

LA EVALUACIÓN Y ACREDITACIÓN DE LOS PROGRAMAS ACADÉMICOS Y SU IMPACTO DESDE LA PERCEPCIÓN ESTUDIANTIL

Edna Isabel de la Garza Martínez, Universidad Autónoma de Coahuila-México

Nidia Estela Hernández Castro, Universidad Autónoma de Coahuila-México

Elvira Velarde López, Universidad Autónoma de Coahuila-México

Vanessa Marmolejo Fabela, Universidad Autónoma de Coahuila-México

RESUMEN

El aseguramiento de la calidad educativa en las Universidades Públicas de México requiere de un proceso de evaluación y acreditación por parte de un organismo reconocido por el Consejo para la acreditación de la Educación Superior (COPAES). Los programas que ofrece la dependencia objeto de estudio, la cual pertenece a una Universidad Pública, acreditó sus programas ante este organismo en el 2005, y obtuvo la re-acreditación en 2011. El presente estudio evalúa el impacto de la acreditación desde la percepción de los estudiantes que integran la comunidad estudiantil. Para ello se obtuvo información cuantitativa de 241 estudiantes mediante un cuestionario estructurado, el cual posterior a su análisis arroja información sobre la percepción estudiantil respecto a su institución, los planes y programas, los docentes, los recursos y su auto-percepción respecto al desarrollo de habilidades entre otros, así como el grado de satisfacción con la formación recibida y la carrera de estudio.

PALABRAS CLAVE: Calidad educativa, Evaluación y Acreditación de Programas Académicos, Impacto

THE ASSESSMENT AND ACCREDITATION OF ACADEMIC PROGRAMS AND THEIR IMPACT FROM THE STUDENT PERCEPTION

ABSTRACT

Educational quality assurance in the Public Universities of Mexico requires an assessment and accreditation process by an agency recognized by the Council for the accreditation of higher education. The programs the agency offers were accredited in 2005 re-accredited in 2011. The present study evaluates the impact of accreditation from the perception of students that belong to the student community. Quantitative information from 241 students were obtained via a structured questionnaire. Our analysis gave us information about the student's perception regarding its institution, the plans and programs, the professors, the resources and its auto-perception regarding the skills development among others, as well as the level of satisfaction with received training and with their professional career.

JEL: I23

KEYWORDS: Educational Quality, Academic programs of Assessment and Accreditation, Impact

INTRODUCCIÓN

En los últimos años las Universidades Públicas de México, al igual que otras instituciones de educación superior han recurrido a la evaluación y acreditación de organismos externos en busca de la mejora de la calidad en la educación, ya que la sociedad demanda que se rindan cuentas

sobre su desempeño y a la vez se contribuya de manera óptima al desarrollo económico, social, político y cultural del país, del que es parte activa el egresado universitario. El Consejo para la Acreditación de la Educación Superior, A.C. (COPAES), fundado el 24 de octubre de 2000, es la única instancia validada por la Secretaría de Educación Pública (SEP) para conferir reconocimiento oficial a los organismos acreditadores de los programas académicos que se imparten en este nivel educativo en México. Ese reconocimiento permite la regulación de los organismos acreditadores y los procesos de acreditación en las diversas áreas del conocimiento, con el objeto de evitar posibles conflictos de intereses y de informar a la sociedad sobre la calidad de un programa de estudios de nivel superior, particularmente a los posibles alumnos, padres de familia y a los empleadores (COPAES, 2012).

Los programas académicos de la dependencia de estudio, fueron evaluados por los Comités Interinstitucionales para la Evaluación de la Educación Superior (CIEES) encargados de realizar una evaluación diagnóstica, a través de la cual después de atender una serie de recomendaciones se obtuvo el nivel 1 que se considera el pertinente para solicitar la evaluación. Posteriormente los programas fueron evaluados y acreditados en el 2005 por El Consejo para la Acreditación de la Educación Superior, A. C. (COPAES) y re-acreditados en el 2011. Considerando a los actores participantes en esta labor, tanto del gobierno, como la institución y la dependencia en particular, los recursos empleados y esfuerzos realizados, es necesario evaluar el impacto que esta tarea ha generado a través de la percepción que tiene el estudiante de algunos indicadores de su facultad que han sido evaluados y acreditados. Para este estudio se consideraron: los planes y programas académicos, los profesores, la dependencia, los recursos y la auto-percepción del estudiante, con el objetivo de contribuir al conocimiento develando su percepción, considerando que el tiempo de maduración del proceso de aseguramiento de la calidad lleva ocho años es posible describir y analizar ciertos aspectos al respecto, los cuales podrán ser utilizados por la dependencia de estudio para continuar con la ineludible labor del aseguramiento de la calidad.

La presente investigación se encuentra organizada de la manera siguiente: en la sección de revisión literaria se abordan antecedentes de la necesidad de asegurar la calidad en la educación, se presentan definiciones y conceptos relativos a la calidad educativa, así como de los procesos que integran la evaluación y acreditación de programas académicos y los impactos evaluados en algunas universidades, posteriormente en la sección de metodología se hace referencia al tipo de estudio, población, muestra y se presenta la operatividad de las variables, para continuar con los resultados, las conclusiones del estudio y las referencias.

REVISIÓN LITERARIA

Antecedentes

En la Sede de la UNESCO en París, el 9 de Octubre de 1988 los participantes en la Conferencia Mundial sobre la Educación Superior (CEMES) ahí reunidos llegaron a acuerdos entre los que se encuentran la siguiente declaración sobre la evaluación de la calidad:

La calidad de la enseñanza superior es un concepto pluridimensional que debería comprender todas sus funciones y actividades: enseñanza y programas académicos, investigación y becas, personal, estudiantes, edificios, instalaciones, equipamiento y servicios a la comunidad y al mundo universitario. Una autoevaluación interna y un examen externo realizados con transparencia por expertos independientes, en lo posible especializados en lo internacional, son esenciales para la mejora de la calidad. Deberían crearse instancias nacionales independientes, y definirse normas comparativas de calidad, reconocidas en el plano internacional. Con miras a tener en cuenta la diversidad y evitar la uniformidad, debería prestarse la atención debida a las particularidades de los contextos institucional, nacional y regional. Los protagonistas deben ser parte integrante del proceso de evaluación institucional (UNESCO, 2000 p.8).

Esta reunión fue el detonante a nivel mundial de la creación de organismos que apoyan la búsqueda de la calidad educativa en la educación superior, a través de la evaluación y acreditación. Lemaitre (2004) comenta que la mayoría de los países han creado instancias de aseguramiento de la calidad. Eso se puede apreciar con facilidad al constatar que la Red Internacional de Agencias de Aseguramiento de la Calidad de la Educación Superior (INQAAHE) tiene hoy más de 100 miembros plenos, que actúan en sesenta y tantos países de todos los continentes. Estas redes han sido constituidas tanto entre las universidades de América Latina como entre éstas y las universidades europeas. Tales redes son factores que contribuyen al trabajo en común entre instituciones de ambas regiones y de diversos países, por lo que favorecen los procesos de articulación y de convergencia en materia de educación superior (Fernández, 2004).

Otra de ellas es Columbus, con sede en Ginebra y en París creada en 1987, que es una asociación sin fines de lucro que promueve la cooperación y reúne a 10 universidades y 34 latinoamericanas (Columbus, 2013). También se encuentra la Asociación de Universidades del Grupo Montevideo, creada en 1991 e integrada por universidades públicas y privadas de Argentina, Brasil, Chile, Paraguay y Uruguay que tiene como finalidad dar respuesta a los desafíos que atravesaba la vida universitaria en el mundo y se dieron a la tarea de trabajar por la excelencia, la calidad y la pertinencia (AUGM, 2012). El Centro Interuniversitario de Desarrollo Andino(CINDA), se fundó en noviembre de 1971, por iniciativa de la Universidad de Los Andes, Colombia, la Pontificia Universidad Católica del Perú y la Pontificia Universidad Católica de Chile, el cual desarrolla sus actividades combinando recursos provenientes de cuotas pagadas por sus miembros y de fuentes externas, en la cual se encuentran 39 universidades como miembros plenos, solo existen dos mexicanas: la Universidad Autónoma metropolitana en México y el Instituto de Estudios superiores de Monterrey, en Monterrey, N.L. Esta modalidad asegura el funcionamiento operativo de la institución y promueve la permanente evaluación de la calidad y la eficacia de las acciones del Centro por parte de sus instituciones adherentes (2006).

En el 2005 fue creado en México, el Consorcio de Universidades Mexicanas (CUMEX), red de colaboración conformada actualmente por 20 Instituciones de educación superior que se distinguen por atender a más de 93.43% de la matrícula en programas de buena calidad, reconocidos por COPAES, y tiene como objetivo contribuir de manera eficaz en la construcción de un espacio común de la educación en el país y ser referente de la buena calidad de los programas educativos del nivel superior que se ofrecen en México y en el mundo. Es común en las redes mencionadas el término de calidad, pues cada una de ellas se unió teniendo entre otros objetivos la búsqueda y el aseguramiento de la misma, pero ¿A qué se refiere la calidad educativa?

Calidad

El concepto de calidad ha sido ampliamente debatido y existen numerosas interpretaciones que conllevan distintos modelos de análisis. Entre otros, señala González (2008) que se ha identificado la calidad como sinónimo de perfección o consistencia, la calidad como el cumplimiento óptimo de las especificaciones dadas, como algo asociado al valor o al precio, o bien a la capacidad de generar valor agregado a lo que se produce. En el informe sobre la Calidad en Latinoamérica, Toro define la calidad de la enseñanza superior "como la medida del logro de la consistencia interna y externa"(2012, p.191) entendiendo la consistencia interna como el cumplimiento de los propósitos institucionales y la externa como aquella que cumple las demandas de la sociedad. Asimismo, la Organización Internacional de la Normalización precisa la calidad de la educación superior como el "especificar objetivos de aprendizaje que impliquen estándares académicos que involucren el cumplimiento de las expectativas de la sociedad, las aspiraciones de los estudiantes, demandas del gobierno, empresas industrias y las necesidades de las instituciones profesionales"(ISO, citado en Martínez, 2008 p.3).

La garantía de calidad según Zedillo (2010) es aquella que desencadena un proceso para que los actores involucrados en la educación tengan confianza en que la provisión del servicio cumple con sus

expectativas y se alcanzan los estándares mínimos esperados. Esta definición pone de relieve los distintos aspectos de garantía de calidad que se refieren a los insumos, procesos y resultados, y es relevante recordar que la sociedad demanda esos estándares, ya que es una herramienta que permite dar señales al mercado laboral sobre las habilidades y competencias de los graduados. Para González (2008) el concepto de calidad educativa es considerado relativo, como un término de referencia de carácter comparativo que permite establecer comparaciones, en relación a un patrón de referencia real o utópico que se desea lograr, por otra parte Arrién (1996) lo establece como un concepto dinámico, diverso, multidimensional y total ya que cambia con el tiempo, porque varía según los contextos de los países, es producto de diversas condiciones y es total, dado que implica atención en diferentes dimensiones del aprendizaje. Para conocer los estándares mínimos esperados, para realizar las comparaciones pertinentes de lo real o utópico, es necesarios que las Instituciones de Educación Superior soliciten al COPAES la evaluación de la institución y de los programas académicos.

Evaluación y Acreditación

Evidentemente la acreditación de programas educativos se sustenta, o debe sustentarse, en una evaluación. El diseño y la ejecución de la evaluación que sustenta un sencillo padrón de acreditación es relativamente simple: se definen los criterios, se convoca a los aspirantes, se coteja la información y cuando procede se expide la acreditación (González, 2008). Eduardo Zedillo, director del COPAES, menciona que la evaluación y acreditación son procesos reconocidos en todo el mundo, que fungen como medios para mejorar el sistema de educación superior (2010) y Rama señala que son los instrumentos que crearon las sociedades para garantizar la calidad de la universidad y para motorizar el ingreso a la sociedad del conocimiento ya que el futuro de las naciones, está asociado a su inserción en la sociedad global del conocimiento. Asimismo, expone que las agencias u organismos evaluadores surgieron ante la necesidad de buscar un desarrollo social basado en el uso intensivo de conocimientos de calidad, establecer estándares mínimos de calidad ante la oferta de servicios de baja calidad y reducir la opacidad de los mercados universitarios (2007).

Zedillo, cita que "la evaluación es un proceso integral y continuo que tiene propósitos de diagnóstico y de formulación de recomendaciones encaminadas a elevar la calidad de las instituciones y de los programas académicos" (2010, p.22), mientras que la acreditación "es un procedimiento que implica contrastar programas o instituciones con estándares establecidos por los organismos externos, lo cual permite asegurar y desarrollar la calidad de la educación". La acreditación "consiste en dar fe pública de cumplimiento con los estándares establecidos, tanto para las instituciones como para sus programas académicos"(González, 2008, p.12). Zapata y Tejeda (2009) definen la acreditación como un conjunto de políticas, procedimientos normas y prácticas que promueven estándares de calidad y transparencia del sistema, y de esta forma se privilegia procedimientos de evaluación permanentes asociados con verificar y certificar públicamente que se cumplen ciertos criterio de calidad. La acreditación no solo debe estar relacionada con la calidad sino con la mejora de servicios que ofrecen las Instituciones de Educación Superior, para dar respuesta a las demandas de la sociedad. (Martínez, 2008)

Arirén (1996) alude a que es opinión generalizada que toda universidad en razón de los recursos que recibe de la sociedad, debe de rendir cuentas a través de mecanismo apropiados de desempeño. La acreditación siempre será un marco referencial importante para procurar un desempeño eficiente así como para disponer de parámetros con los cuales rendir cuenta a la sociedad. Considera que son los procesos internos de acreditación los que redundan en impactos más profundos y permanente en el mejoramiento de la calidad. La acreditación es una carta de solvencia académica de una universidad. Es necesario e indispensable contar con ella. Claudio Rama (2008), detalla como las agencias de evaluación y acreditación han evolucionado de una evaluación cualitativa a una cuantitativa, de una evaluación en base a misiones a una que se base en parámetros de calidad bien definidos, de una preeminencia de la autoevaluación a una mayor valorización de la evaluación externa, de una evaluación académica a una

que evalúa múltiples dimensiones, evaluación para el mejoramiento de la calidad, de una evaluación de insumos a una de resultados. Esos resultados, impactos, efectos de la acreditación empezaron a evaluarse en algunas instituciones que requerían tener conocimientos de los avances obtenidos con el proceso llevado a cabo y con el trabajo de seguir manteniendo esa acreditación, pues en el caso de México, se realizan visitas posteriores a la acreditación evaluando avances de las recomendaciones emitidas por los organismos externos, y cada 5 años se vuelven a evaluar todos los indicadores y si existe cumplimiento de los estándares establecidos se re-acreditan los programas académicos.

Impacto

El diccionario de la lengua española define la palabra impacto como "el efecto producido en la opinión pública por un acontecimiento, una disposición de la autoridad, una noticia, una catástrofe, etc." Libera (2007) menciona que hay impacto cuando una acción o actividad produce una alteración, favorable o desfavorable en el contexto o medio y componentes en el cual se desenvuelve dicha actividad, y que la evaluación de impacto trata de establecer cuáles son los posibles efectos-consecuencias del objeto evaluable en una población amplia de una organización, de una comunidad o un país y las personas asociadas al usuario. La opinión de Calvo es que la evaluación de impacto, mide los cambios en el bienestar de los individuos que pueden atribuirse a un programa o a una política específica y establece que los objetivos de este tipo de evaluación son proveer información y ayudar a mejorar su eficacia (2006). Se han privilegiado estudios sobre impactos de la acreditación que describen cambios ocurridos en las instituciones tras los procesos de evaluación (Castillo, 2010; Del Castillo, 2004; González, 2008; López, 2007; Salas, 2013; Solano, 2004) o bien el impacto recibido por los diversos actores institucionales (Scharager y Aravena, 2010; Torre y Zapata, 2012; Zapata y Tejeda, 2013).

En un estudio realizado por Reguroti y Bon (2012), destaca el que los estudiantes perciben la calidad académica por tener buenos maestros, buenos contenidos académicos y buenas instalaciones así como el que se brinde herramientas para la profesión, que se preparen bien a los estudiantes y que los maestros tengan experiencia. Vale la pena mencionar algo que no se encuentra en la literatura y se refiere a lo que comenta Stensaker: la acreditación mantiene dificultades para proveer evidencia sustancial a lo que resulta más importante, el impacto en la calidad del proceso enseñanza-aprendizaje (2008).

METODOLOGÍA

El trabajo de investigación que se llevó a cabo es de tipo cuantitativo, descriptivo y transversal. La población objeto de estudio fueron 241 estudiantes de tres carreras diferentes, los cuales cursan del 5 a 10 semestre y pertenecen a una dependencia de una Universidad Pública, mismos que fueron encuestados durante el mes de septiembre del 2013. El instrumento utilizado fue un cuestionario proporcionado por el CINDA, constituido por 38 ítems, medidos a través de la escala de Likert (5 a 1 de mayor a menor). Considerando el 5 como excelente o muy adecuado, el 4 como bueno o adecuado, 3 como regular o más o menos, el 2 como malo o inadecuado y el 1 como no sé o no responde. Por lo tanto, lo señalado en el 5 y 4 se valora como alta (favorable), el 3 mediana (poco favorable) y el 2 baja (desfavorable). Los datos cuantitativos se procesaron a través del paquete estadístico SPSS, con la finalidad de encontrar y evaluar la percepción del estudiante respecto a su facultad, los planes y programas, los docentes, la auto-percepción de sus capacidades, así como el grado de satisfacción con la formación recibida y la carrera de estudio. En la tabla 1 se presentan las variables independientes como son el género, la distribución del tiempo del estudiante y la carga horaria, respecto a las variables dependientes se presentan los profesores, los planes y programas de estudio, la facultad, los estudiantes y los recursos.

Tabla 1: Operacionalización de Variables

VARIABLES INDEPENDIENTES	INDICADORES	UNIDADES O CATEGORÍAS	ITEMS
género	caracteres sexuales	femenino masculino	
distribución del tiempo	solo estudia	porcentaje y tiempo	26
carga horaria variables dependientes	estudia y trabaja jornada completa	que dedica el estudiante a trabajar.	
	estudia y trabaja media jornada	número de horas	27
profesores	horas frente a grupo	unidades o categorías	items
	entrega de programa detallado de cada actividad docente	alta	15,25, 28,29
planes y programas	calidad del cuerpo docente	media	34,36,37
	atención recibida por profesores fuera de horas clase	baja	
dependencia	disposición e interés para relacionarse informalmente	alta	4,17,19,20
	procedimientos para evaluar aprendizajes	media	
estudiante	asistencia y puntualidad docente	baja	
	edición de apuntes de clase	alta	1,2,3,4,5,18
recursos	coherencia entre la concepción educativa y planes y programas	media	21,23,24,33
	incidencia que tiene la opinión de estudiantes en la revisión de planes y programas	baja	
estudiante	inclusión de actividades obligatorias y optativas	alta	6,7,8,9,10,
	fijación adecuada entre teoría y práctica	media	11, 22,35,38
recursos	como se cataloga la educación que se imparte	baja	
	opinión sobre la misión	alta	12,13,14,16,
recursos	metas a corto y mediano plazo del personal administrativo y docente	media	30,31,32
	consideración del status	baja	
estudiante	flexibilidad reglamentaria para adecuarse a situaciones imprevistas de los estudiantes	alta	
	políticas de distribución de carga horaria	media	
recursos	criterios de exigencia y calidad académica	baja	
	cumplimiento de planes y programas de estudio	alta	
recursos	grado y forma de participación de estudiantes en toma de decisiones	media	
	grado de satisfacción con la carrera	baja	
recursos	desarrollo de capacidad para interpretar información	alta	
	desarrollo de capacidad para extraer conclusiones	media	
recursos	adquisición de conocimientos útiles	baja	
	resolución de problemas con prontitud	alta	
recursos	auto-perfección en temas o materias específicas	media	
	grado de conocimientos sobre estatutos y reglamentos	baja	
recursos	nivel de satisfacción respecto a la formación que se recibe	alta	
	conocimiento y asimilación de planes y programas de estudios	media	
recursos	disponibilidad de material bibliográfico	baja	
	disponibilidad para acceder a internet	alta	
recursos	cantidad de software para apoyar la docencia	media	
	calidad de la biblioteca en relación a requerimientos	baja	
recursos	adecuación en cantidad y calidad de laboratorios	alta	
	actualización de las bibliotecas	media	
recursos	cantidad de material audiovisual para atender a los estudiantes	baja	

Se puede observar en la tabla las variables de estudio, los indicadores, la unidad o categorías y los items.

RESULTADOS

Respecto a la muestra, se puede observar en la tabla 2 el género de los estudiantes en el cual predomina el femenino, el porcentaje de estudiantes que trabaja es de 46.1% y el que solo estudia es el 33.6%. La carga de materias que tienen oscila de 24 a 30 horas a la semana, observándose que la de mayor índice es la que corresponde a 28-30 horas semanales, con el 43% de los encuestados.

Tabla 2: Variables Dependientes: Género, Distribución del Tiempo y Carga Horaria

Género	Porcentaje
Masculino	22%
Femenino	78%
Distribución del Tiempo	
Trabaja jornada completa	46.1%
Trabaja media jornada	12.4%
Trabaja de 5 a 10 semanales	7.9%
No trabaja	33.6%
Carga Horaria	
28-30 semanales	43%
25-27 semanales	39%
20-24 semanales	18%

La muestra de estudiantes revela la incidencia del género femenino, la ocupación laboral en jornada completa de los estudiantes que representa el mayor porcentaje, así como la carga horaria que tienen por semana.

En la tabla 3, se pueden identificar la percepción de los alumnos respecto a los indicadores de la variable profesores a través de los porcentajes señalados. La que perciben como favorable la mayoría es la de asistencia y puntualidad docente con 72.2% en cambio, la edición de apuntes de clase el 46% la consideran favorable y el 44% la percibe como menos favorable.

Tabla 3: Indicadores Y Frecuencias de la Variable Profesores

Variable Dependiente	Indicadores	5 %	4 %	3 %	2 %	1 %	Media
Profesores	edición de apuntes de clase	5.8	40.2	44.4	8.4	1.2	3.41
	entrega de programa detallado de cada actividad docente.	10.0	51.5	32.4	4.1	2.1	3.63
	calidad del cuerpo docente	11.2	51.5	29.9	7.1	0.4	3.66
	atención recibida por profesores fuera de horas clase	16.2	44.8	29.5	8.7	0.8	3.67
	disposición e interés para relacionarse informalmente	11.7	47.7	30.7	9.1	0.8	3.60
	procedimientos para evaluar aprendizajes	07.9	49.8	37.8	4.1	0.4	3.61
	asistencia y puntualidad docente	14.5	57.7	24.5	3.3	0.0	3.83

La percepción de los indicadores que conforman esta variable muestra 3.64 como promedio.

Sobre los planes y programas, en la tabla 4 se observa que la que consideran más favorable es la de la coherencia entre la concepción educativa y planes y programas, con un 61.4%, mientras que la incidencia que tiene la opinión de estudiantes en la revisión de planes y programas presenta la un 44.6% favorable y un 38.8% menos favorable.

Tabla 4: Indicadores y Frecuencias de la Variable Planes y Programas

Variable Dependiente	Indicadores	5 %	4 %	3 %	2 %	1 %	Media
Planes y Programas	Coherencia entre la concepción educativa y planes y programas	10.9	50.6	33.2	4.1	1.2	3.66
	Incidencia que tiene la opinión de estudiantes en la revisión de planes y programas	5.8	38.8	38.8	13.7	3.3	3.30
	Inclusión de actividades obligatorias y optativas	8.3	46.9	36.1	6.6	2.1	3.53
	Fijación adecuada entre teoría y práctica	6.6	50.6	34.9	7.5	0.4	3.56

Los indicadores de esta variable presentan 3.51 como media promedio.

En cuanto a la percepción que tienen de la dependencia en particular se puede observar en la tabla 5, una muy favorable a como se cataloga la educación que se imparte ya que el 87% la considera excelente y buena, así como la consideración del status de su dependencia que el 21.6% lo considera excelente y el 60.2% buena. Por el contrario la más desfavorable es hacia el grado y forma de participación de estudiantes en toma de decisiones, pues el 33.6% la consideran menos favorable y el 12% desfavorable.

Tabla 5: Indicadores y Frecuencias de la Variable Dependencia

Variable Dependiente	Indicadores	5 %	4 %	3 %	2 %	1 %	Media
Dependencia	como se cataloga la educación que se imparte	20.8	66.4	12.0	0.8	0.0	4.07
	opinión sobre la misión	26.1	57.3	14.1	0.4	2.1	4.05
	metas a corto y mediano plazo del personal administrativo y docente	10.8	49.8	30.3	3.7	5.4	3.57
	consideración del status	21.6	60.2	17.0	1.2	0.0	4.02
	flexibilidad reglamentaria para adecuarse a situaciones imprevistas de los estudiantes	11.2	43.6	34.0	10.4	0.8	3.54
	políticas de distribución de carga horaria	14.6	47.7	26.1	9.1	2.5	3.63
	criterios de exigencia y calidad académica	10.8	54.4	29.0	5.8	0.0	3.70
	cumplimiento de planes y programas de estudio	12.9	45.6	33.6	7.1	0.8	3.63
	grado y forma de participación de estudiantes en toma de decisiones	10.4	38.2	33.6	12.0	5.8	3.35

En esta variable formada por 9 indicadores se establece el 3.56 como promedio de la media.

Referente a la auto-percepción de los estudiantes, se aprecia en la tabla 6, que los indicadores evaluados más favorables son el de la adquisición de conocimientos útiles, ya que el 84.7% los consideran muy adecuados y adecuados. El grado de satisfacción con la carrera, y hacia la formación que reciben con una media de 4.11, equivalente al 80.9% y el 76.4% respectivamente. Por otra parte la que se percibe menos favorable en esta variable es la auto-perfección en temas o materias específicas, pues el 45.3% la considera regular.

Tabla 6: Indicadores y Frecuencias de la Variable Estudiantes

Variable Dependiente	Indicadores	5 %	4 %	3 %	2 %	1 %	Media
Estudiantes	grado de satisfacción con la carrera	31.1	49.8	18.3	0.8	0.0	4.11
	desarrollo de capacidad para interpretar información	15.8	62.7	19.9	1.2	0.4	3.92
	desarrollo de capacidad para extraer conclusiones	10.8	63.5	23.7	1.7	0.4	3.83
	adquisición de conocimientos útiles	30.3	54.4	14.5	0.4	0.4	4.15
	resolución de problemas con prontitud	17.0	58.5	22.4	1.7	0.4	4.02
	auto-perfección en temas o materias específicas	6.2	44.0	45.3	4.1	0.4	3.51
	grado de conocimientos sobre estatutos y reglamentos	11.2	36.1	33.6	16.2	2.9	3.37
	nivel de satisfacción respecto a la formación que se recibe	19.5	56.9	19.1	4.1	0.4	4.11
	conocimiento y asimilación de planes y programas de estudios	10.0	51.5	32.8	5.4	0.4	3.65

Los indicadores presentan 3.85 como media promedio.

En la tabla 7, se puede apreciar que dentro de los indicadores, el que perciben desfavorable un 49.4% ya que califican como malo, es la disponibilidad para acceder a internet, y en el de cantidad de software para apoyar la docencia el 36.1% de la muestra, coinciden en que es regular. Por el contrario la calidad de la biblioteca en relación a los requerimientos y la disponibilidad de material bibliográfico, es la que presentan las medias más altas con un 3.71 y 3.68 respectivamente.

Tabla 7: Indicadores y Frecuencias de la Variable Recursos

Variable Dependiente	Indicadores	5 %	4 %	3 %	2 %	1 %	Media
Recursos	disponibilidad de material bibliográfico	17.0	43.6	31.5	5.8	2.1	3.68
	disponibilidad para acceder a internet	5.7	11.2	21.6	49.4	14.1	2.41
	cantidad de software para apoyar la docencia	6.2	22.4	36.1	32.0	3.3	2.96
	calidad de la biblioteca en relación a requerimientos	19.9	41.1	30.7	6.2	2.1	3.71
	adecuación en cantidad y calidad de laboratorios	7.1	42.7	38.6	8.7	2.9	3.42
	actualización de las bibliotecas	15.4	39.4	36.5	7.5	1.2	3.60
	cantidad de material audiovisual para atender a los estudiante	14.1	37.3	34.0	13.8	0.8	3.50

En esta tabla se puede observar que los indicadores presentan 3.32 como promedio de la media.

CONCLUSIONES

Los resultados obtenidos permiten identificar las principales características de la población de estudio, la que se distingue por ser mujeres (78%), por laborar en otras empresas jornadas completas y medias jornadas (58.5%) y tener una carga horaria de 28-30 horas por semana (43%). Las cuales como variables dependientes del estudio, no mostraron ninguna asociación significativa con las variables independientes. Para tener programas acreditados por organismos externos, se han buscado estrategias e implementado acciones, para el aseguramiento de la calidad durante 8 años y aún se continúa trabajando en ello, sin embargo, el trabajo agobiante que representa el evidenciar cada una de las acciones, descuida la retroalimentación de los efectos o impactos que produce en los diferentes actores del proceso. La variable que tiene la media más alta es la de estudiantes, ya que se percibe un grado de aceptación favorable sobre la satisfacción que tienen con su carrera, así como con la formación que reciben y el desarrollo de capacidades para interpretar información, adquirir conocimientos útiles y resolver problemas con prontitud. Definitivamente que esos indicadores se relacionan con todo lo elementos que integran su facultad, y muchos de los indicadores evaluados presentan áreas de oportunidad en la constante labor del aseguramiento de la calidad.

En orden descendente, después de los indicadores de estudiantes, se tiene el de profesores con una media de 3.64, le sigue el de la dependencia con una media de 3.56, los planes y programas con una de 3.51 y para finalizar, la de recursos con un promedio de 33.2 de media. En términos generales se concluye que ninguna de la variables de estudio muestra ser excelente, sin embargo la de estudiantes y profesores se pueden apreciar como buenos, el de planes y programas y dependencia se encuentran más distantes de alcanzar esa connotación, y el que se aprecia como regular es la variable de recursos, en la que es necesario prestar atención en algunos indicadores que se muestran deficientes, como son el acceso a internet, y la cantidad de software para apoyar la docencia. Este estudio permitirá la indagación de nuevas estrategias y acciones en la búsqueda del aseguramiento de la calidad a través de los procesos de evaluación y acreditación, los cuales de acuerdo con Caudillo (2010), deben enfatizar la mejora de la calidad por encima de la sola rendición de cuentas, que el enfoque sea más educativo que administrativo y se apuntalen los esfuerzos al cumplimiento de las misiones institucionales.

REFERENCIAS

Arrien, J. B. (1996). Calidad y acreditación: exigencias a la Universidad. Disponible en: <http://www.adunca.com.ar/biblioteca/Calidad%20y%20acreditacion%20exigencias%20a%20la%20universidad.pdf>.

AUGM (2012). Disponible en: <http://www.grupomontevideo.org/>

Calvo, O.(2006). La evaluación de impacto y sus mediciones. Letras Uruguay. Disponible en: <http://letras-uruguay.espaciolatino.com/>.

Caudillo, M. (2010). Riesgos y desafíos que plantea la acreditación de programas e instituciones: una valoración. En Copaes, 2010. Noveno foro de evaluación educativa. Universidad del Mar. Ponencias presentadas por organismos acreditadores e instituciones de educación superior. pp 209-218.

Castillo, O. (2010). El impacto de la evaluación y la acreditación en la gestión de las universidades y los programas de formación médica. En Copaes, 2010. Noveno foro de evaluación educativa. Universidad del Mar. Ponencias presentadas por organismos acreditadores e instituciones de educación superior, pp 47-58.

COPAES. (2012). Disponible en: <http://www.copaes.org.mx>

Columbus (2013). Disponible en: <http://www.columbus-web.com>

CINDA (2006). Antecedentes y Programas. Cooperación académica internacional. Disponible en: http://www.cinda.cl/download/perfil_cinda.pdf.

CUMEX (2012). Disponible en: www.cumex.org.mx

Del Castillo, G. (2004). El impacto de la evaluación externa en dos instituciones de educación superior en México: la Universidad Autónoma Metropolitana-Azcapotzalco y la Universidad Iberoamericana. *Perfiles Latinoamericanos*, 12(25), 115-148.

Fernández, N. (2004). Hacia la convergencia de los sistemas de educación superior en América Latina. *Revista Iberoamericana de Educación*,(35) 39-71.

González, L. (2008). El impacto del proceso de evaluación y acreditación en las universidades de América Latina. CINDA/IESALC/UNESCO.

Gregorutti, G. & Bon. V. (2012). Percepciones de la efectividad de los procedimientos de evaluación y acreditación en una universidad privada. *Revista de Investigación Educativa de la Escuela de Graduados en Educación*,3(5), 2-11.

Lemaitre, J.M. (2004). Redes de agencias de aseguramiento de la calidad de la educación superior a nivel internacional y regional. *Revista Iberoamericana de educación*, 35, 39-71.

Libera, B. (2007). Impacto, impacto social y evaluación del impacto. *Acimed: revista cubana de los profesionales de la información y la comunicación en salud*, 15 (3), 7.

López, S.(2007). Evaluación institucional y factores de cambio. La percepción de los académicos de tres universidades del noroeste de México. *Revista de la Educación Superior*,36 (144), 7-22.

Martínez, M.D. (2008). Evaluación para el seguimiento de programas académicos acreditados. Ponencia presentada en el Primer Congreso Nacional de Evaluación y Acreditación. Campeche, México.

Mora, A. (2006). Impacto de los procesos de acreditación en la Universidad de Concepción. *Calidad en la Educación*, 24, 183-196.

Rama, C. (2008).El nacimiento de la acreditación internacional. Ponencia presentada en el Primer Congreso Nacional de Evaluación y Acreditación. Campeche, México.

Salas, I. (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. *Calidad en la Educación*, (38) 305-333.

Scharager, J.& Aravena, M. T. (2010). Impacto de las políticas de aseguramiento de la calidad en programas de educación superior: un estudio exploratorio. *Calidad en la Educación*, (32), 16-42.

Stensaker, B. (2008). Outcomes of quality Assurance: A Discussion of Knowledge, Methodology and Validity. *Quality in Higher Education*, 14:1.

Toro, J. (2012). Gestión interna de la calidad. En Aseguramiento de la Calidad en Iberoamérica. Educación superior. Informe 2012, pp 191-201.

Torre D. & Zapata, G. (2012). Impacto de procesos de aseguramiento de la calidad sobre las instituciones de educación superior: un estudio en siete países. En Aseguramiento de la Calidad en Iberoamérica. Educación Superior. Informe 2012, pp 117-153.

UNESCO. (1998). Declaración Mundial sobre Educación Superior en el siglo XXI: Visión y Acción. *Revista de la Educación*, 107, (27).

Zapata, G.& Tejeda I. (2009). Impactos del aseguramiento de la calidad y acreditación de la educación superior. Consideraciones y proposiciones. *Calidad en la Educación*,31, 191-209.

Zedillo, L.E. (2010). El Copaes y la importancia de la acreditación de segundo nivel de la Educación Superior en el Aseguramiento de la Calidad. En Copaes. Noveno foro de evaluación educativa. Universidad del Mar. Ponencias presentadas por organismos acreditadores e instituciones de educación superior, pp 15-46.

BIOGRAFÍA

Edna Isabel de la Garza Martínez, Maestra en Administración, candidata al grado de doctor en Administración y Alta Dirección, se encuentra adscrita a la Universidad Autónoma de Coahuila como profesora de tiempo completo, ha participado en proyectos de investigación y escrito artículos en revistas arbitradas e indexadas. Dirección Institucional: Facultad de Contaduría y Administración de la UAdeC, carretera 57 Km. 4.5, Monclova, Coahuila, México. edisadelagarza@hotmail.com.

Nidia Estela Hernández Castro, Maestra en Administración de Sistemas de Información, candidata al grado de doctor en Administración y Alta Dirección, se encuentra adscrita a la Universidad Autónoma de Coahuila como profesora de tiempo completo, ha participado en proyectos de investigación y escrito artículos en revistas arbitradas e indexadas. Dirección Institucional: Facultad de Contaduría y Administración de la UAdeC, carretera 57 Km. 4.5, Monclova, Coahuila, México. neh59mex@hotmail.com.

Elvira Velarde López, es Doctora en Administración, es catedrática e investigadora adscrita a la Universidad Autónoma de Coahuila; ha participado como ponente en congresos nacionales e internacionales y ha publicado capítulos de libros de investigación y artículos en revistas indexadas. Pertenece al Sistema Nacional de Investigadores y es miembro del cuerpo arbitral de varias revistas de investigación, actualmente colabora con la línea de investigación de capacidades tecnológicas en pequeñas empresas. E-mail: elvira_velarde@yahoo.com.mx.

Vanessa Marmolejo Fabela, alumna de la licenciatura en Administración de Recursos Humanos de la Universidad Autónoma de Coahuila, colaboradora en proyectos de investigación desarrollados por la Maestra de la Garza. Dirección Institucional: Facultad de Contaduría y Administración de la UAdeC, carretera 57 Km. 4.5, Monclova, Coahuila, México. vanessa.marmolejo@hotmail.com