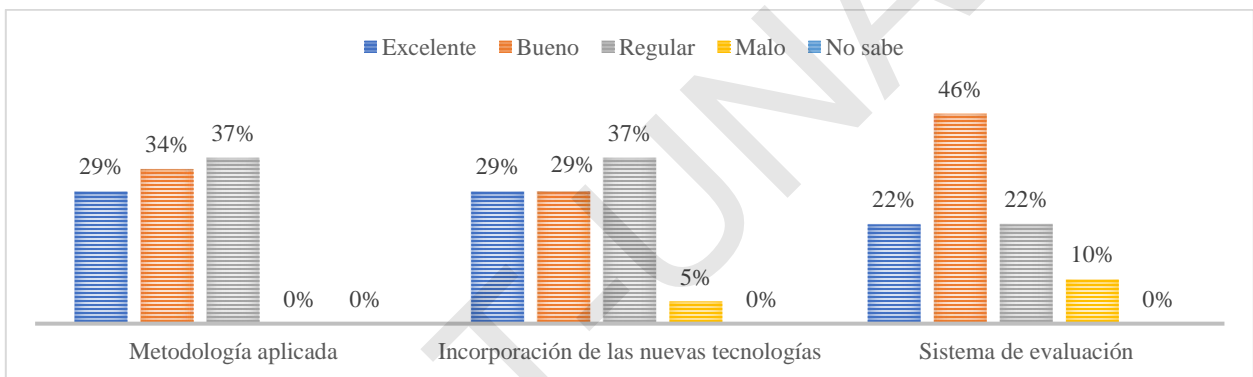
Nota: Construcción propia.

3. Métodos de enseñanza y evaluación:

Para poder conocer la satisfacción en este tema de los profesores y estudiantes se consideró: Metodología aplicada, Incorporación de las nuevas tecnologías y Sistema de evaluación

3.1 Profesores: El gráfico 10 evidencia que los profesores consideran que los métodos de enseñanza son regulares a diferencia del sistema de evaluación que en su mayoría reflexionan es bueno.

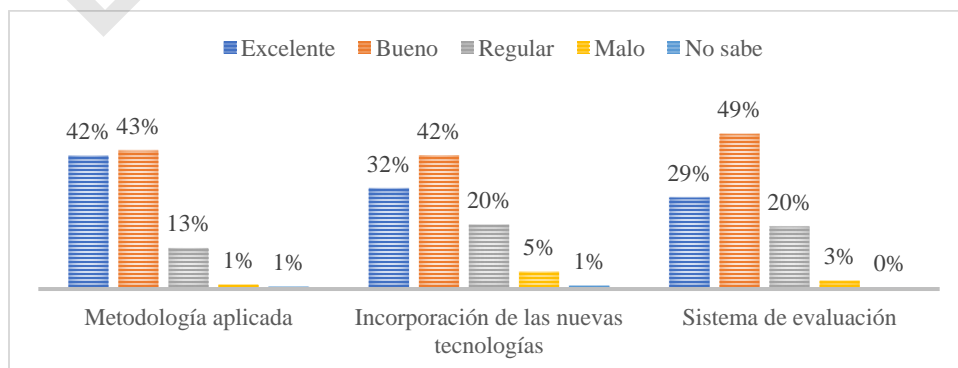
Gráfico 10 Satisfacción de los profesores en métodos de enseñanza y evaluación



Nota: Construcción propia.

3.2 Estudiantes: tal como muestra el gráfico 11 los estudiantes en su mayoría consideran que tanto las metodologías de enseñanza aplicadas, la incorporación de tecnología y el sistema de evaluación es bueno.

Gráfico 11 Satisfacción de los estudiantes en métodos de enseñanza y evaluación



Nota: Construcción propia.

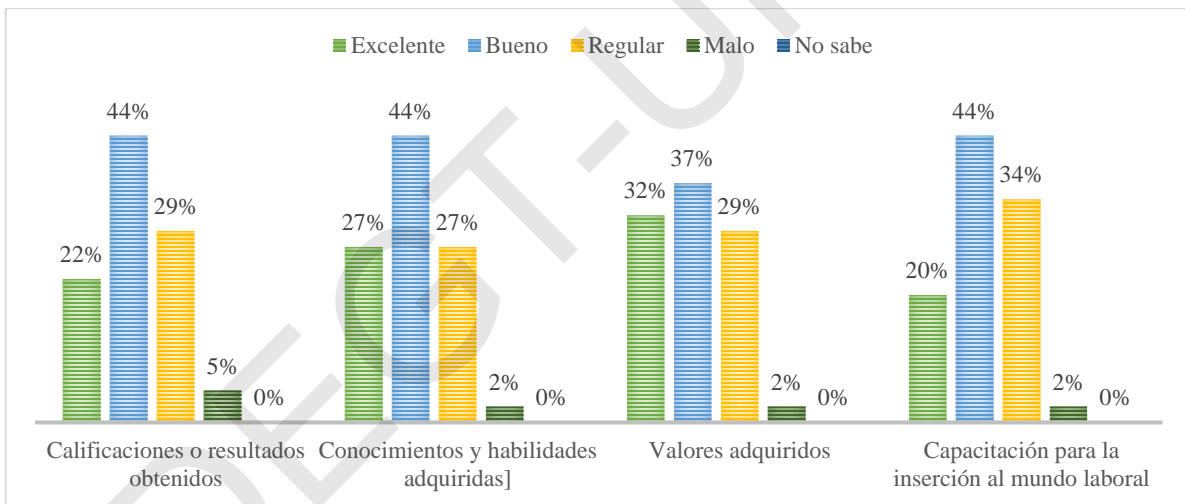
4. Nivel de autorrealización del estudiante:

Este apartado se vio desde la perspectiva de estudiantes y profesores a través de:

- Calificaciones o resultados obtenidos
- Conocimientos y habilidades adquiridas
- Valores adquiridos
- Capacitación para la inserción al mundo laboral

4.1 Profesores: tal como muestra el gráfico 12 los educadores en su mayoría consideran buenos los resultados obtenidos por los estudiantes, así como los conocimientos y habilidades adquiridas, valores y la capacitación para la inserción al mundo laboral.

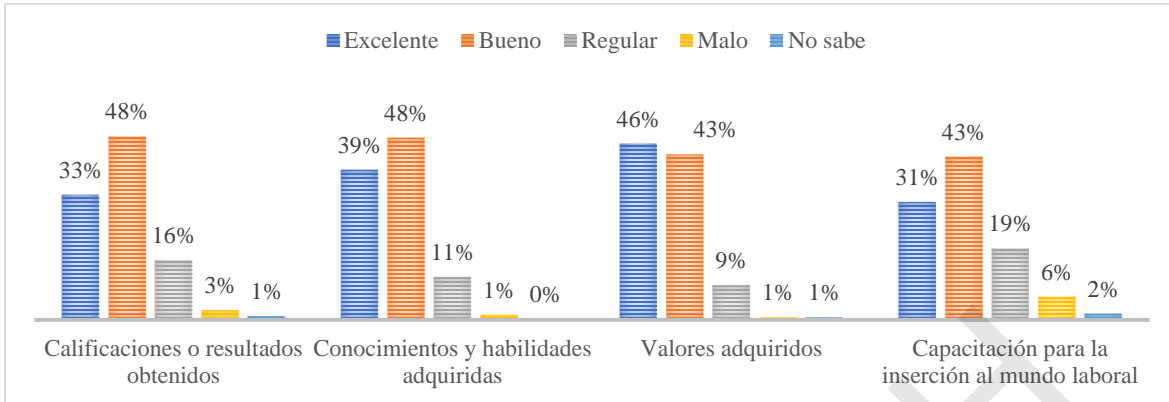
Gráfico 12 Satisfacción de los profesores con el nivel de autorrealización del estudiante



Nota: Construcción propia.

4.2 Estudiantes: en el gráfico 13 los estudiantes en su mayoría consideran bueno los resultados obtenidos, conocimientos y habilidades adquiridas y la capacitación para la inserción al mundo laboral. Con los valores adquiridos en su mayoría considera es excelente.

Gráfico 13 Satisfacción de los profesores con el nivel de autorrealización del estudiante

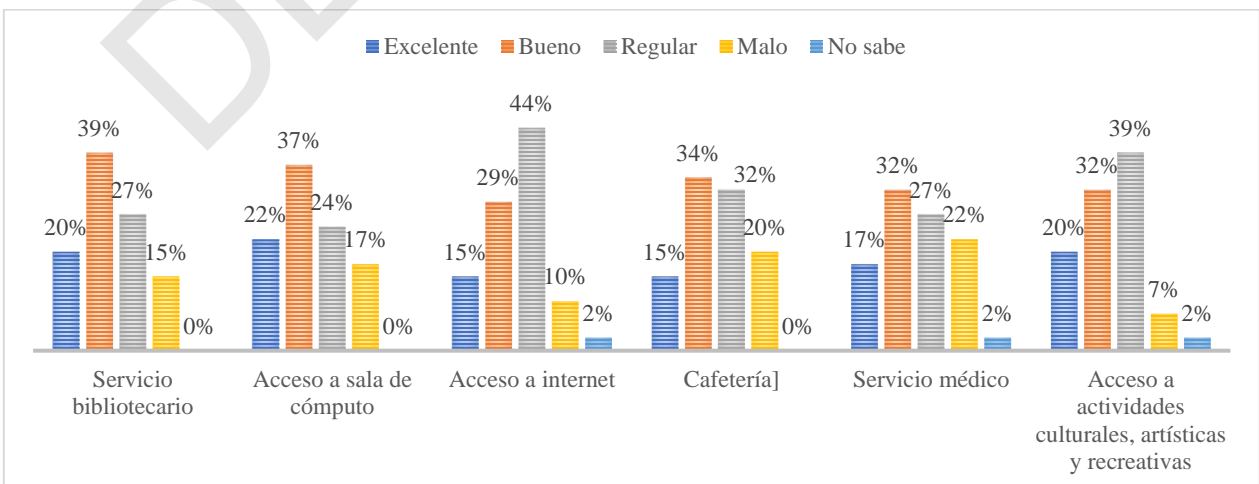


Nota: Construcción propia.

5. Servicios de apoyo: en este apartado los profesores y estudiantes calificaron los servicios de: Servicio bibliotecario, Acceso a sala de cómputo, Acceso a internet, Cafetería, Servicio médico, Acceso a actividades culturales, artísticas y recreativas

5.1 Profesores: en este apartado el gráfico 14 da a conocer que de los entrevistados el mayor porcentaje considera bueno los servicios de biblioteca, sala de cómputo, cafetería, servicio médico pero regular el acceso a internet y actividades culturales, artísticas y recreativas.

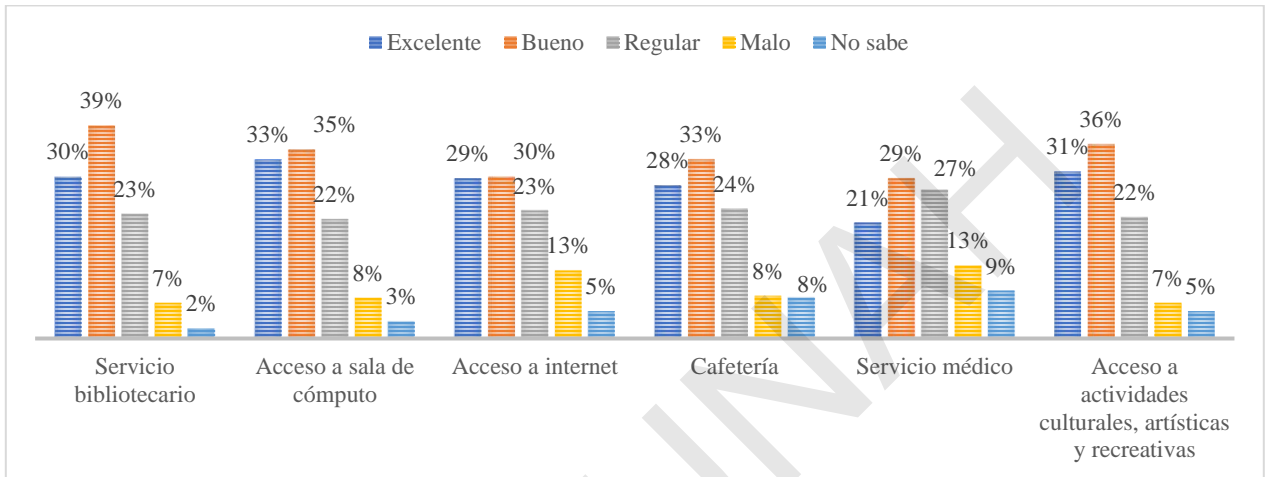
Gráfico 14 Satisfacción de los profesores con respecto a los servicios de apoyo



Nota: Construcción propia.

5.2 Estudiantes: a diferencia de los profesores los servicios de apoyo en su mayor proporción son calificadas por los estudiantes como buenos, tal como lo demuestra el gráfico 15.

Gráfico 15 Satisfacción de los estudiantes con respecto a los servicios de apoyo

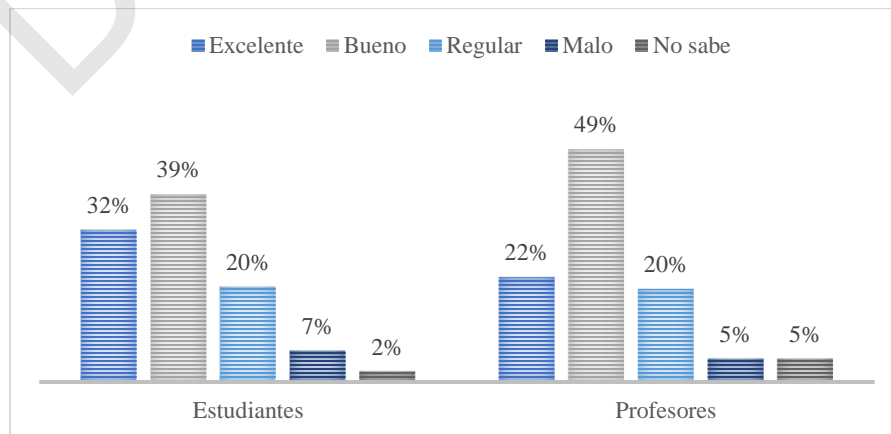


Nota: Construcción propia.

6. Servicios administrativos: en este ítem únicamente se valoró conocer la opinión de los estudiantes y profesores en el proceso de admisión y matrícula.

El gráfico 16 muestra que de los profesores y estudiantes entrevistados la mayoría están de acuerdo con que el proceso de admisión y matrícula es bueno.

Gráfico 16 Satisfacción de los profesores y estudiantes con los servicios administrativos



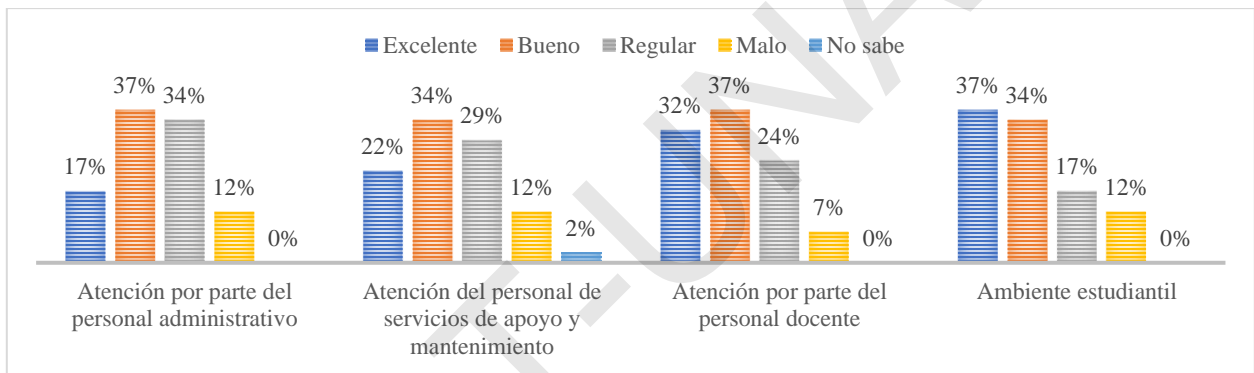
Nota: Construcción propia.

7. Ambiente propicio: aquí se pidió a los estudiantes y profesores calificaran:

- Atención por parte del personal administrativo, Atención del personal de servicios de apoyo y mantenimiento, Atención por parte del personal docente, Ambiente estudiantil

7.1 Profesores: El gráfico 17 muestra que los profesores consideran buena la atención del personal administrativo, personal de mantenimiento y personal docente, pero piensan que es excelente el ambiente estudiantil con el que cuentan las diferentes universidades de Honduras.

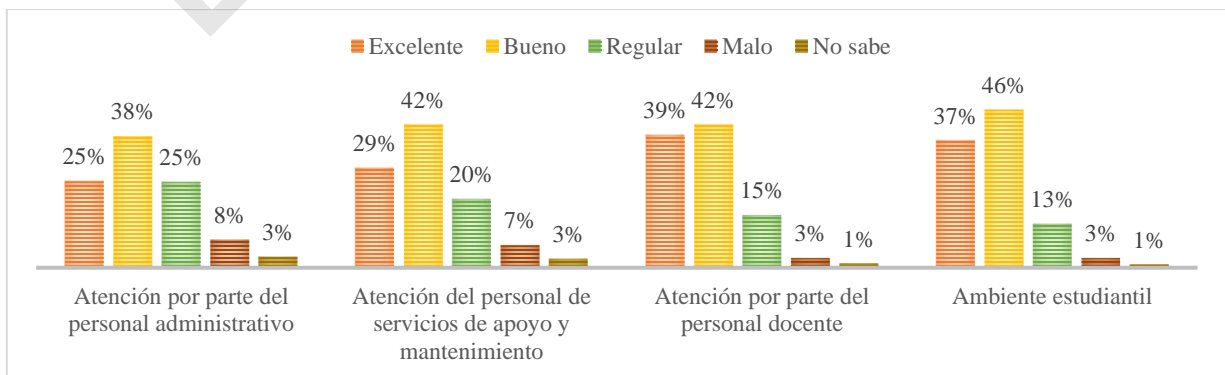
Gráfico 17 Satisfacción de los profesores con el ambiente propicio



Nota: Construcción propia.

7.2 Estudiantes: el gráfico 18 evidencia que la mayoría de los estudiantes a quienes se les consulto acerca de su satisfacción con los servicios de apoyo que proveen sus universidades los consideran buenos.

Gráfico 18 Satisfacción de los estudiantes con el ambiente propicio



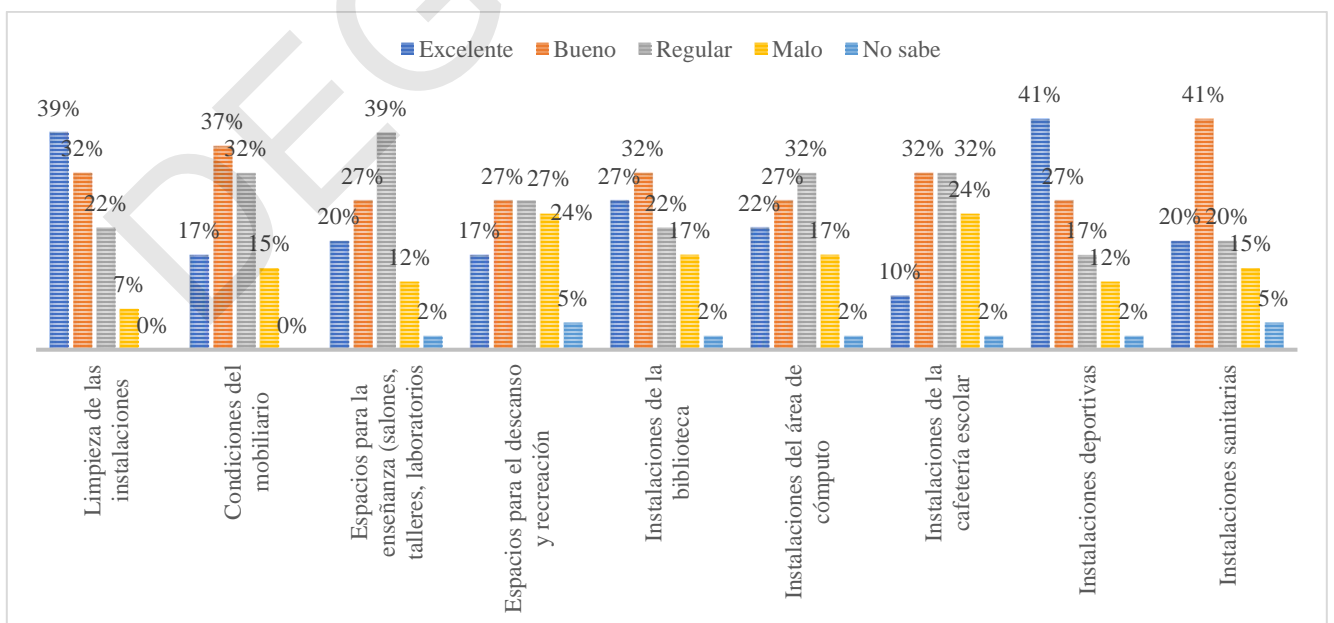
Nota: Construcción propia.

8. Infraestructura: En este apartado se le consultó a los estudiantes y profesores acerca de:

- Limpieza de las instalaciones, Condiciones del mobiliario
- Espacios para la enseñanza, Espacios para el descanso y recreación
- Instalaciones de la biblioteca, Instalaciones del área de cómputo
- Instalaciones de la cafetería escolar, Instalaciones deportivas
- Instalaciones sanitarias

8.1 Profesores: en el gráfico 19 se muestra que los profesores opinan es excelente la limpieza de las instalaciones y las instalaciones deportivas, por otro lado, consideran buenas las condiciones del mobiliario, los espacios de descanso y recreación, la biblioteca, cafetería y las instalaciones sanitarias. De igual manera piensan es regular los espacios para la enseñanza, descanso y recreación, áreas para cómputo y cafetería.

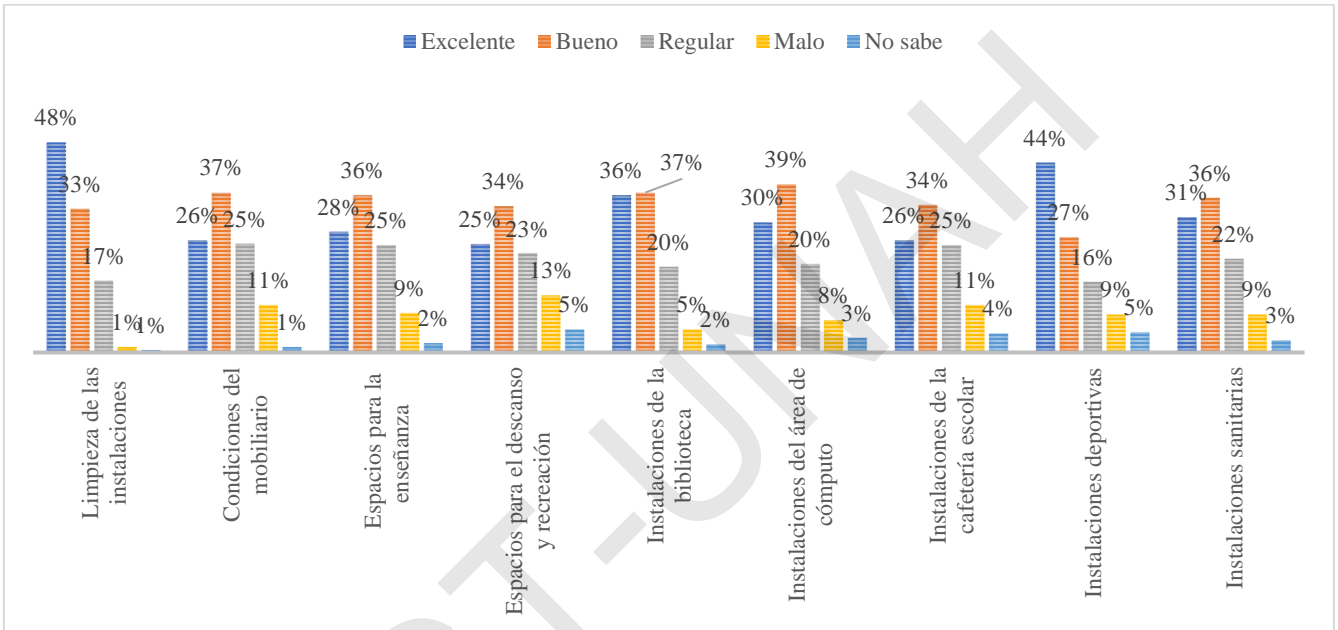
Gráfico 19 Satisfacción de los profesores con la infraestructura



Nota: Construcción propia.

8.2 Estudiantes: el gráfico 20 muestra que los estudiantes en su mayoría consideran excelente la limpieza de las instalaciones y las instalaciones deportivas. Por otra parte, piensan son buenas las condiciones del mobiliario, los espacios de enseñanza, espacios de descanso y recreación, biblioteca, áreas de cómputo, cafetería y las instalaciones sanitarias.

Gráfico 20 Satisfacción de los estudiantes con la infraestructura



Nota: Construcción propia.

Indicador: Retroalimentación de los clientes

Pregunta: ¿De las actividades de internacionalización que se llevan a cabo en su institución, a cuáles se les da mayor prioridad? (Seleccione las cinco más importantes, en donde 1=el más importante)

En cuanto a la pregunta 9.1, realizada a los encargados de las relaciones internacionales de las diferentes instituciones públicas y privadas de educación superior de Honduras, seleccionaron estas 5 actividades de internacionalización como las de mayor prioridad: Desarrollo de alianzas institucionales estratégicas, Participación en asociaciones internacionales, Participación en eventos

internacionales, Intercambios de estudiantes internacionales, Proyectos para el desarrollo e incremento de la capacidad institucional para la internacionalización

5.1.2 Variable independiente: Mejora

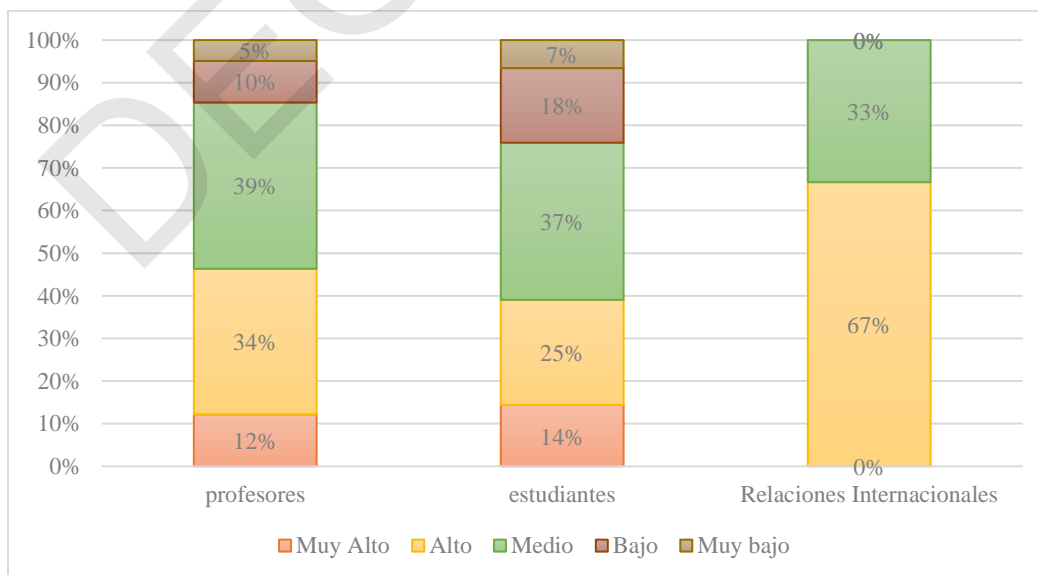
La medición de la variable mejora, se realizó mediante el levantamiento de información para los siguientes indicadores:

Indicador: Apoyo en la gestión

Pregunta: ¿Qué nivel de importancia tiene la internacionalización para las autoridades de su institución? y Pregunta: Valore según su criterio cuál es el compromiso de las autoridades de su universidad para la internacionalización

Esta interrogante se realizó a los profesores, estudiantes y encargados de las relaciones internacionales y tal como evidencia el gráfico 21, la mayoría de los consultados indica que el compromiso de las autoridades con la internacionalización es alto de acuerdo a los encargados de las relaciones internacionales mientras que para los profesores y estudiantes opinan es media.

Gráfico 21 Compromiso de las autoridades universitarias con la internacionalización



Nota: construcción propia.

Indicador: Claridad en la responsabilidad

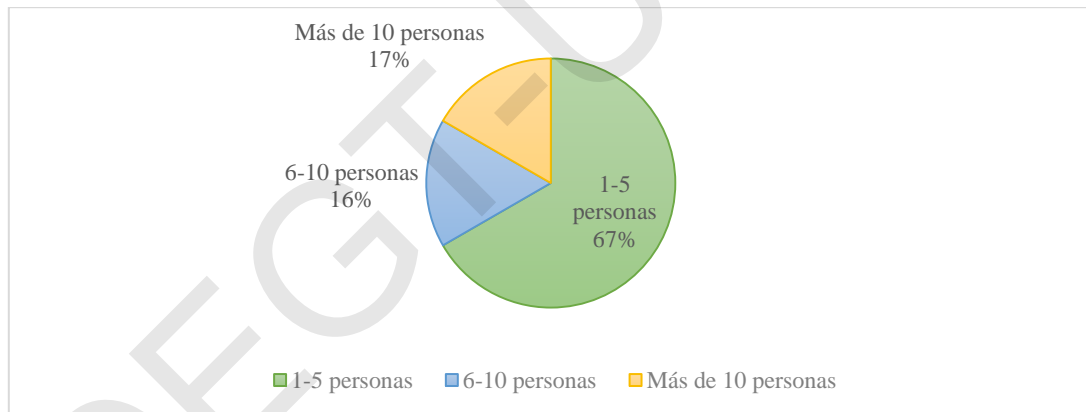
Pregunta: ¿Existe en su institución una oficina encargada de las relaciones internacionales?

Pregunta: ¿Número de personas trabajan en la oficina de relaciones internacionales?

Estas consultas se hicieron a los responsables de las relaciones internacionales y el 100% de los entrevistados dijo que las Universidades contaban con una oficina encargada de realizar esta actividad.

A continuación, se muestra el gráfico 22 que establecen el número de personas que trabajan dentro de estas oficinas siendo de 1 a 5 colaboradores la opción seleccionada por la mayoría de los entrevistados.

Gráfico 22 Número de personas trabajan en la oficina de relaciones internacionales



Nota: Construcción propia.

Indicador: Empoderamiento

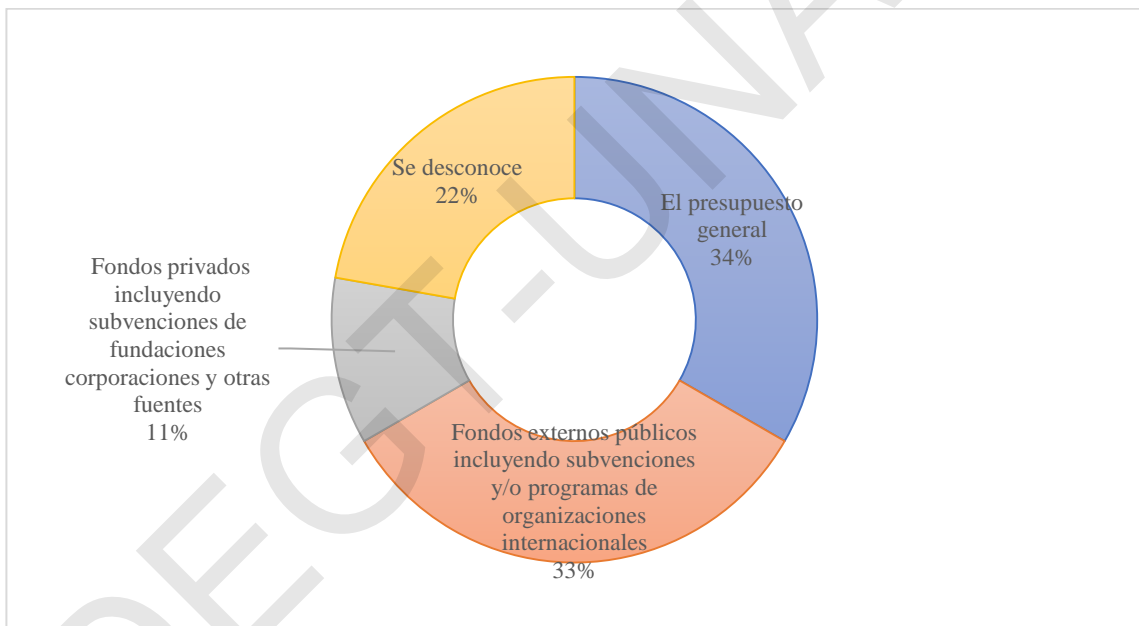
Pregunta: ¿Cuál es la principal fuente de recursos para implementar las actividades de internacionalización en su institución?

Esta consulta se hizo a los encargados de las relaciones internacionales y de una lista de selección escogieron las principales fuentes de financiamiento para actividades de internacionalización.

El gráfico 23 muestra que los recursos se obtienen a través de:

- El presupuesto general
- Fondos externos públicos incluyendo subvenciones y/o programas de organizaciones internacionales.
- Fondos privados incluyendo subvenciones de fundaciones corporaciones y otras fuentes.

Gráfico 23 Principal fuente de recursos para implementar las actividades de internacionalización



Nota: Construcción propia.

Indicador: Gestión de procesos

Pregunta: ¿Cuenta su universidad con manuales de procesos de internacionalización?

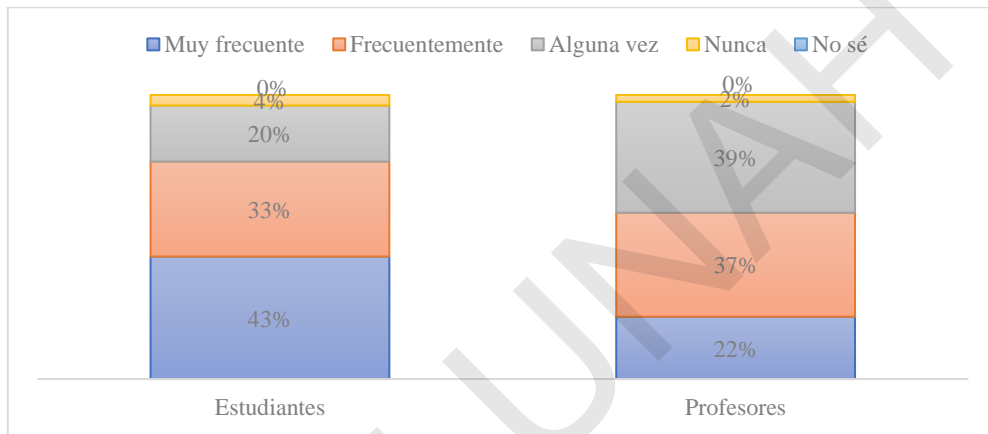
Para poder dar respuesta se consultó a los encargados de las relaciones internacionales de las diferentes universidades públicas y privadas de Honduras de las cuales el 67% menciono no contar con manuales de procesos para las actividades de internacionalización por lo que se puede deducir que estos procesos se realizan de manera reactiva.

Indicador: Comunicación

Pregunta: ¿Frecuencia con la cual ha escuchado o leído sobre internacionalización?

Tal como muestra el gráfico 24 la mayoría de los estudiantes encuestados muy frecuentemente ha escuchado o leído acerca de la internacionalización, curiosamente caso contrario para los profesores quienes manifestaron que alguna vez se han enterado del tema.

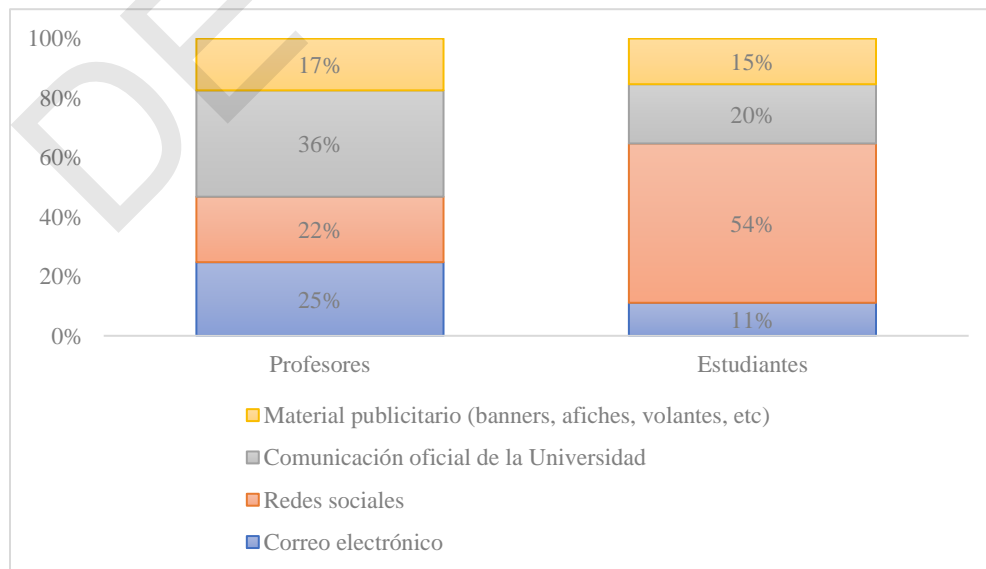
Gráfico 24 Frecuencia con la cual ha escuchado o leído sobre internacionalización



Nota: Construcción propia.

Pregunta: ¿Cómo se entera de las actividades de internacionalización se realizan en su Universidad?

Gráfico 25 Medios de información de las actividades de internacionalización



Nota: Construcción propia.

El gráfico 25 muestra que los profesores en su mayoría se enteran de las actividades de internacionalización a través de los comunicados oficiales emitidos por las autoridades universitarias mientras que los estudiantes lo hacen a través de las redes sociales.

Pregunta: ¿Ha solicitado información a los encargados de relaciones internacionales de su universidad?

Pregunta: ¿Cómo fue la información ofrecida por los encargados de relaciones internacionales?

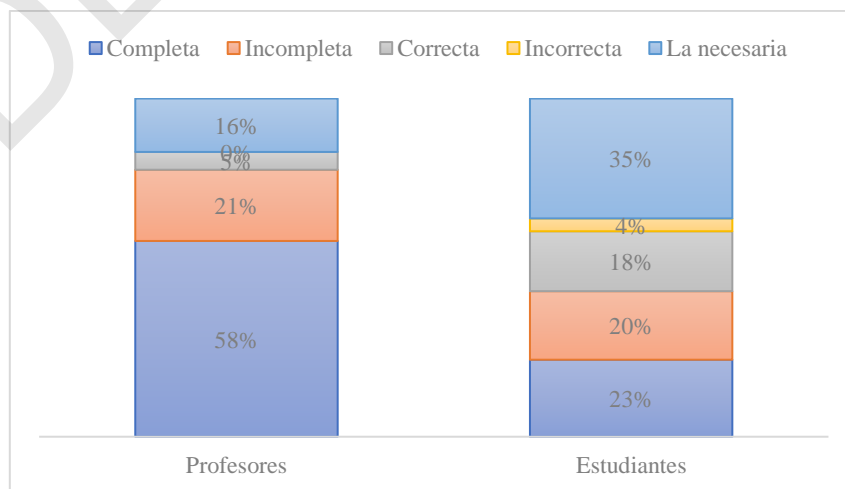
Con respecto a si los profesores y estudiantes han solicitado información a los encargados de relaciones internacionales de su universidad, la tabla 9 muestra que en su mayoría no han realizado dicha acción. Para aquellos que si lo han hecho expresaron que la información ofrecida fue en su mayoría para los profesores completa por otro lado los estudiantes consideran recibieron lo necesario (gráfico 26).

Tabla 6. Solicitud de información a los encargados de relaciones internacionales

	Estudiantes	Profesores
Sí	19%	46%
No	81%	54%

Nota: Construcción propia.

Gráfico 26 Evaluación de la información ofrecida por los encargados de relaciones internacionales



Nota: Construcción propia.

Indicador: Limitaciones y restricciones

Pregunta: ¿Cuáles son los cinco beneficios potenciales más importantes de la internacionalización para su institución?

De acuerdo con los encargados de las relaciones internacionales los 5 beneficios potenciales más importantes de la internacionalización son:

- a. Mejora de la cooperación internacional y el desarrollo de capacidades.
- b. Incremento en el prestigio/perfil de la institución.
- c. Mejora en la calidad de la enseñanza y el aprendizaje.
- d. Incremento de la conciencia internacional y una mayor participación de los estudiantes en cuestiones globales.
- e. Fortalecimiento institucional en investigación y en la producción de conocimiento.

Pregunta: ¿Cuáles son los cinco obstáculos internos más importantes para impulsar la internacionalización en su institución?

Los 5 obstáculos establecidos por los encargados de las relaciones internacionales para impulsar la internacionalización se enlistan a continuación:

- a. Financiamiento insuficiente.
- b. Falta de dominio en idiomas extranjeros.
- c. Falta de una estructura organizacional o de una oficina para la internacionalización, o escaso financiamiento para ésta.
- d. Poco interés o participación de los académicos.
- e. Dificultades administrativas o burocráticas (por ejemplo, la no transferencia de créditos, diferencias en calendarios escolares).

Pregunta: ¿Cuáles son los principales retos institucionales de las universidades para la internacionalización de la Educación Superior?

Los principales retos institucionales para la internacionalización son:

- a. Capacitación a los docentes en temas de internacionalización y las prácticas en el salón de clases. Organizar eventos, congresos, internacionales.
- b. Asignar presupuesto para la internacionalización. Acceso a las TIC's en todos los salones de clase y Puesta en marcha del Centros de idiomas

5.1.3 Variable independiente: Innovación

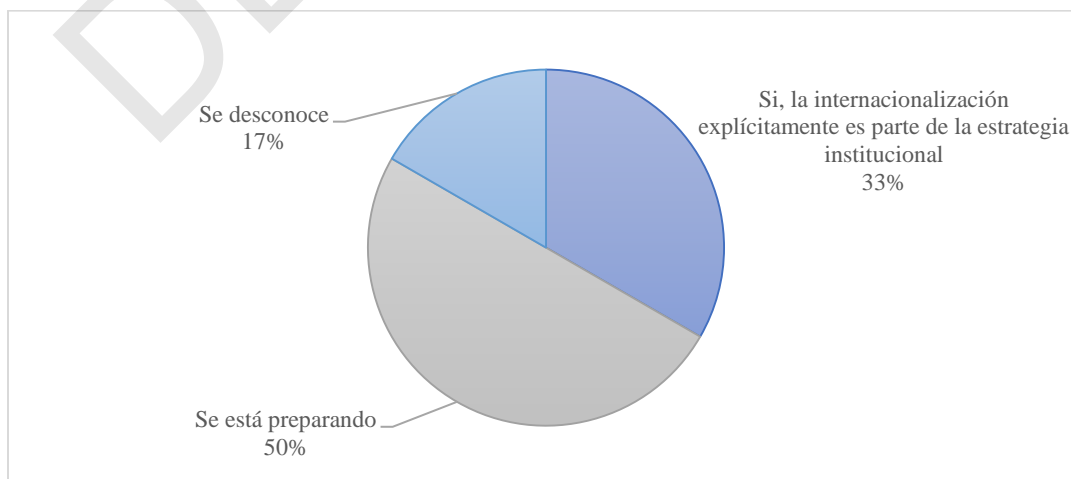
La medición de la variable innovación, se realizó mediante el levantamiento de información para los siguientes indicadores:

Indicador: Fases de impulso

Pregunta: ¿Se ha diseñado una política o estrategia formal para la internacionalización en su institución?

El gráfico 27 muestra que las Universidades en un 50% dicen estar preparando una política de internacionalización y un 33% que estas actividades se encuentran explícitas en la estrategia institucional.

Gráfico 27 Diseño de una política o estrategia formal para la internacionalización



Nota: Construcción propia.

Pregunta: En caso afirmativo ¿desde cuándo se elaboró la política o la estrategia para la internacionalización?

De las instituciones que respondieron estar preparando una política de internacionalización dieron a conocer desde cuándo se encuentran en este proceso de elaboración tal y como lo muestra la tabla 10:

Tabla 7. Tiempo de elaboración de la política de internacionalización

Tiempo	Porcentaje
Entre 1 y 5 años	60%
Hace menos de un año	20%
Entre 5 y 10 años	20%

Nota: Construcción propia

Indicador: Innovación en el diseño

Pregunta: ¿Hay metas explícitas y benchmarking como parte de la estrategia?

Como muestra la tabla 11 el 50% de los entrevistados dice que no hay metas explícitas y benchmarking como parte de la estrategia de internacionalización

Tabla 8. Existencia de explícitas y benchmarking

Respuesta	Porcentaje
Si	33%
No	50%
No sabe	17%

Nota: Construcción propia.

Indicador: Fases de evaluación y fases de transferencia

Pregunta: ¿Realiza su institución la evaluación de impacto de sus programas de internacionalización? Los entrevistados evidenciaron que solo 33% evalúa el impacto de los programas de internacionalización el resto 67% no lo hacen.

Pregunta: ¿cómo realiza la evaluación de impacto de sus programas de internacionalización/estrategia? De los que contestaron de manera afirmativa que las instituciones realizaban evaluación de impacto de sus programas de internacionalización el 100% dijo se hace a través de informes de resultados.

Indicador: Participación

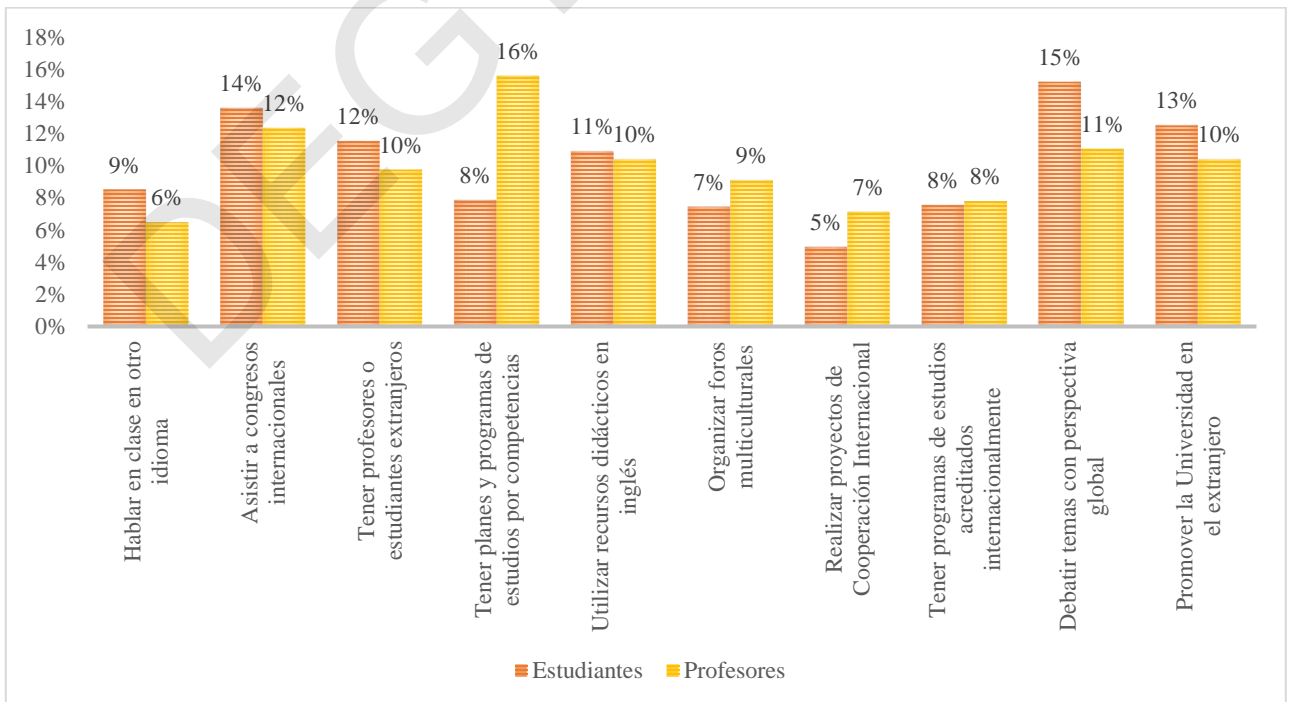
Pregunta: ¿Incluye la política/estrategia de internacionalización a toda la institución?

El 100% de los encargados de las relaciones internacionales dentro de las universidades dijo que la política/estrategia es inclusiva y participativa dado que incluye a toda la institución.

Indicador: Visibilidad

Pregunta: Marque todas las actividades que se realizan en su universidad y están relacionadas con la Internacionalización de la Educación Superior. El gráfico 28 muestra las actividades que se realizan en las universidades relacionadas a la internacionalización de la educación superior, la tendencia es a las siguientes actividades: Asistir a congresos internacionales, Tener profesores o estudiantes extranjeros, Utilizar recursos didácticos en inglés, Debatir temas con perspectiva global, Promover la Universidad en el extranjero.

Gráfico 28 Actividades que se realizan en su universidad y están relacionadas con la Internacionalización de la Educación Superior



Nota: Construcción propia.

5.1.4 Variable dependiente: Internacionalización de la Educación Superior

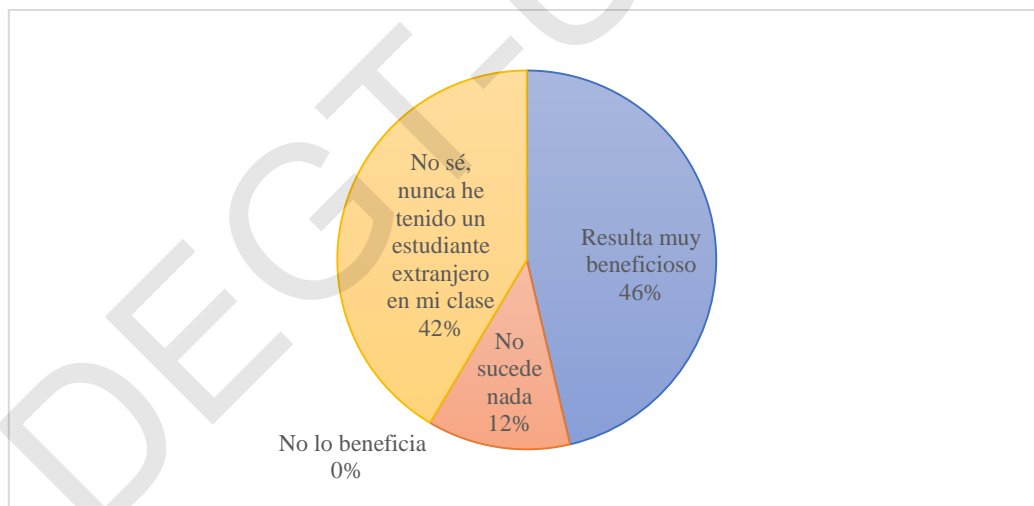
La medición de la variable Internacionalización de la Educación Superior, se realizó mediante el levantamiento de información para los siguientes indicadores:

Indicador: Movilidades entrantes

Pregunta: ¿Diga si considera que la presencia de estudiantes extranjeros en el aula modifica las condiciones del proceso educativo?

De acuerdo con los profesores entrevistados y tal como lo evidencia el gráfico 29, el tener la presencia de un estudiante extranjero lo consideran de provecho y muy beneficioso, sin embargo, un alto número de educadores dice que nunca ha tenido la experiencia de recibir un internacional en sus aulas de clases.

Gráfico 29 Modificación del proceso educativo ante la presencia de estudiantes extranjeros en el aula



Nota: Construcción propia.

Indicador: Movilidades salientes

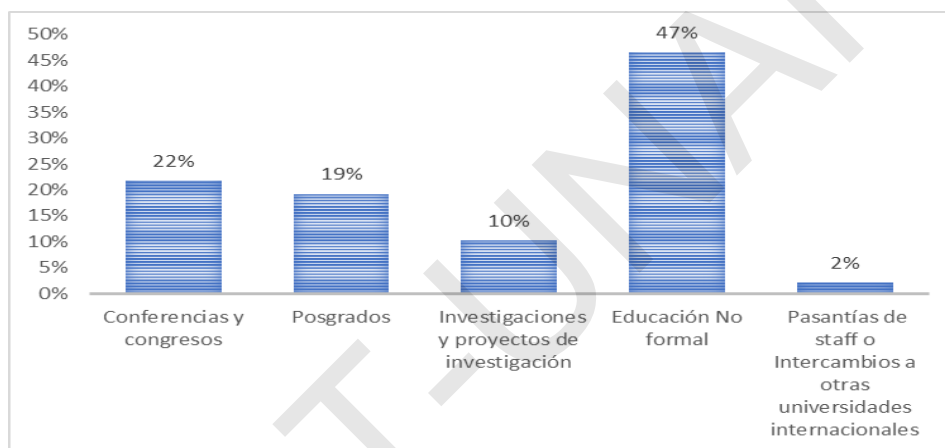
Pregunta: ¿Ha participado en algún evento o actividad académica internacional?

Del total de encuestados el 85% dijo haber tenido la experiencia de participar en algún evento o actividad académica en el extranjero.

Pregunta: ¿Ha participado en alguno de estos eventos o actividades académicas internacionales?

Tal como muestra el gráfico 30 la educación no formal tal como cursos, certificaciones, diplomados entre otros es en el que los encuestados han tenido mayor participación, seguido de los congresos y conferencias, así como los posgrados en universidades extranjeras.

Gráfico 30 Participación en eventos o actividades académicas internacionales



Nota: Construcción propia.

Indicador: Participación en redes

Pregunta: ¿Es su institución miembro de alguna red Universitaria?

El 100% de las instituciones de educación superior pertenecen al menos a una Red universitaria.

Pregunta 3.2: En caso afirmativo, ¿puede enlistar las redes universitarias?

Entre las redes más populares de las que son miembros las Universidades de Honduras, se pueden mencionar las siguientes:

- Red Macrouiversidades
- Red GIRA
- Red INCA,
- CSUCA,

- RUHOSA
- UDUAL,
- AIESAD,
- AUPRICA,
- ODAEE
- ARIUSA,
- REDULAC,
- Red Integral del Mercurio

Indicador: Eventos internacionales

Pregunta: ¿Realiza su institución eventos internacionales?

El 83% de las Universidades afirma realizar eventos internacionales.

Pregunta: En caso de ser afirmativo, ¿Cuál es el número de eventos internacionales realizados en los últimos 5 años?

El 60% de las Instituciones de Educación Superior de Honduras determino que en los últimos 5 años han tenido aproximadamente 25 eventos internacionales, un 20% más de 100 y el restante 20% aproximadamente 50.

Indicador: Convenios internacionales

Pregunta: ¿Ha firmado su institución convenios internacionales en los últimos 5 años? En relación a ello, el 83% de las Universidades de Honduras estipulo haber firmado convenios con instituciones u organismos internacionales para crear líneas de cooperación entre ambas partes. Con respecto a la pregunta: En caso afirmativo, ¿Cuál es el número de convenios vigente? El 60% de las Instituciones de Educación Superior de Honduras evidencio tener aproximadamente 25 convenios internacionales vigente, un 20% más de 100 y el restante 20% aproximadamente 50.

Indicador: Proyectos de Cooperación internacional

Pregunta: ¿Ha participado su institución en algún proyecto de cooperación Internacional? El 100% de las Universidades estableció ha participado su institución en algún proyecto de cooperación Internacional

Pregunta: En caso de ser afirmativo, ¿Cuál es el número de proyectos de cooperación ganados en los últimos 5 años?

El 100% evidencio que han ganado menos de 25 proyectos internacionales en los últimos 5 años.

Indicador: Manejo de idiomas

Pregunta: ¿Habla usted inglés?

Se realizó esta consulta a los profesores y estudiantes y se mostraron los siguientes datos:

Tabla 9. Conocimiento del idioma inglés

	Estudiantes	Profesores
Sí	55%	80%
No	45%	20%

Nota: Construcción propia.

A continuación, se muestra el nivel de manejo del idioma inglés de acuerdo con el criterio de los encuestados:

Tabla 10. Nivel de manejo del inglés

Nivel	Profesores	Estudiantes
Básico	18%	37%
Intermedio	36%	35%
Avanzado	45%	28%

Nota: Construcción propia.

Pregunta: ¿Habla usted otro idioma diferente al inglés y español?

Los resultados se muestran en la tabla 14:

Tabla 11. Idiomas diferentes al inglés y español

	Estudiantes	Profesores
Sí	10%	17%
No	90%	83%

Nota: Construcción propia.

Entre los idiomas que expresaron los entrevistados hablan diferentes al inglés y español son:

- Alemán
- Italiano
- Francés
- Portugués
- Mandarín
- Japonés
- LESHO
- Holandés

Pregunta: ¿Qué tan importante considera el dominio del idioma inglés?

La tabla 15 evidencia que los encuestados consideran en su mayoría fundamental el manejo del inglés como segunda lengua.

Tabla 12. Importancia del dominio del idioma inglés

	Profesores	Estudiantes
Fundamental	80%	79%
Cada vez más importante	17%	20%
No es importante	2%	1%

Nota: Construcción propia.

5.2 Análisis inferencial

La estadística y los análisis de los datos van más allá de la descripción de las distribuciones de las variables, la generalización de resultados y la comprobación de los supuestos que requieren de estimaciones a partir de los estadígrafos, evidenciando con ello, las relaciones y probabilidades de ocurrencias de los eventos en distribuciones normales y no, para a partir de métodos paramétricos y no paramétricos, aceptar o rechazar las hipótesis de la investigación (Hernández Sampieri, 2006). Es por eso, que este apartado se fundamenta en la medición de la normalidad de los datos, prueba de hipótesis y la correlación entre las variables.

5.2.1 Prueba de normalidad de los datos

Con el propósito de efectuar las estimaciones estadísticas inferenciales y seleccionar el método adecuado, es necesario conocer la distribución normal de los datos. En este sentido, se hace uso de las pruebas de normalidad basadas en bondad de ajuste, para determinar si se abordará de manera paramétrica o no paramétrica las relaciones a comprobar. Existen diversas pruebas para evaluar tal fin, no obstante para efectos de la investigación se evaluará la normalidad de los datos a partir de la prueba de Kolmogórov-Smirnov y Shapiro-Wilk, dado que los tamaños de las unidades en análisis superan las 50 muestras, siendo el estadístico de prueba la máxima diferencia expresado por (Universidad de Barcelona, 2019):

$$\text{Kolmogórov-Smirnov: } D = \text{máx } |f_n(x) - f_o(x)|$$

$$\text{Shapiro-Wilk: } W = \frac{D^2}{nS^2}$$

La hipótesis por contrastar en ambos casos es:

H_0 = Los datos representados en la investigación tienen una distribución normal, si el nivel de significancia resultante de la prueba es superior a 0.05

H_a = Los datos representados en la investigación no tienen una distribución normal, si el nivel de significancia resultante de la prueba es inferior a 0.05

Ante ello, cuando los datos evidencian una distribución normal las pruebas estadísticas se ajustan en los métodos paramétricos, sin embargo, cuando no se evidencia una distribución normal de los datos, los estadígrafos son evaluados a partir de métodos o pruebas no paramétricas. A continuación, se muestra los resultados de la prueba de

normalidad aplicada a los datos extraídos de estudiantes, profesores y de los representantes de las relaciones internacionales de las Universidades de Honduras.

Los elementos mostrados en las tablas 16, 17 y 18 corresponden a los indicadores de las variables calidad total, mejora, innovación e internacionalización de la educación superior, mismos que fueron utilizados en función de cada unidad de análisis.

Tabla 13. Prueba de normalidad estudiantes

	Kolmogorov-Smirnov ^a			Shapiro-Wilk		
	Statistic	df	Sig.	Statistic	df	Sig.
Satisfacción del cliente	.048	319	.075	.975	319	.000
innovación en los servicios	.048	319	.075	.975	319	.000
innovación técnica	.048	319	.075	.975	319	.000
innovación del conocimiento	.048	319	.075	.975	319	.000
innovación tecnológica	.048	319	.075	.975	319	.000
manejo de idiomas	.296	319	.000	.581	319	.000
visibilidad	.119	319	.000	.930	319	.000
apoyo en la gestión	.190	319	.000	.912	319	.000
Desarrollo	.101	319	.000	.932	319	.000
Retroalimentación de los clientes	.101	319	.000	.932	319	.000

Nota: Construcción propia.

La normalidad de los datos se evalúa a partir de las pruebas no paramétricas de Kolmogorov-Smirnov (donde, si el nivel de significancia de la prueba es menor que 0.05 la distribución no es normal y si el nivel de significancia de la prueba es mayor que 0.05, la distribución es normal). Por otra parte, para muestras cuyas unidades no superan las 50 observaciones se hace uso de la prueba de normalidad denominada Shapiro-Wilk (donde, si el nivel de significancia de la prueba es menor que 0.05 la distribución no es normal, si el nivel de significancia de la prueba es mayor que 0.05, la distribución es normal) (InnovaMIDE, 2010).

Tabla 14. Prueba de normalidad profesores

	Kolmogorov-Smirnov ^a			Shapiro-Wilk		
	Statistic	df	Sig.	Statistic	df	Sig.
manejodeidiomas	.359	41	.000	.560	41	.000
movilidadessalientes	.189	41	.001	.916	41	.005
Desarrollo	.165	41	.007	.877	41	.000
retroalimentaciondelo sclientes	.165	41	.007	.877	41	.000
capacitacionydesarro llo	.086	41	.200	.977	41	.563
visibilidad	.109	41	.200	.951	41	.074
comunicacion	.161	41	.009	.934	41	.020

Nota: Construcción propia

Tabla 15. Prueba de normalidad encargados de las relaciones internacionales de las universidades de Honduras

	Kolmogorov-Smirnov ^b			Shapiro-Wilk		
	Statistic	df	Sig.	Statistic	df	Sig.
Desarrollo	.212	6	.200	.937	6	.635
Verificación	.407	6	.002	.640	6	.001
Controldecalidadporinspeccion	.407	6	.002	.640	6	.001
Apoyoalagestion	.407	6	.002	.640	6	.001
Claridadenlaresponsabilidad	.365	6	.012	.634	6	.001
Empoderamiento	.298	6	.105	.770	6	.031
Limitacionesyrestrictiones	.198	6	.200	.930	6	.583
Fasesdeimpulso	.252	6	.200	.869	6	.221
Visibilidad	.141	6	.200	.973	6	.913
Retroalimentacióndelosclientes	.212	6	.200	.937	6	.635
Controldelacalidadporinspección	.407	6	.002	.640	6	.001
Calidaddelosprocesos	.407	6	.002	.640	6	.001
Fasesdetransferencia	.254	6	.200	.866	6	.212
Gestióndeprocesos	.407	6	.002	.640	6	.001
Aseguramientodelacalidad	.255	6	.200	.850	6	.158
Procesosdemejoracontinua	.255	6	.200	.850	6	.158
Flexibilidad	.255	6	.200	.850	6	.158
Adaptabilidad	.255	6	.200	.850	6	.158
Participaciónenredes	.267	6	.200	.851	6	.159
Conveniosinternacional	.310	6	.074	.805	6	.065
ProyectosdeCooperacióninterna cional	.319	6	.056	.683	6	.004
Eventosinternacionales	.285	6	.138	.831	6	.110

Nota: Construcción propia.

Los resultados de la prueba de normalidad expuesta en las tablas 16, 17 y 18 demuestran que los datos tienen una distribución que no es normal. Por lo anterior, las

pruebas a realizar para la inferencia estadística que permitirá la comprobación de las hipótesis establecidas en esta investigación serán no paramétricas, haciendo uso de la prueba de pearson, es útil para determinar el grado de acuerdo entre varios jueces, o la asociación entre tres o más variables (ECURED, 2018).

5.2.2 Método de prueba de hipótesis

La prueba de hipótesis permite determinar el cumplimiento de una hipótesis planteada sobre alguna característica de la población (Flórez, 2012). Para dar respuesta a los supuestos planteados en esta investigación, el método de prueba de la hipótesis es la prueba de pearson. Cuyo supuesto a comprobar es: un nivel de significancia menor a 0.05 y un grado de relación positiva entre las variables, dará lugar a la aceptación del supuesto de investigación. Por otro lado, un nivel de significancia superior a 0.05 y un grado de relación negativa entre las variables, dará lugar al rechazo del supuesto de investigación.

5.2.3 Prueba de hipótesis

El siguiente apartado da a conocer las estimaciones que demuestran la aceptación o rechazo del supuesto de tipo correlacional de la investigación.

Hi: *La aplicabilidad de la Gestión de la calidad total incide positiva y significativamente en la mejora e innovación de la internacionalización de las Universidades en Honduras.*

La medición estadística se presenta a continuación:

Tabla 16. Matriz de Correlación de estudiantes

		VD	VI
Pearson	VD	Correlation Coefficient	1.000
		Sig. (2-tailed)	.000
		N	319
	VI	Correlation Coefficient	.155**
		Sig. (2-tailed)	.000
		N	319

Nota: Construcción propia.

Tabla 17. Matriz de Correlación de profesores

			VD	VI
Pearson	VD	Correlation Coefficient	1.000	.157**
		Sig. (2-tailed)		.016
		N	41	41
	VI	Correlation Coefficient	.157**	1.000
		Sig. (2-tailed)	.016	
		N	41	41

Nota: Construcción propia.

Tabla 18. Matriz de Correlación de Encargados de Relaciones Internacionales de las Universidades de Honduras

			VD	VI
Pearson	VD	Correlation Coefficient	1.000	.333**
		Sig. (2-tailed)		.035
		N	6	6
	VI	Correlation Coefficient	.333**	1.000
		Sig. (2-tailed)	.000	
		N	6	6

Nota: Construcción propia.

Las tablas 16, 17 y 18 muestran que la medición de la hipótesis arroja una correlación de las variables medidas en los instrumentos aplicados a los estudiantes, profesores y encargados de las relaciones internacionales de las universidades de Honduras, misma que es positiva, débil en los primeros dos casos y media en la última valoración.

Sin embargo, la probabilidad de ocurrencia del evento sigue siendo alta en ambos casos, siempre inferior a $p < 0.05$, indicando que los eventos son significativamente estadísticos. Esto da paso a la atribución que: dado que en las tres tablas mencionadas anteriormente se obtuvo un nivel de significancia menor a 0.05 y un grado de relación positiva entre las variables, por lo tanto, las hipótesis evaluados son aceptadas.

5.2.4 Correlaciones entre escalas

Tabla 19. Correlación entre escalas de estudiantes

	V1	V2	V3	V4	V5	V6	V7	V8	V9	V10
V1	1.000									
V2	1.000**	1.000								
V3	1.000**	1.000**	1.000							
V4	1.000**	1.000**	1.000**	1.000						
V5	1.000**	1.000**	1.000**	1.000**	1.000					
V6	-.004	-.004	-.004	-.004	-.004	1.000				
V7	-.162**	-.162**	-.162**	-.162**	.162**	.014	1.000			
V8	.298**	.298**	.298**	.298**	.298**	-.086	.267**	1.000		
V9	.064	.064	.064	.064	.064	-.025	.077*	.005	1.000	
V10	.064	.064	.064	.064	.064	-.025	.077*	.005	1.000**	1.000

Nota: Construcción propia.

Simbología de la Tabla 19

Variable	Definición	Variable	Definición
V1	Satisfacción del cliente	V6	Manejo de idiomas
V2	Innovación en los servicios	V7	Visibilidad
V3	Innovación técnica	V8	Apoyo en la gestión
V4	Innovación del conocimiento	V9	Desarrollo
V5	Innovación tecnológica	V10	Retroalimentación de los clientes

La tabla 19, evidencian la correlación entre las variables, medidas en el instrumento aplicado a los estudiantes donde muestra el grado de dependencia lineal, validando para ello el siguiente supuesto. $H_0 =$ existe una relación de dependencia lineal entre dos ítems si su nivel de correlación es positivo y el nivel de significancia es inferior a 0.05. Aceptando con ello, la incidencia de una variable en la otra, caso contrario se rechaza el supuesto de dependencia lineal entre los ítems. Por lo tanto, al evaluar la matriz anterior, se denota que dado que los valores que el cálculo arroja, es positivo entre Satisfacción del cliente, Innovación de los servicios, Innovación técnica, innovación del conocimiento, innovación tecnológica, apoyo en la gestión, desarrollo y retroalimentación de los clientes. Para el

manejo de idiomas y la visibilidad se muestra que es negativo por lo que no tienen correlación con el resto de las variables.

Tabla 20. Correlación entre escalas de profesores

	V1	V2	V3	V4	V5	V6	V7
V1	1.000						
V2	.069	1.000					
V3	.168	-.195	1.000				
V4	.168	-.195	1.000**	1.000			
V5	.083	.066	.169	.169	1.000		
V6	-.027	-.024	.140	.140	-.093	1.000	
V7	-.035	-.089	-.036	-.036	.005	.300**	1.000

Nota: Construcción propia

Simbología de la Tabla 20

Variable	Definición	Variable	Definición
V1	Manejo de idiomas	V5	Capacitación y desarrollo
V2	Movilidades salientes	V6	Visibilidad
V3	Desarrollo	V7	Comunicación
V4	Retroalimentación de los clientes		

La tabla 20 muestra la correlación lineal, es decir, el grado de intensidad y el sentido de la relación entre las variables manejo de idiomas, movilidades salientes, desarrollo, retroalimentación de los clientes y capacitación y desarrollo. Caso contrario con la visibilidad y comunicación evidenciado en los resultados negativos. validando para ello el siguiente supuesto. H_0 = existe una relación de dependencia lineal entre dos ítems si su nivel de correlación es positivo y el nivel de significancia es inferior a 0.05. Aceptando con ello, la incidencia de una variable en la otra, caso contrario se rechaza el supuesto de dependencia lineal entre los ítems.

De igual manera se muestra que la visibilidad y la variable capacitación y desarrollo no presentan dependencia alguna.

Tabla 21. Correlación entre escalas de Encargados de Relaciones Internacionales de las Universidades de Honduras

	V1	V2	V3	V4	V5	V6	V7	V8	V9	V10	V11	V12	V13	V14	V15	V16	V17	V18	V19	V20	V21	V22	
V1	1.000																						
V2	.472	1.000																					
V3	.472	1.000**	1.000																				
V4	.756	.250	.250	1.000																			
V5	.178	.354	.354	.118	1.000																		
V6	0.000	.196	.196	-.098	-.555	1.000																	
V7	.138	.365	.365	0.000	-.430	.931*	1.000																
V8	.857*	.472	.472	.756	.178	.148	.276	1.000															
V9	.138	0.000	0.000	.365	-.602	.501	.467	.276	1.000														
V10	1.000**	.472	.472	.756	.178	0.000	.138	.857*	.138	1.000													
V11	.472	1.000**	1.000**	.250	.354	.196	.365	.472	0.000	.472	1.000												
V12	.472	1.000**	1.000**	.250	.354	.196	.365	.472	0.000	.472	1.000**	1.000											
V13	-.081	.320	.320	-.640	0.000	.418	.389	-.081	-.234	-.081	.320	.320	1.000										
V14	-.283	.500	.500	-.250	-.118	.098	.183	-.283	0.000	-.283	.500	.500	.107	1.000									
V15	-.214	.189	.189	-.094	-.356	.148	.138	-.357	.138	-.214	.189	.189	-.161	.756	1.000								
V16	-.214	.189	.189	-.094	-.356	.148	.138	-.357	.138	-.214	.189	.189	-.161	.756	1.000**	1.000							
V17	-.214	.189	.189	-.094	-.356	.148	.138	-.357	.138	-.214	.189	.189	-.161	.756	1.000**	1.000**	1.000						
V18	-.214	.189	.189	-.094	-.356	.148	.138	-.357	.138	-.214	.189	.189	-.161	.756	1.000**	1.000**	1.000**	1.000					
V19	-.276	-.365	-.365	-.183	-.775*	.501	.333	-.138	.600	-.276	-.365	-.365	.078	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	1.000		
V20	-.645	-.107	-.107	-.640	0.000	-.334	-.389	-.806*	-.389	-.645	-.107	-.107	.091	.640	.564	.564	.564	.564	-.078	1.000			
V21	0.000	0.000	0.000	0.000	.667	-.832*	-.775*	-.178	-.775*	0.000	0.000	0.000	-.201	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	-.775*	.402	1.000	
V22	-.540	.204	.204	-.612	.289	-.240	-.149	-.386	-.447	-.540	.204	.204	.348	.612	.154	.154	.154	.154	-.149	.609	.289	1.000	

Nota: Construcción propia

Simbología Tabla 21

Variable	Descripción	Variable	Descripción
V1	Desarrollo	V12	Calidad de los procesos
V2	Verificación	V13	Fases de transferencia
V3	Control de calidad por inspección	V14	Gestión de procesos
V4	Apoyo a la gestión	V15	Aseguramiento de la calidad
V5	Claridad en la responsabilidad	V16	Procesos de mejora continua
V6	Empoderamiento	V17	Flexibilidad
V7	Limitaciones y restricciones	V18	Adaptabilidad
V8	Fases de impulso	V19	Participación en redes
V9	Visibilidad	V20	Convenios internacionales
V10	Retroalimentación de los clientes	V21	Proyectos de Cooperación internacional
V11	Control de la calidad por inspección	V22	Eventos internacionales

Para la tabla anterior, se analiza en función de la validación del siguiente supuesto. H_0 = existe una relación de dependencia lineal entre dos ítems si su nivel de correlación es positivo y el nivel de significancia es inferior a 0.05. Aceptando con ello, la incidencia de una variable en la otra, caso contrario se rechaza el supuesto de dependencia lineal entre los ítems. Ante ello, tal como se muestra en la tabla 26 la correlación lineal que se produjo en el instrumento aplicado a los encargados de las relaciones internacionales de las universidades de Honduras, entre las variables desarrollo, verificación, control de calidad por inspección, apoyo a la gestión, claridad en la responsabilidad, empoderamiento, limitaciones y restricciones.

Asimismo, en la tabla 26, se determina qué; en las variables a las cuales no se encontró relación alguna dado sus resultados negativos son; fases de transferencia, gestión de procesos, aseguramiento de la calidad, procesos de mejora continua, flexibilidad, adaptabilidad, participación en redes, convenios internacionales, proyectos de cooperación internacional, eventos internacionales.

5.2.4 Resultados relevantes de la investigación

A manera de discusión de los resultados en las siguientes líneas se resumen los hallazgos más importantes de los análisis descriptivos como inferenciales en contraste con el fundamento teórico de la investigación.

A nivel teórico, los resultados permiten hacer la evaluación de lo expresado en las siguientes dos teorías fundamentales para el estudio, corroborando:

- **Teoría de la globalización e internacionalización**

Lo expresado en la teoría de la globalización e internacionalización con lo encontrado en las consultas realizadas a los profesores, estudiantes y encargados de las relaciones internacionales dentro de las Universidades de Honduras evidencian que pese a que son temas que apenas inician a integrarse dentro de los planes operativos de cada institución no han sido ajenos en su actuar diario y que parte de las acciones para satisfacer las necesidades que la sociedad local, regional o internacional que se requiere, dichas instancias se han dado a la tarea de buscar acciones que sean más integradores, inclusivas y que generen valor para poder dar paso al intercambio de recursos fuera de fronteras de país haciendo frente a los retos y tomando las ventajas que la globalización y la internacionalización dan, es decir importando conocimiento en aquellos campos en los cuales los niveles no están elevados como en el primer mundo, cumpliendo con ello con la teoría de la globalización e internacionalización.

- **Teoría de la calidad total**

La calidad total como una estrategia que busca satisfacer las necesidades y expectativas de los clientes, colaboradores y la sociedad haciendo uso eficiente de los recursos con los que cuenta. Es por eso que los entrevistados e involucrados de realizar la

internacionalización dentro de las Universidades en Honduras dieron a conocer que no son ajenas a las tendencias que esta estrategia establece desde la planificación de actividades de internacionalización que fortalezcan la Universidad a través de la docencia, investigación, vinculación y administración de esta. Asimismo, el desarrollo de acciones que permitan la mejora continua y calidad educativa a través de la internacionalización y como las IES realizan la verificación y evaluación del impacto de estas acciones para así poder controlar y actuar bajo las premisas de la calidad total.

Como en todo, siempre hay oportunidades de mejora que dejaron en evidencia el 100% de los consultados entre profesores y estudiantes, ya que menos de la mitad de los entrevistados dijeron considerar excelente o bueno los programas académicos, los métodos de enseñanza y evaluación, ambiente, infraestructura, servicios de apoyo y administración. No obstante, se detalla para la revisión de las teorías de la calidad, el contraste del sistema de calidad en el estado actual en función del requerido.

Es decir, la validación de las teorías de la calidad se basan en los aportes que genera la investigación, de los resultados relevantes del estudio se contrasta el estado actual con lo que teóricamente se debería contar a nivel de sistema de gestión de la calidad tal como los requerimientos legales, infraestructura, recursos humanos con la experiencia necesaria ya que son ellos quienes, ejecutaran las tareas para la aplicación de modelos de calidad e internacionalización sostenibles y sobre todo la incorporación de todos los involucrados para el desarrollo de estas estrategias. Soportado lo anterior en los siguientes elementos:

- **Calidad total:** los indicadores considerados en esta investigación para medir la variable calidad total tal como la planeación muestra que el 100% de las universidades de Honduras contemplan la internacionalización como parte de sus planes estratégicos, de

igual manera el indicador calidad de los procesos muestra que el 66% de las universidades entrevistadas desconocen o no realizan evaluaciones de impacto de los programas de internacionalización y aquellas instituciones que realizan estas evaluaciones el 67% establecen que lo hacen a través de un proceso interno.

Por otro lado, el indicador retroalimentación de los clientes muestra que de acuerdo a los entrevistados las actividades de internacionalización a la que mayor prioridad se le da son:

- i. Desarrollo de alianzas institucionales estratégicas
 - ii. Participación en asociaciones internacionales
 - iii. Participación en eventos internacionales
 - iv. Intercambios de estudiantes internacionales
 - v. Proyectos para el desarrollo e incremento de la capacidad institucional para la internacionalización
- **Mejora:** esta variable se midió a través de varios indicadores de los que sobresalen el apoyo a la gestión donde tanto estudiantes, docentes y encargados de las relaciones internacionales establecieron el alto interés de las autoridades universitarias. Con respecto al empoderamiento se rescató que el 34% de las IES utiliza su presupuesto general para realizar las actividades de internacionalización. De igual forma la gestión de procesos probó que el 67% de las universidades no cuenta con manuales de procesos para la internacionalización. El indicador de comunicación muestra que el 36% de los profesores se enteran de las actividades por los medios de comunicación oficial de las universidades mientras que las redes sociales son más populares entre el 54% de los estudiantes entrevistados.

- **Innovación:** el indicador innovación de diseño muestra que el 50% de los encuestados dicen que las IES no tienen metas explícitas y benchmarking como parte de la estrategia de internacionalización, fase de evaluación y transferencia evidenció que solo el 33% de las universidades de Honduras tanto públicas como privadas evalúan el impacto de la internacionalización y estos se hacen a través de informes de resultados de manera periódica. El indicador de participación muestra que el 100% de los encargados de las relaciones internacionales dentro de las universidades dijo que la política/estrategia es inclusiva y participativa dado que incluye a toda la institución.
- **Internacionalización de la Educación Superior:** Dentro de los indicadores utilizados se centra las movilidades entrantes donde el 42% estableció que nunca ha tenido la experiencia de recibir un internacional en sus aulas de clases. En las movilidades salientes el 85% dice haber tenido una experiencia en el extranjero siendo la educación no formal en el extranjero la más popular con un 47%. Asimismo, el 100% de las IES pertenece al menos a una red universitaria internacional.

La medición de la hipótesis arroja una correlación de las variables medidas en los instrumentos aplicados a los estudiantes, profesores y encargados de las relaciones internacionales de las universidades de Honduras. Dado que los resultados obtenidos establecen un grado de relación positiva entre las variables la hipótesis planteada para esta investigación es aceptada.

6. Conclusiones

Con la finalidad de dar respuesta de manera oportuna y precisa a lo propuesto en los objetivos establecidos en el apartado del planteamiento del problema se presentan a continuación las conclusiones de esta investigación:

1. Los resultados de la investigación permiten establecer que tanto los estudiantes, profesores y encargados de las relaciones internacionales concuerdan con que la gestión de la calidad total como buena práctica, valorada desde los indicadores propuestos por la investigación sí da paso a la mejora e innovación de la internacionalización de las Universidades en Honduras y que sus instituciones se encuentran en una etapa preliminar de incorporar dentro de sus planes y estrategias operativas este tema debido que su inclusión ha formado parte de sus planes operativos anuales en este último quinquenio, siendo ahora considerado como una prioridad ante la globalización de la educación. (ver análisis de datos apartados 5.1.1 a 5.1.3)
2. En cuanto al objetivo específico; identificar las herramientas de internacionalización utilizadas en la gestión de la calidad total como buena práctica para la mejora e innovación de la internacionalización de las Universidades en Honduras, los resultados valorados y analizados en el capítulo 5 de esta investigación permiten establecer que las principales herramientas para la internacionalización vinculadas directamente con la gestión de la calidad y que garantizan su consecución efectiva a nivel operativo, estratégico y académico son; los proyectos de cooperación, promover la universidad en el extranjero, tener los programas de estudios acreditados internacionalmente más allá del prestigio o reconocimiento de las universidades en el

exterior, facilita la homologación y reconocimiento de créditos. La asistencia a congresos internacionales permite fortalecer la investigación y crear alianzas con otros investigadores o profesores que permitan abrir los horizontes y el intercambio de conocimientos de manera global. Así mismo, tener planes y programas de estudios por competencias que van de acuerdo con las necesidades de la sociedad tanto nacional como regional e internacional respaldan a los egresados y graduados de las universidades hondureñas a que puedan competir y participar como profesionales en el mundo. Debatir temas con respectiva global y utilizar recursos didácticos en inglés son exigencias de la globalización.

3. De la valoración del objetivo; establecer el estado actual de las evidencias de la aplicación de la gestión de la calidad total como buena práctica requeridos para la mejora e innovación de la internacionalización de las Universidades en Honduras, se concluye que el estado actual de la aplicación de la calidad total está a nivel inicial, siendo en las instituciones de menor consolidación un estado de diagnóstico y establecimiento de enlaces como procesos clave, buscando y realizando alianzas estratégicas que den paso a la consolidación de la aplicación de todas aquellas buenas prácticas que mejoren sus rendimientos y el nivel de internacionalización de las unidades, centros y universidades que representan.

En el caso de las universidades así como centros universitarios con departamentos consolidados de internacionalización, en donde ya existen mapeados procesos, políticas, reglamentos y enlaces de internacionalización, el nivel o estado de aplicación de la gestión de la calidad total, está en una fase intermedia, desarrollando y buscando estrategias de aplicación de los resultados de los diagnósticos y llevando a cabo acciones que permitan a partir de los indicadores básicos de calidad total

determinados en esta investigación, gestionar la misma de manera efectiva, haciendo de los procesos, su mejora e innovación un espacio para que la internacionalización de la universidad en todos sus niveles, se posicione y consolide.

4. A su vez, la medición del objetivo; estimar el grado de relación entre la Gestión de la calidad y la mejora e innovación en las Instituciones de Educación Superior de Honduras, se valoró a partir del uso del análisis estadístico inferencial, arrojando después de realizar la prueba estadística mediante el método de Pearson y el uso del remuestreo para la estabilidad de la prueba, que existe una relación positiva media de estas variables y como el fortalecimiento de la internacionalización a través de la mejora e innovación pueden ser elementos que se deriven de la buena gestión de la calidad, todo esto con niveles de significación de los datos inferiores a $p < 0.05$, estableciendo un nivel aceptable de probabilidad de ocurrencia del evento.
Por otra parte, y de manera complementaria, tanto los estudiantes y profesores establecieron estar bien con la calidad en temas como los planes de estudio, infraestructura, servicios de apoyo entre otros, pero si están de acuerdo con que existe posibilidad de mejorar y que la internacionalización puede ser una herramienta clave. Los encargados de las relaciones internacionales dentro de las instituciones de educación superior dieron a conocer el alto compromiso que las autoridades universitarias tienen con el tema y como estas se han ido insertando en los planes operativos estrategias e inclusive la construcción de políticas que permitan la administración, gestión e implementación de la internacionalización con herramienta transversal que permite la gestión de calidad, la mejora y la innovación educativa.
5. La presente investigación deja en evidencia la necesidad y el interés de los actores involucrados por participar y beneficiarse de la gestión de la calidad y los procesos de

internacionalización que permitan la mejora y la innovación dentro de las instituciones de educación superior en el país. La globalización y las exigencias que la sociedad tienen para con los profesionales especialmente para los de recién ingreso hace que las autoridades, profesores y estudiantes busquen e incorporen a su diario vivir acciones que les permitan enriquecer, fortalecer o adquirir estos nuevos conocimientos que les permita defenderse ante estas situaciones.

6. Finalmente, se resume que la prueba de hipótesis sometida a valoración en la presente investigación fue aceptada, es decir que las evidencias de la Gestión de la calidad total inciden positiva y significativamente en la mejora e innovación de la internacionalización de las Universidades en Honduras. Lo cual se relaciona con lo establecido en las teorías encontradas por lo que se puede establecer que existe una lógica fundamentada desde la teoría hasta el análisis de los datos recabados en esta investigación.
7. Esta investigación muestra el interés y algunas de las acciones de manera superficial que las Universidades están realizando para poder incorporar la dimensión internacional, intercultural e interdisciplinaria en el proceso de formación de los estudiantes para desarrollar capacidades que les permita analizar críticamente su sociedad, captar su interés hacia otras culturas y épocas, desarrollar perspectivas históricas múltiples, combatir cualquier forma de discriminación, construir conciencia y ciudadanía global, desarrollar habilidades para desempeñarse en diversos contextos, generar un entendimiento y una visión global del mundo y de sus problemáticas desde conocimientos integrados.
8. La gestión de la calidad total como una estrategia transversal al igual que la internacionalización fomenta la formación de los estudiantes para un mundo global,

promueve la actualización de programas de acuerdo con las disciplinas emergentes y las múltiples interacciones entre disciplinas, así como con las necesidades y requerimientos de la sociedad estimulando el contacto con comunidades de conocimiento a nivel global e impulsando la cooperación y las relaciones internacionales. Asimismo, la producción científica y la divulgación del conocimiento con estándares de calidad internacional y la gestión de recursos externos para financiar investigaciones no pueden darse sin referentes internacionales.

DEGT-UNA#

7. Referencias bibliográficas

- Abba, M. J. (5 de Abril de 2015). *LAS OFICINAS DE RELACIONES INTERNACIONALES EN EL PROCESO DE INTERNACIONALIZACIÓN DE LA EDUCACIÓN SUPERIOR. UN ANÁLISIS A TRAVÉS DE VARIABLES DE GESTIÓN*. Obtenido de Red de Revistas Científicas de América Latina y el Caribe, España y Portugal:
<http://www.redalyc.org/html/3193/319343257003/>
- Aguilar-Castillo, Y., & Riveros-Angarita, A. S. (16 de junio de 2016). *La internacionalización de la educación superior: Concepto y evolución del modelo en la Universidad de Costa Rica*. Obtenido de
https://revistas.ucr.ac.cr/index.php/educacion/article/view/17952/html#_idTextAnchor008
- Alba, F. A. (s.f). Obtenido de El Sistema Centroamericano de Evaluación y Acreditación de la Educación Superior (SICEVAES):
<http://publicaciones.anui.es.mx/acervo/revsup/res108/txt4.htm>
- ANUIES. (2004). *La Educación Superior en el Siglo XXI. Líneas Estratégicas de Desarrollo*. . Obtenido de http://publicaciones.anui.es.mx/pdfs/revista/Revista113_S5A2ES.pdf
- Ávila Acosta, R. (2001). *Guía para elaborar la tesis: metodología de la investigación; cómo elaborar la tesis y/o investigación, ejemplos de diseños de tesis y/o investigación*. . Lima: ediciones R.A.
- Ávila, J. G. (1999). *Internacionalización de la Educación Superior en América Latina y el Caribe: Reflexiones y lineamientos*. Guadalajara: AMPEI.
- Ávila, J. G. (5 de diciembre de 2005). *La internacionalización de la Educación Superior en América Latina: El caso de México*. Obtenido de <http://www.uco.edu.co/ova/OVA%20Internacionalizacion/ova%20internacionalizaci%C3%B3n/g%29%20Gacel-%C3%81vila,%20J-%20Cuaderno%20de%20Investigaci%C3%B3n%20en%20la%20Educaci%C3%B3n%20005.pdf>
- Barros, O. (2007). *Arquitectura y diseño de procesos de negocios*. Obtenido de <http://www.dii.uchile.cl/~ceges/publicaciones/86%20ceges%20OB.pdf>
- Berghe, W. V. (1998). Aplicación de las normas ISO9000 a la enseñanza y formación. *Revista Europea de la formación Profesional*, 1-11.
- Cantón, V. &. (2008). *Calidad de la docencia universitaria: Proceso Clave*. Obtenido de <http://revistas.um.es/educatio/article/view/46651>
- Cantú, H. (2006). *Desarrollo de una cultura de calidad*. México D.F.: McGrawHill.
- Cardozo, P. P., Chavarro, A., & Ramírez, C. A. (2007). Teorías de la Internacionalización. *Panorama: Internacionalización de las PYMES*, 1-23.
- Carrasco, J. B. (2011). *Gestión de procesos*. Editorial Evolución S.A.
- Chiavenato, I. (2009). *Gestión del Talento Humano*. Madrid: McGraw-Hill Interamericana.
- Corti, A. M., Oliva, D. L., & Cruz, S. d. (2015). *La internacionalización y el mercado universitario**. Obtenido de <http://www.scielo.org.mx/pdf/resu/v44n174/v44n174a3.pdf>
- Damme, D. V. (Mayo de 2002). *Trends and Models in International Quality Assurance and Accreditation in Higher Education in Relation to Trade in Education Services*. Obtenido de <http://www.oecd.org/education/skills-beyond-school/2088479.pdf>
- de Wit, H. (2002). *Internationalization of Higher Education in the United States of America and Europe: A Historical, Comparative, and Conceptual Analysis*. . Massachusetts: Greenwood Publishing Group. Obtenido de https://books.google.hn/books?id=-jesM9I2cSUC&printsec=frontcover&hl=es&source=gbs_ge_summary_r&cad=0#v=onepage&q&f=false
- Delors, J. (1996). *Informe a la UNESCO de la Comisión Internacional sobre la educación para el siglo XXI*. Obtenido de http://www.unesco.org/education/pdf/DELORS_S.PDF

- DES. (2014). *Plan Estratégico del Sistema de Educación Superior 2014-2023*. Obtenido de [file:///C:/Users/EdnaGabriela/Downloads/Plan-Estrategico-del-Sistema-de-Educacion-Superior-2014-2023%20\(1\).pdf](file:///C:/Users/EdnaGabriela/Downloads/Plan-Estrategico-del-Sistema-de-Educacion-Superior-2014-2023%20(1).pdf)
- DES. (2017). *Dirección de Educación Superior*. Obtenido de <https://des.unah.edu.hn/departamentos/internacionalizacion/>
- Díaz, J. (2010). *Calidad Total: Origen, evolución y conceptos*. Obtenido de <https://www.emprendices.co/calidad-total-origen-evolucion-y-conceptos/>
- Duque, C., & Serna, G. (2012). *Una revisión teórica de la calidad de la educación superior en el contexto colombiano*. Obtenido de <http://educacionyeducadores.unisabana.edu.co/index.php/eye/article/view/2425/2887>
- Durán, J. M. (1979). *Quality Control Handbook*. Obtenido de <http://www.pqm-online.com/assets/files/lib/books/juran.pdf>
- Durazo, I. A. (junio de 2013). *La acreditación de la calidad educativa y la percepción de su impacto en la gestión académica: el caso de una institución del sector no universitario en México*. Obtenido de https://scielo.conicyt.cl/scielo.php?pid=S0718-45652013000100009&script=sci_arttext&tlng=pt
- ECURED. (2018). *Coeficiente de Kendall*. Obtenido de https://www.ecured.cu/Coeficiente_de_Kendall
- Flórez, Á. J. (2012). *Pruebas de hipótesis*. Obtenido de https://campusvirtual.univalle.edu.co/moodle/pluginfile.php/369396/mod_resource/content/0/Clases/Pruebas_de_hipotesis.pdf
- Francis, A. (1993). *Facing the Future: The Internationalization of Post-Secondary Institutions in British Columbia. Task Force Report*. Obtenido de <http://files.eric.ed.gov/fulltext/ED377759.pdf>
- Garvin, D. A. (1988). *Managing Quality: The Strategic and Competitive Edge*. Obtenido de https://books.google.hk/books?id=K-LWY2qgSHwC&printsec=frontcover&hl=es&source=gbs_ge_summary_r&cad=0#v=onepage&q&f=false
- Giugni, P. (6 de febrero de 2009). *LA CALIDAD COMO FILOSOFÍA DE GESTIÓN*. Obtenido de <http://www.pablogiugni.com.ar/httpwwwpablogiugnicomarp106/globalizacion.net>
- globalizacion.net. (2018). *Globalización*. Obtenido de <https://globalizacion.net/>
- Gómez Pacheco, M. R. (11 de Febrero de 2011). *EFECTOS DE LA GLOBALIZACION EN LA EDUCACION SUPERIOR*. Obtenido de <https://maestrosendocenciauniversitaria5.webnode.es/news/efectos-de-la-globalizacion-en-la-educacion-superior/>
- González, R. G. (2012). *TQM – Gestión de la calidad total*. Obtenido de <https://www.pdcahome.com/tqm/>
- Guadilla, C. G. (2005). Complejidades de la globalización e internacionalización de la educación superior. Interrogantes para América Latina. *Cuadernos del CENDES, año 22. N° 58, Tercera Época*.
- Gumucio, R. L. (2005). *La Calidad Total en la Empresa Moderna*. Obtenido de www.redalyc.org/pdf/4259/425942412006.pdf
- Hans de Wit et Al. (2005). *Educación Superior en América Latina La dimensión internacional*. Obtenido de <http://documents.worldbank.org/curated/en/797661468048528725/pdf/343530SPANISH0101OFFICIAL0USE0ONLY1.pdf>
- Hans De Witt. (2002). *Internationalization of Higher Education in the United States of America and Europe: A Historical, Comparative, and Conceptual Analysis (review)*. Obtenido de <https://muse.jhu.edu/article/49537>
- Hernández G., J. C. (9 de mayo de 2016). *Los comienzos de Jane Knight: La Internacionalización de la educación superior desde el contexto de la gestión institucional*. Obtenido de

- <https://elglobalblog.wordpress.com/2016/05/09/los-comienzos-de-jane-knight-la-internacionalizacion-de-la-educacion-superior-desde-el-contexto-de-la-gestion-institucional/>
- Hernández Sampieri, R. e. (2006). *Metodología de investigación*. México D.F.: McGraw-Hill.
- Hudzik, J. K. (2011). *Comprehensive Internationalization*. Washington D.C., Estados Unidos: NAFSA.
- Hudzik, J. K. (2011). *Comprehensive Internationalization: From Concept to Action*. Obtenido de https://www.nafsa.org/uploadedFiles/NAFSA_Home/Resource_Library_Assets/Publications_Library/2011_Comprehen_Internationalization.pdf
- InnovaMIDE. (2010). *SPSS: Pruebas no paramétricas*. Valencia, España: Universidad de Valencia
- iso9001calidad.com. (2013). *ISO 9001 calidad. Sistemas de Gestión de Calidad según ISO 9000*. Obtenido de <http://iso9001calidad.com/que-es-la-gestion-de-la-calidad-23.html>
- ISOTools. (2018). *Normas ISO*. Obtenido de <https://www.isotools.org/normas/>
- Khotari, C. (2004). Research Methodology, Methods and techniques. En O. World (Ed.). Nueva Dheli: New Age International (P) Limited Publishers.
- Knight, J. (2008). *Higher Education in Turmoil The Changing World of Internationalization*. Obtenido de <https://www.sensepublishers.com/media/475-higher-education-in-turmoil.pdf>
- Knight, J. (2010). *Internacionalización de la Educación Superior: Nuevos desarrollos y Consecuencias No Intencionadas*. Obtenido de http://www.iesalc.unesco.org.ve/index.php?option=com_content&view=article&id=2418%3Ainternacionalizacion-de-la-educacion-superior-nuevos-desarrollos-y-consecuencias-no-intencionadas&catid=126%3Anoticias-pagina-nueva&Itemid=712&lang=es
- Knight, J. (2014). *International Education Hubs: Student, Talent, Knowledge-Innovation Models*. Obtenido de <http://www.springer.com/us/book/9789400770249>
- La Gaceta. (27 de Enero de 2011). *La Gaceta*, pág. 4. Obtenido de <https://shaces.org/wp-content/uploads/2017/07/acuerdo-de-creacion-SHACES.pdf?06cf2d>
- Lean Manufacturing 10. (2018). *TQM (Total Quality Management): Gestión de la calidad total*. Obtenido de <https://leanmanufacturing10.com/calidad-total-tqm>
- Leffler, K. B. (Diciembre de 1982). *Ambiguous Changes in Product Quality*. Obtenido de https://www.jstor.org/stable/1812015?seq=1#page_scan_tab_contents
- López, F. (2006). *Escenarios Mundiales de la Educación Superior*. Obtenido de <http://bvsde.org.ni/clacso/publicaciones/EscenariosmundialesdelaEducacionSuperior.pdf>
- López, P. L. (2004). *Población, Muestra y Muestreo*. Obtenido de http://www.scielo.org.bo/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1815-02762004000100012
- Ludewig, C. (2014). *Universo y Muestra*. Obtenido de <http://www.smo.edu.mx/colegiados/apoyos/muestreo.pdf>
- Malhotra, N. (2004). *Marketing Research: An Applied Orientation*. Upper Saddle River (NJ): Pearson Education.
- Marín, J. L. (2012). *CALIDAD TOTAL EN LA EDUCACIÓN*. Obtenido de <https://www.uv.mx/personal/josehernandez05/files/2013/07/Calidad-total-en-la-educacion.pdf>
- Mateo, R. J. (2009). *Sistemas de Gestión de la Calidad – Un camino hacia la Satisfacción del Cliente –*. Obtenido de <http://www.squalitas.com/site/article/sistemas-de-gestion-de-la-calidad-un-camino-hacia-la-satisfaccion-del-cliente-parte-i>
- Ministerio de Educación Colombiana. (junio de 2010). *Instituciones de Educación Superior*. Obtenido de <https://www.mineducacion.gov.co/1759/w3-article-231240.html>
- Mollis, M. (2003). *Las Universidades en América Latina: ¿Reformadas o alteradas?* Obtenido de <http://biblioteca.clacso.edu.ar/clacso/gt/20101109010429/mollis.pdf>
- Morillejo et Al. (1999). *EVALUACIÓN DE LA CALIDAD EN LA EDUCACIÓN SUPERIOR*. Obtenido de <http://www.papelesdelpsicologo.es/resumen?pii=808>

- Navarro, F. (2016). *La Gestión de la Calidad Total (TQM)*. Obtenido de <https://revistadigital.inesem.es/gestion-integrada/la-gestion-de-la-calidad-total-tqm/>
- Nunnally, J. C. (1978). *Psychometric theory*. New York: McGrawHill.
- Ochoa, C. (abril de 2015). *Muestreo probabilístico: muestreo estratificado*. Obtenido de <https://www.netquest.com/blog/es/blog/es/muestreo-probabilistico-muestreo-estratificado>
- OIT. (2018). *Guía para la evaluación de impacto*. Obtenido de <http://guia.oitcinterfor.org/como-evaluar/como-se-construyen-indicadores>
- Orozco, M. F. (2007). *Repensar la calidad en la educación superior en el nuevo milenio*. Obtenido de <http://www.redalyc.org/pdf/340/34005008.pdf>
- Ortíz, H. (mayo de 2011). *Sistemas de Gestión de la Calidad*. Obtenido de <http://www.sistemasycalidadtotal.com/calidad-total/sistemas-de-gestion-de-la-calidad-%E2%94%82-historia-y-definicion/>
- Osorio, A. (s.f.). *Herramientas calidad*. Obtenido de <https://adrian-osorio-herramientas-calidad.weebly.com/uploads/3/9/7/4/39745228/juran-crosby.pdf>
- Qiang, Z. (2003). *Internationalization of Higher Education: towards a conceptual framework*. Obtenido de aunque las categorías de enfoque que utilizan los autores a veces incluyen elementos superpuestos, básicamente se utilizan cuatro enfoques diferentes para describir el concepto de internacionalización
- Red SAFIRO II. (2009). *Casos prácticos para la gestión de la internacionalización en universidades*. Alicante: Oficina de Gestión de Proyectos Internacionales de la Universidad de Alicante,. Obtenido de <https://es.scribd.com/document/197512611/Casos-Practicos-Practico-Gestion-de-La-Internacionalizacion-de-Las-Universidades>
- Reyes, G. E. (2001). Teoría de la Globalización. *Revista Tendencias*, 43-53.
- Robbins, S. P. (2004). *Comportamiento organizacional*. Pearson Prntice Hall. Obtenido de <file:///C:/Users/EdnaGabriela/Downloads/Los%20Organigramas.pdf>
- Rudzki, R. E. (1998). *The strategic management of internationalization -towards a model of theory and practice*. Obtenido de <https://theses.ncl.ac.uk/dspace/bitstream/10443/149/1/rudzki98.pdf>
- Rugarcia, A. (s.f.). *La Calidad Total en la Universidad*. Obtenido de http://resu.anuies.mx/archives/revistas/Revista89_S1A4ES.pdf
- Sampieri, R. H., Collado, C. F., & Lucio, P. B. (2010). *Metodología de la Investigación*. Distrito Federal, México: McGraw-Hill.
- Secretaría de Educación Pública Mexicana. (s.f.). *Glosario de Educación Superior*. Obtenido de http://dsia.uv.mx/cuestionario911/material_apoyo/glosario%20911.pdf
- Seibold, J. R. (Agosto de 2000). *La calidad integral en educación. Reflexiones sobre un nuevo concepto de calidad educativa que integre valores y equidad educativa*. Obtenido de <https://rieoei.org/historico/documentos/rie23a07.htm>
- SHACES. (2017). Obtenido de <http://shaces.org/shaces/>
- Skymark. (2017). *Joseph M. Juran*. Obtenido de <http://www.skymark.com/resources/leaders/juran.asp>
- Skymark. (2017). *Kaoru Ishikawa: One Step Further*. Obtenido de <http://www.skymark.com/resources/leaders/ishikawa.asp>
- Skymark. (2017). *Philip Crosby: The Fun Uncle of the Quality Revolution*. Obtenido de <http://www.skymark.com/resources/leaders/crosby.asp>
- Soto, R. (2018). *TESIS: INCIDENCIA DE LA SATISFACCION LABORAL, LA ESTABILIDAD LABORAL Y EL COMPROMISO ORGANIZACIONAL EN EL COMPORTAMIENTO EMPRENDEDOR DEL DOCENTE UNIVERSITARIO*. Tegucigalpa: UNICAH.
- Stein, L. G. (1986). En L. f. secundarias. San José, Costa Rica.
- Tamayo y Tamayo, M. (1995). El proceso de la investigación científica. págs. <https://clea.edu.mx/biblioteca/Tamayo%20Mario%20-%20El%20Proceso%20De%20La%20Investigacion%20Cientifica.pdf>.

- The W. Edwards Deming Institute. (2017). *Deming The Man*. Obtenido de <https://deming.org/deming/deming-the-man>
- Tuchman, B. W. (Noviembre de 1988). *The Decline of Quality*. Obtenido de <http://apps.lonestar.edu/blogs/rreichle/files/2014/08/the-decline-of-quality1-tuchman1.pdf>
- Tunnermann, C. (1998). *La educación superior en el umbral del siglo XXI*. Obtenido de <http://sajurin.enriquebolanos.org/vega/docs/3146.pdf>
- UNAH. (2015). *Normas Académicas de la UNAH*. Editorial Universitaria.
- UNESCO. (2009). *Conferencia Mundial sobre la Educación Superior - 2009: La nueva dinámica de la educación superior y la investigación para el cambio social y el desarrollo*. Obtenido de http://www.unesco.org/education/WCHE2009/comunicado_es.pdf
- Universidad de Barcelona. (08 de 01 de 2019). <http://www.ub.edu>. Obtenido de http://www.ub.edu: http://www.ub.edu/aplica_infor/spss/cap5-6.htm
- USAL. (s.f.). *Calidad educativa*. Obtenido de OpenCourseWare de la Universidad de Salamanca: <http://ocw.usal.es/ciencias-sociales-1/investigacion-evaluativa-en-educacion/contenidos/Calidad.pdf>
- Vargas, G. M. (2007). *Calidad y equidad de la Educación Superior Pública. Aspectos por considerar en su interpretación*. Obtenido de <file:///C:/Users/EdnaGabriela/Downloads/1241-1843-1-SM.pdf>
- Vicerrectoría de Relaciones Internacionales UNAH. (2018). *Convenios Internacionales*. Obtenido de <https://vri.unah.edu.hn/herramientas-de-internacionalizacion/glosario-de-internacionalizacion/>

8. Anexos

8.1 Anexo 1: Instrumento aplicado a los estudiantes ENCUESTA DIAGNÓSTICA PARA ESTUDIANTES

Instrucciones: A continuación, se presenta una serie de preguntas que tienen el propósito de obtener información acerca de la calidad como herramienta de mejora e innovación en los procesos de internacionalización de la Educación Superior en Honduras por lo que solicitamos responda con veracidad y honestidad su apreciación y las actividades que realiza en relación a este tema. Las respuestas son anónimas y agradecemos por tu colaboración.

1. Indique el género que lo distingue:

- Mujer Hombre

2. Nivel de estudios:(Elija una de las siguientes opciones)

- Licenciatura Doctorado
 Maestría Otro
 Especialidad Especifique _____

3. Centro universitario:

4. Carrera o Posgrado:

5. A continuación, se presenta una lista de preguntas las cuales deberá de calificar:

	Excelente	Bueno	Regular	Malo	No sabe/ No responde
PLAN DE ESTUDIOS					
el plan de estudios de mi carrera	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Actualización de los planes de estudios	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Encuentro durante las clases relevancia de la	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

información y posibilidad de su aplicación					
Calidad de las clases	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Experiencias para la formación en investigación	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Condiciones para la formación interdisciplinaria	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<i>CAPACITACIÓN Y HABILIDAD PARA LA ENSEÑANZA DE LOS DOCENTES</i>					
Los Docentes tienen la capacidad de comunicación	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Los docentes cuentan con el conocimiento y dominio de los temas	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Capacitación y actualización	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Nivel de exigencia va acorde a lo aprendido en clase	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Responsabilidad de los docentes	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Cuento con la orientación y apoyo del docente	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Promueve la participación del estudiante	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Promueve la integración de equipos	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Respeto por el estudiante					
Asistencia a clases					
<i>MÉTODOS DE ENSEÑANZA Y EVALUACIÓN</i>					
Metodología aplicada	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Incorporación de las nuevas tecnologías	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Sistema de evaluación	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<i>NIVEL DE AUTORREALIZACIÓN DEL ESTUDIANTE</i>					
Calificaciones o resultados obtenidos	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Conocimientos y habilidades adquiridas	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Valores adquiridos	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Capacitación para la inserción al mundo laboral	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<i>SERVICIOS DE APOYO</i>					
Servicio bibliotecario	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Acceso a sala de cómputo	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Acceso a internet	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Cafetería	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Servicio médico	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Acceso a actividades culturales, artísticas y recreativas	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<i>SERVICIOS ADMINISTRATIVOS</i>					
Proceso de admisión y matrícula	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<i>AMBIENTE PROPICIO</i>					
Atención por parte del personal administrativo	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Atención del personal de servicios de apoyo y mantenimiento	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Atención por parte del personal docente	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Ambiente estudiantil	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
INFRAESTRUCTURA					
Limpieza de las instalaciones	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Condiciones del mobiliario	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Espacios para la enseñanza (salones, talleres, laboratorios)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Espacios para el descanso y recreación	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Instalaciones de la biblioteca	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Instalaciones del área de cómputo	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Instalaciones de la cafetería escolar	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Instalaciones deportivas	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Instalaciones sanitarias	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

6. ¿Habla usted inglés?

Si (Si su respuesta es afirmativa indique su nivel de conocimiento) No

Nivel de conocimiento del idioma

Básico Intermedio Avanzado

7. ¿Habla usted otro idioma diferente al inglés y español?

Si (Si su respuesta es afirmativa indique el idioma y su nivel de conocimiento) No

Idioma	Básico	Intermedio	Avanzado
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

8. ¿Qué tan importante considera el dominio del idioma inglés?
- Fundamental
 - Cada vez más importante
 - No es importante
9. ¿Cuántos libros, revistas, artículos o presentaciones en inglés utilizaron el último año académico para sus estudios?
- De 1 a 3
 - Entre 4 y 8
 - Más de 8
 - Ninguno
10. Anota temas o asignaturas donde se realizó, con cierta frecuencia, alguna actividad que involucrara la situación en otros países durante el semestre anterior
- Muy frecuente
 - Frecuentemente
 - Alguna vez
 - Nunca
 - No sé
11. ¿Con qué frecuencia realiza consultas en internet sobre temas de clase en páginas de otros países?
- Muy frecuente
 - Frecuentemente
 - Alguna vez
 - Nunca
 - No sé
12. Frecuencia con la cual ha escuchado o leído sobre internacionalización
- Muy frecuente
 - Frecuentemente
 - Alguna vez

- Nunca
 - No sé
13. Ha solicitado información a los encargados de relaciones internacionales de su universidad
- Si (Si su respuesta es sí pase a la pregunta 14)
 - No
14. La información ofrecida por los encargados de relaciones internacionales fue:
- Completa
 - Incompleta
 - Correcta
 - Incorrecta
 - La necesaria
15. Marque todas las actividades que se realizan en su universidad y están relacionadas con la Internacionalización de la Educación Superior
- Hablar en clase en otro idioma
 - Asistir a congresos internacionales
 - Tener profesores o estudiantes extranjeros
 - Tener planes y programas de estudios por competencias
 - Utilizar recursos didácticos en inglés
 - Organizar foros multiculturales
 - Realizar proyectos de Cooperación Internacional
 - Tener programas de estudios acreditados internacionalmente
 - Debatir temas con perspectiva global
 - Promover la Universidad en el extranjero
 - Otro, Especifique _____
16. Valore según su criterio cuál es el compromiso de las autoridades de su universidad para la internacionalización
- Muy alto

- Alto
- Mediano
- Bajo
- Muy bajo

17. ¿Cuál es el papel de los/las estudiantes en el proceso de la internacionalización?

- Beneficiarios/as
- Facilitadores/as
- Motivadores
- Gestores/as de cambios
- Acompañantes

18. ¿Cuál es el papel de los/las docentes en el proceso de internacionalización?

- Beneficiarios/as
- Facilitadores/as
- Motivadores
- Gestores/as de cambios
- Acompañantes

19. ¿Cuál es el papel de las organizaciones estudiantiles en la internacionalización?

- Acompañantes
- Facilitadoras
- Motivadoras
- Beneficiarias
- Colaboradoras
- Ninguno

20. Escriba el orden de prioridad de las necesidades de fortalecimiento institucional de su universidad para facilitar la internacionalización (5 el más prioritario y 1 el menos prioritario).

- Formación/ Capacitación personal docente

- Formación/ Capacitación personal administrativo
- Infraestructura
- Tecnología/equipo
- Presupuesto

21. ¿Cómo se entera de las actividades de internacionalización se realizan en su Universidad?

- Correo electrónico
- Redes sociales
- Comunicación oficial de la Universidad
- Material publicitario (banners, afiches, volantes, etc.)
- Otro, Especifique_____

¡Gracias por su Colaboración!

DEGT-UNAH

8.2 Anexo 2: Instrumento aplicado a los profesores ENCUESTA DIAGNÓSTICA PARA DOCENTES

Instrucciones: A continuación, se presenta una serie de preguntas que tienen el propósito de obtener información acerca de la calidad como herramienta de mejora e innovación en los procesos de internacionalización de la Educación Superior en Honduras por lo que solicitamos responda con veracidad y honestidad su apreciación y las actividades que realiza en relación con este tema. Las respuestas son anónimas y agradecemos por tu colaboración

22. Indique el género que lo distingue:

- Femenino Masculino

23. Centro universitario:

24. Escriba el Departamento, Facultad y Carrera donde se desempeña

25. Indique su grado máximo de estudios por favor. (*Elija una de las siguientes opciones*)

- Licenciatura
 Maestría
 Especialidad
 Doctorado
 Otro Especifique _____

26. ¿Habla usted inglés?

- Si (Si su respuesta es afirmativa indique su nivel de conocimiento)
 No

Nivel de conocimiento del idioma

Básico Intermedio Avanzado

27. ¿Habla usted otro idioma diferente al inglés y español?

Si (Si su respuesta es afirmativa indique el idioma y su nivel de conocimiento) No

Idioma	Básico	Intermedio	Avanzado
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

28. Por favor, marque todas las estrategias didácticas que utiliza para su clase

(Puede seleccionar más de una respuesta)

- Consulta de libros o revistas en idioma extranjero
- Debate de temas con perspectiva multicultural
- Consulta en línea de ponencias de otros países
- Análisis de resultados de investigación de otros países
- Trabajo conjunto con colegas académicos de otros países
- Ninguna de las anteriores
- Otro

Especifique _____

29. ¿Ha participado en algún evento o actividad académica internacional?

Si, Especifique (Nombre de la actividad, fecha de la actividad, país donde se realizó, cuál fue su participación y de donde obtuvo los fondos para participar)

No

30. ¿Ha participado en congresos internacionales?

Si, Especifique (Nombre del Congreso, fecha del congreso, país donde se realizó, cuál fue su participación y de donde obtuvo los fondos para participar)

No

31. ¿Qué tan importante considera el dominio del idioma inglés en la práctica docente?
 (Elija una de las siguientes opciones)

- Fundamental
- Cada vez más necesario
- Poco
- Nada
- No lo sabe

32. Por favor, ¿diga si considera que la presencia de estudiantes extranjeros en el aula modifica las condiciones del proceso educativo?
 (Elija una de las siguientes opciones)

- Resulta muy beneficioso
- No sucede nada
- No lo beneficia
- No sé, nunca he tenido un estudiante extranjero en mi clase

33. Por favor, asigne una puntuación sobre cada una de las actividades respecto a su importancia para internacionalizar la educación, siendo la 1 la menos importante y la 5 la más importante.

	Muy importante	Importante	Moderadamente importante	De poca importancia	Sin importancia
Realizar una estancia en el extranjero	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Desarrollar proyectos	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

conjuntos con Universidades Extranjeras					
Compartir la catedra con un profesor extranjero	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Participar en un cuerpo académico internacional	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Impartir algunas sesiones de clase en inglés	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Publicar artículos en revistas internacionales	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Tener programas de estudio por competencias	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Participar en eventos académico, culturales y deportivos Internacionales	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

34. ¿Cuáles son los principales retos institucionales de las universidades para la internacionalización de la Educación Superior?

	Muy importante	Importante	Moderadamente importante	De poca importancia	Sin importancia
Puesta en marcha del Centros de idiomas	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Actualización de bibliografía en otros idiomas	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
inclusión de una dimensión internacional, intercultural global dentro del currículo	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Acceso a las TIC's en todos los salones de clase	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Organizar eventos, congresos, internacionales	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Asignar presupuesto para la internacionalización	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Representante de Relaciones Internacionales por Departamento	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Capacitación a los docentes en temas de internacionalización y las prácticas en el salón de clases	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

35. A continuación, se presenta una lista de preguntas las cuales deberá de calificar:

	Excelente	Bueno	Regular	Malo	No sabe/ No responde
PLAN DE ESTUDIOS					
el plan de estudios de la carrera	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Actualización de los planes de estudios	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Encuentro durante las clases relevancia de la información y posibilidad de su aplicación	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Calidad de las clases	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Experiencias para la formación en investigación	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Condiciones para la formación interdisciplinaria	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

MÉTODOS DE ENSEÑANZA Y EVALUACIÓN					
Metodología aplicada	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Incorporación de las nuevas tecnologías	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Sistema de evaluación	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
NIVEL DE AUTORREALIZACIÓN DEL ESTUDIANTE					
Calificaciones o resultados obtenidos	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Conocimientos y habilidades adquiridas	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Valores adquiridos	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Capacitación para la inserción al mundo laboral	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
SERVICIOS DE APOYO					
Servicio bibliotecario	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Acceso a sala de cómputo	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Acceso a internet	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Cafetería	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Servicio médico	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Acceso a actividades culturales, artísticas y recreativas	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
SERVICIOS ADMINISTRATIVOS					
Proceso de admisión y matrícula	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
AMBIENTE PROPICIO					
Atención por parte del personal administrativo	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Atención del personal de servicios de apoyo y mantenimiento	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Atención por parte del personal docente	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Ambiente estudiantil	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
INFRAESTRUCTURA					
Limpieza de las instalaciones	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Condiciones del mobiliario	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Espacios para la enseñanza (salones, talleres, laboratorios)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Espacios para el descanso y recreación	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Instalaciones de la biblioteca	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Instalaciones del área de cómputo	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Instalaciones de la cafetería escolar	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Instalaciones deportivas	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Instalaciones sanitarias	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

36. Frecuencia con la cual ha escuchado o leído sobre internacionalización

- Muy frecuente
- Frecuentemente
- Alguna vez
- Nunca
- No sé

37. Ha solicitado información a los encargados de relaciones internacionales de su universidad

- Si (Si su respuesta es sí pase a la pregunta 17)
- No (Si su respuesta es sí pase a la pregunta 18)

38. La información ofrecida por los encargados de relaciones internacionales fue:

- Completa
- Incompleta
- Correcta
- Incorrecta
- La necesaria

39. Marque todas las actividades que se realizan en su universidad y están relacionadas con la Internacionalización de la Educación Superior

- Hablar en clase en otro idioma
- Asistir a congresos internacionales
- Tener profesores o estudiantes extranjeros
- Tener planes y programas de estudios por competencias
- Utilizar recursos didácticos en inglés
- Organizar foros multiculturales
- Realizar proyectos de Cooperación Internacional
- Tener programas de estudios acreditados internacionalmente
- Debatir temas con perspectiva global
- Promover la Universidad en el extranjero
- Otro, Especifique _____

40. ¿Cómo se entera de las actividades de internacionalización se realizan en su Universidad?

- Correo electrónico
- Redes sociales

- Comunicación oficial de la Universidad
 - Material publicitario (banners, afiches, volantes, etc.)
 - Otro, Especifique _____
41. Valore según su criterio cuál es el compromiso de las autoridades de su universidad para la internacionalización
- Muy alto
 - Alto
 - Mediano
 - Bajo
 - Muy bajo
42. ¿Cuál es el papel de los/las estudiantes en el proceso de la internacionalización?
- Beneficiarios/as
 - Facilitadores/as
 - Motivadores
 - Gestores/as de cambios
 - Acompañantes
43. ¿Cuál es el papel de los/las docentes en el proceso de internacionalización?
- Beneficiarios/as
 - Facilitadores/as
 - Motivadores
 - Gestores/as de cambios
 - Acompañantes
44. ¿Cuál es el papel de las organizaciones estudiantiles en la internacionalización?
- Acompañantes
 - Facilitadoras
 - Motivadoras
 - Beneficiarias

Colaboradoras

Ninguno

45. Escriba el orden de prioridad de las necesidades de fortalecimiento institucional de su universidad para facilitar la internacionalización (5 el más prioritario y 1 el menos prioritario).

Formación/ Capacitación personal docente

Formación/ Capacitación personal administrativo

Infraestructura

Tecnología/equipo

Presupuesto

¡Gracias por su Colaboración!

DEGT-UNAH

8.3 Anexo 3: Instrumento aplicado a los Encargados de Relaciones Internacionales

ENCUESTA DIAGNÓSTICA PARA LOS REPRESENTANTES DE RELACIONES INTERNACIONALES DE LAS INSTITUCIONES DE EDUCACIÓN SUPERIOR DE HONDURAS

Instrucciones: A continuación, se presenta una serie de preguntas que tienen el propósito de obtener información acerca de la calidad como herramienta de mejora e innovación en los procesos de internacionalización de la Educación Superior en Honduras por lo que solicitamos responda con veracidad y honestidad su apreciación y las actividades que realiza en relación a este tema. Las respuestas son anónimas y agradecemos por tu colaboración.

A. Información institucional y perfil

9. Nombre de la Institución:

10. ¿Qué niveles de grado se ofrecen?

- Licenciatura
- Maestría
- Doctorado
- Otros, especifique _____

11. ¿Qué tipo de institución describe mejor su universidad?

- Pública
- Privada, pero sin fines de lucro
- Privada, pero con fines de lucro

12. Número de estudiantes matriculados en el primer período 2018

13. Número de profesores contratados en el primer período 2018

B. La internacionalización como prioridad institucional

14. ¿Es la internacionalización parte de la misión/plan estratégico de la institución?

- Si
- No
- No sabe

15. ¿Qué nivel de importancia tiene la internacionalización para las autoridades de su institución?

- Alta
- Media
- Baja
- Se desconoce

16. ¿Existe en su institución una oficina encargada de las relaciones internacionales?

- Sí (Si su respuesta es sí pase a la pregunta 9)
- No

17. ¿Número de personas trabajan en la oficina de relaciones internacionales?

18. ¿Cuál es la principal fuente de recursos para implementar las actividades de internacionalización en su institución?

- El presupuesto general
- Fondos provenientes de otras actividades de internacionalización
- Fondos externos públicos, incluyendo subvenciones y/o programas de organizaciones internacionales
- Fondos privados incluyendo subvenciones de fundaciones, corporaciones y otras fuentes
- No hay fondos para las actividades de internacionalización
- Se desconoce
- Otras, especifique_____

19. ¿Cuáles son los cinco beneficios potenciales más importantes de la internacionalización para su institución?

- Mejora de la cooperación internacional y el desarrollo de capacidades
- Mayor internacionalización del currículo/internacionalización en casa
- Incremento en el prestigio/perfil de la institución
- Mejora en la calidad de la enseñanza y el aprendizaje
- Incremento de la conciencia internacional y una mayor participación de los estudiantes en cuestiones globales

- Aumento en la participación de los académicos e investigadores en redes internacionales
- Aumento y diversificación de ingresos
- Oportunidad para comparar o tener un punto de referencia sobre el desempeño institucional dentro del contexto de buenas prácticas internacionales
- Fortalecimiento institucional en investigación y en la producción de conocimiento
- Otros, especifique _____

20. ¿Cuáles son los cinco obstáculos internos más importantes para impulsar la internacionalización en su institución?

- Dificultades administrativas o burocráticas (por ejemplo, la no transferencia de créditos, diferencias en calendarios escolares)
- Exposición insuficiente a las oportunidades internacionales
- Financiamiento insuficiente
- Falta de dominio en idiomas extranjeros
- Falta de una estructura organizacional o de una oficina para la internacionalización, o escaso financiamiento para ésta.
- Poco interés o participación de los académicos
- Limitada capacidad y experiencia de los académicos
- Limitado liderazgo o visión institucional
- Poco interés o participación de los estudiantes
- No se reconoce la participación de los académicos en actividades de internacionalización para obtener promociones y definitividad.
- Falta de estrategia, o de un plan, para guiar el proceso de internacionalización
- Poca flexibilidad curricular para participar en programas internacionales
- Otros, especifique _____

21. ¿Se ha diseñado una política o estrategia formal para la internacionalización en su institución?

- Si, cómo un documento independiente
- Si, la internacionalización explícitamente es parte de la estrategia institucional

- Se está preparando
- No
- Se desconoce

22. En caso afirmativo ¿desde cuándo se elaboró la política o la estrategia para la internacionalización?

- Hace menos de un año
- Entre 1 y 5 años
- Entre 5 y 10 años
- Desde hace 10 años o más
- Se desconoce

23. ¿De las actividades de internacionalización que se llevan a cabo en su institución, a cuáles se les da mayor prioridad? (Seleccione las cinco más importantes, en donde 1=el más importante)

- Intercambios de estudiantes internacionales
- Impartición de programas a distancia, educación en línea, y/o cursos y programas de aprendizaje virtual
- Desarrollo de alianzas institucionales estratégicas
- Desarrollo de programas de grado conjunto y doble con instituciones extranjeras
- Proyectos para el desarrollo e incremento de la capacidad institucional para la internacionalización
- Colaboración internacional en la investigación
- Oportunidades de movilidad saliente (estudios en el extranjero, estancias internacionales, pasantías etc.)
- Oportunidades de movilidad para académicos y personal administrativo
- Participación en asociaciones internacionales
- Participación en eventos internacionales
- Reclutamiento de estudiantes internacionales de pregrado que pagan matrícula
- Reclutamiento de estudiantes internacionales de posgrado que pagan matrícula

- Reclutamiento de académicos extranjeros
- Refuerzo del contenido internacional/intercultural en el currículo
- Otras, especifique _____

24. Conteste aquellas preguntas que se relacionan con las actividades de internacionalización

Descripción de la política/estrategia	Sí	No	No sabe
¿Incluye la política/estrategia de internacionalización a toda la institución?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
¿Hay una oficina/equipo para supervisar su implementación?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
¿Hay un presupuesto para la implementación de esta estrategia?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
¿Hay un marco de referencia para monitorear y evaluar el avance de la estrategia?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
¿Hay metas explícitas y <i>benchmarking</i> como parte de la estrategia?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
¿Se incluye una dimensión internacional en otros planes y/o estrategias de la institución?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

de su institución.

25. ¿Cómo se evalúan las actividades de internacionalización en su institución?

- Por un proceso interno de evaluación
- Por una revisión externa
- Ambas, por una revisión interna y externa
- Las actividades de internacionalización no son evaluadas
- Otros, especifique _____

26. ¿Tiene su institución prioridades geográficas específicas para la internacionalización?

- Sí
- No
- Se desconoce

27. En caso afirmativo por favor, enumere las tres regiones geográficas más importantes en orden de prioridad (Seleccione las tres más importantes, en donde 1=el más importante)

- África
- Asia y el Pacífico
- Europa
- América Latina y el Caribe
- Medio Oriente
- Norteamérica

28. ¿Realiza su institución la evaluación de impacto de sus programas de internacionalización?

Si

No

Se desconoce

29. En caso afirmativo, ¿cómo realiza la evaluación de impacto de sus programas de internacionalización?

30. ¿Cuenta su universidad con manuales de procesos de internacionalización?

31. En los últimos tres años, ¿cómo han cambiado las actividades específicas de internacionalización en su institución?

	Se han incrementado	Se han mantenido o estable	Se han disminuido	No se ha llevado a cabo	No hay manera de determinarlo
Intercambios internacionales	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Impartición de programas a distancia, educación en línea, y/o cursos y programas de aprendizaje virtual	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Desarrollo de alianzas institucionales estratégicas	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Desarrollo de programas de grado conjunto y doble con	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

instituciones extranjeras					
Actividades para antiguos alumnos internacionales	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Proyectos para el desarrollo e incremento de la capacidad institucional para la internacionaliza ción	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Colaboración internacional en la investigación	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Mercadeo y promoción internacional de nuestra institución	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Oportunidades de movilidad saliente para estudiantes	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Oportunidades de movilidad para académicos y personal administrativo	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Participación en asociaciones	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
-------------------------------	--------------------------	--------------------------	--------------------------	--------------------------	--------------------------

32. ¿Es su institución miembro de alguna red Universitaria?

- Si
- No
- Se desconoce

33. En caso afirmativo, ¿puede enlistar las redes universitarias a las que pertenece?

34. ¿Ha firmado su institución convenios internacionales en los últimos 5 años?

- Si
- No
- Se desconoce

35. En caso afirmativo, ¿Cuál es el número de convenios vigente?

- 0-25
- 26-50
- 51-100
- Más de 100

36. ¿Ha participado su institución en algún proyecto de cooperación Internacional?

- Si
- No
- Se desconoce

37. En caso de ser afirmativo, ¿Cuál es el número de proyectos de cooperación internacional ganados en los últimos 5 años?

- 0-25
- 26-50
- 51-100

Más de 100

38. ¿Realiza su institución eventos internacionales?

Si

No

Se desconoce

39. En caso de ser afirmativo, ¿Cuál es el número de eventos internacionales realizados en los últimos 5 años?

0-25

26-50

51-100

Más de 100

¡Gracias por su Colaboración!

DEGT-UNAH