

**La percepción de los alumnos de la FCCA de la universidad michoacana frente a la  
acreditación de las licenciaturas que se ofertan**

*EVARISTO GALEANA FIGUEROA<sup>1</sup>*  
*DORA AGUILASOCHO MONTOYA<sup>2</sup>*  
*LUIS GUILLERMO GONZÁLEZ GARCÍA<sup>3</sup>*

**RESUMEN**

Uno de los aspectos de mayor importancia para calificar la calidad de los programas educativos impartidos en la Facultad de Contaduría y Ciencias Administrativas es comprobar si la percepción de los alumnos que participan en estos programas es positiva. La presente investigación busca comprobar este fenómeno por medio de la aplicación de una encuesta basada en una escala de Lickert, en la cual los estudiantes calificaron los aspectos referentes a las ocho variables del programa académico que se miden cuando se acredita, conforme a los parámetros establecidos por el organismo evaluador CACECA, en su proceso de evaluación, que de cumplirse, muestran que el mencionado programa corresponde a un Modelo de Calidad como son: Profesores, Alumnos, Programa de Licenciatura, Formación Integral, Recursos Financieros, Recursos Eficiencia, Extensión- Investigación e Información Adicional. Se realizó la aplicación de la encuesta al alumnado inscrito en el periodo de agosto 2014-febrero 2015.

**Palabras clave:** Acreditación, Calidad, Programas Académicos.

**ABSTRACT**

One of the most important aspects to be considered in order to rate the Quality of educational programs which are taught at the Accountant and Administrative Sciences School is whether students perceive such a quality or not. This research tries to prove this phenomena through the application of a poll based on the Lickert scale, in which students rated facets related to EIGHT VARIABLES OF DE Academic Program, which area measured while the program is being recognized, this done through the established parameters by CACECA (Certification´s evaluating body) while they proceed to endorse the Academic Programs. If certification is achieved, it would be shown that the program corresponds to a “Quality Model” (Total Quality Management’s Model), which includes: Faculty, Students, Bachelor Program’s Integral Development, Financial Resources, Efficiency Resources, Research-Outreach and Additional Information. This pool was applied to students who were enrolled in both fall 2014 and spring 2015.

**Key words:** Accreditation, Quality, Academic Programs.

---

<sup>1</sup> Universidad Michoacana de San Nicolás de Hidalgo.

<sup>2</sup> Universidad Michoacana de San Nicolás de Hidalgo.

<sup>3</sup> Universidad Michoacana de San Nicolás de Hidalgo.

## INTRODUCCIÓN

Con motivo de las firmas de los diferentes convenios y tratados que los países latinoamericanos y su participación en la OCDE, ha empujado a que se realicen modificaciones a los conceptos educativos, lo cual ha influido para que en las instituciones de educación superior se reorienten los diferentes planes académicos hacia la búsqueda de calidad, en respuesta a los requerimientos de los compromisos contraídos con la OCDE. Derivado de este contexto, en México se inician los trabajos para lograr el PROCESO DE ACREDITACIÓN de los Planes de Estudio de las Instituciones de Educación Superior, con la creación de organismos acreditadores, que serán las encargadas de guiar, asesorar y evaluar a las instituciones educativas en este proceso, con el objetivo fundamental de lograr que estos se conviertan en Modelos de Calidad.

Esto nos llevó a determinar de qué manera estos procesos de acreditación inciden en la percepción de los alumnos de que los programas educativos presentan cambios de calidad,

### **El concepto de calidad**

Hay tres enfoques primordiales desde los cuales se aproximan las empresas al desarrollo de los sistemas de GCT: *el de los Consultores, el de la Normalización y el de los Premios*. El de los consultores consiste en seguir las filosofías y los métodos propuestos por los expertos o gurús de la calidad, a partir de aproximaciones propias y de amplio calado en el management internacional. Entre los consultores, destacan las aportaciones de *Deming (1989), Juran (1992), Crosby (1989), Feigenbaum (1994), Taguchi (1986) e Ishikawa (1990; 1994)*. Ellos en conjunto, han aportado los instrumentos técnicos y directivos para la aplicación de sistemas de calidad que son seguidos por un buen número de consultorías.

La calidad es algo que las empresas hacen “con” los empleados y no, algo que hacen “a” los empleados, como afirma *Fernández et. Al. (2003)*. Esto se observa en los distintos modelos de Gestión de la Calidad Total que han elaborado los diversos teóricos o consultores de calidad, como en los relativos a modelos de certificación o en aquellos generados por los distintos premios internacionales a la calidad y que significan tres comportamientos orientados a facilitar el cambio cultural. En este sentido, la certificación que se otorga al esfuerzo y dedicación de una empresa u organización no lucrativa, en materia de calidad, así como su preocupación por alcanzar la máxima satisfacción de sus clientes, contribuye, por medio de estos reconocimientos, a que las organizaciones implanten métodos de evaluación y control del sistema de calidad a fin de que refuercen la calidad de los bienes o servicios que proporcionan.

Para que la calidad sea un factor competitivo, reconocido por la sociedad y principalmente por el mercado, debe ser demostrada, esto sólo se puede hacer con la aplicación de conceptos como: la *Normalización*, *Certificación*, *la Homologación* y *los Premios*. Cabe expresar que en el terreno de la calidad, tanto la normalización como la certificación son conceptos que van unidos y se están potenciando en todo el mundo. (Galeana, 2004).

Una **certificación en calidad** no es más que un reconocimiento público de este hecho: que el logro del nivel de calidad se juzga sobre la base de una serie de normas y parámetros, es decir, que estos criterios se cumplen. Es una clara vía diferenciada de la homologación, para demostrar que los productos y procesos se cumplen y satisfacen los requisitos exigidos, ya que dicha homologación debe ser realizada por un organismo que tiene la facultad por una disposición reglamentaria. En cambio, la *certificación* es de carácter voluntario y se encarga de demostrar ante terceros, la conformidad respecto de unas normas que garanticen que el producto ofrecido es de confianza para su consumo y tiene ciertos valores asegurados. Sin embargo, mucho más exigente y completo que la normalización y la certificación, es el seguimiento de los criterios exigidos en los grandes premios de calidad.

### **La mejora continua**

1360

La norma señala: “La mejora continua del desempeño global de la organización debería ser un objeto permanente de esta”. Este principio es claro y contundente: la mejora debe ser global y permanente. Por lo tanto, este principio orienta la aplicación permanente de los cinco primeros principios. En este sentido, en la organización se debe buscar la manera de acrecentar el enfoque al cliente para tener un mejor conocimiento de sus necesidades y mejores prácticas para satisfacerlo; asimismo, es necesario perfeccionar el liderazgo para que este sea efectivo y ejemplar; incrementar la participación de los empleados fomentando mediante una dirección adecuada su compromiso, mejorar la perspectiva de procesos (donde se genera la calidad) y, por último, mejorar el entendimiento del sistema. (Normas ISO 9000:2008).

## **MARCO CONTEXTUAL**

### **Que es la acreditación**

Es un reconocimiento de grados de estudio y se define como un conjunto de “mecanismos y formas mediante las cuales se tiene evidencia de que un sujeto posee un saber en un determinado campo del conocimiento” (Chapela, 1993, p. 159).

En la acreditación se reúnen una serie de mecanismos y formas, mediante las cuales se obtiene la comprobación de que la Institución cumple con determinados estándares de calidad académica para impartir estudios superiores en las carreras comerciales y de administración.

La evaluación de la educación superior se institucionalizó en México con el Programa para la Modernización Educativa 1989-1994 del Gobierno Federal. En este programa se estableció como una acción prioritaria, las evaluaciones interna y externa permanentes de las instituciones, para impulsar la mejora de la calidad de los programas educativos y sus servicios que ofrecían y como meta la creación de una instancia que integrará y articulará un proceso nacional de evaluación de la educación superior.

Para lograr este objetivo, la Coordinación Nacional para la Planeación de la Educación Superior (CONPES), creó en 1989 la Comisión Nacional de Evaluación de la Educación Superior (CONAEVA), la cual diseñó la estrategia nacional para la creación y operación del Sistema Nacional de Evaluación de la Educación Superior, sustentado en tres líneas de acción: la evaluación institucional (autoevaluación), la evaluación del Sistema y los Subsistemas de Educación Superior y la evaluación interinstitucional de Programas Académicos y funciones de las instituciones, mediante el mecanismo de evaluación de pares calificados de la comunidad académica.

Para promover la evaluación externa, la CONPES creó en 1991 los Comités Interinstitucionales para la Evaluación de la Educación Superior (CIEES), como organismos de carácter no gubernamental. Las principales funciones asignadas a los CIEES fueron la evaluación diagnóstica de programas académicos y funciones institucionales y la acreditación de programas y unidades académicas.

En la actualidad los CIEES están conformados por nueve comités: Arquitectura Diseño y Urbanismo, Ciencias Naturales y Exactas, Ciencias Agropecuarias, Ciencias de la Salud, Ciencias Sociales y Administrativas, Artes, Educación y Humanidades, Ingeniería y Tecnología, Difusión, Vinculación y Extensión de la Cultura, Administración y Gestión Institucional.

La ANFECA por medio de CACECA se constituyó como la asociación que asume el compromiso y la responsabilidad de diseñar los procesos formales de la acreditación que den respuesta e imagen a sus afiliados ante la sociedad (CACECA, 2014).

Así, el 28 de enero de 2003, después de cumplir con todo un proceso riguroso de evaluación, CACECA obtiene el reconocimiento oficial de COPAES para funcionar como un Consejo Acreditador de Programas Académicos (CACECA, 2014).

En la acreditación se reúnen una serie de mecanismos y formas, mediante las cuales se obtiene la comprobación de que la institución cumple con determinados estándares de calidad académica para impartir estudios superiores en las carreras comerciales y de administración.

CACECA ha acreditado más de seiscientos programas académicos de nivel superior. De acuerdo con la mejora de la educación continua, ofrece talleres mensuales de formación de pares evaluadores, así como espacios de aprendizaje para el desarrollo de competencias educativas y administrativas en docentes y directivos, de forma presencial y a distancia(CACECA, 2014).

Consciente de la importancia de la educación en la globalización, CACECA ha expandido sus actividades hacia instituciones educativas de Latinoamérica, con enfoques de evaluación y de formación docente. Entre los países en los que tiene presencia se encuentran Guatemala, Perú, Bolivia, Chile, Cuba, Ecuador, El Salvador, Nicaragua, Colombia, Argentina, Puerto Rico y Paraguay(CACECA, 2014).

Para que un programa académico sea acreditado, se deben realizar las siguientes actividades:

1. Realizar solicitud de acreditación por la Facultad a CACECA, 2. La Presidencia de CACECA determina el grupo evaluador que participara; 3. Se programa fecha de la evaluación en coordinación con el Director de la Facultad, 4. Se realiza la visita de evaluación, verificando el cumplimiento de las variables, 4. Se presentan los resultados de la evaluación en el reporte respectivo, a la Secretaria Académica de CACECA, 6. Entrega el reporte de la evaluación al Comité Reviso para la elaboración del Proyecto de Dictamen, 5. El Secretario Académico acuerda con el Presidente de CACECA el Dictamen, 6. El órgano evaluador remite el informe final (satisfactorio o no satisfactorio) a la Facultad, para su conocimiento y efectos.

*Fuente: CACECA (2007).*

En consecuencia, cuando en una institución educativa de nivel superior se quieren efectuar los cambios necesarios para que sus programas académicos sean de calidad, se busca integrarse a procesos de mejora continua que le permitan acceder a la acreditación, como una evaluación de sus cambios y convertirse en un modelo de calidad.

### **Pregunta general de la investigación**

¿Cuál es la percepción de los estudiantes de la FCCA de la UMSNH de las variables que determina CACECA para la acreditación de los Programas Académicos que oferta la Facultad?

## **Objetivo general de la investigación**

Determinar y analizar la percepción de los estudiantes de la FCCA de la UMSNH de las variables que determina CACECA para la acreditación de los Programas Académicos que oferta la Facultad.

## **Hipótesis**

Los estudiantes de la FCCA de la UMSNH tienen una percepción positiva de la Acreditación de los Programas Académicos que oferta la Facultad a través de las variables que determina CACECA.

## **METODOLOGÍA**

### **Diseño del instrumento de evaluación**

Se elaboró un cuestionario a partir de la Escala de Likert de 7 valores, donde: 1. Totalmente en desacuerdo, 2. En desacuerdo, 3. Medianamente en desacuerdo, 4. Indeciso, 5. Medianamente de acuerdo, 6. De acuerdo y 7. Totalmente de Acuerdo; consistente en 73 reactivos para medir las ocho variables, agregándose una pregunta abierta para recibir las propuestas de los estudiantes para mejorar las mismas. En el diseño del cuestionario se consideró en primer lugar, la integración de los principales elementos que se requieren en el proceso de acreditación de un programa académico de Licenciatura, según los criterios de medición del organismo evaluador CACECA, para lo que se revisó en el Manual del Evaluador, en las ocho variables: 1. Profesores, 2. Alumnos, 3. Programa Académico, 4. Formación Integral, 5. Recursos Financieros, 6. Recursos Eficiencia, 7. Extensión- Investigación, 8. Información Adicional, que el modelo indica.

### **Validez y confiabilidad del cuestionario**

Una vez diseñado el instrumento, se procedió a su análisis y revisión por expertos de la propia Facultad, a efecto de determinar aquellos reactivos que no estuvieran contemplando los elementos necesarios para la investigación, así como eliminar aquellos que fuesen repetitivos o no estuviesen abarcando los conceptos de las ocho variables consideradas en la investigación.

El instrumento se aplicó a 20 alumnos de la misma población investigada para la realización de la prueba piloto. Los resultados obtenidos se sometieron a la prueba Alpha de Cronbach utilizando el programa estadístico SPSS para confirmar si el instrumento cumplía con los requisitos de pertinencia, suficiencia y claridad, obteniéndose los siguientes resultados: La prueba generó un Alfa

de Cronbach de 0.959, cumpliendo los principios de pertinencia, suficiencia y claridad, ya que el valor obtenido muestra que el instrumento tiene la consistencia suficiente y cumple con los requerimientos necesarios en su elaboración y corresponde al objeto de estudio. *Cervantes (2005)*.

**Tabla 1. Resumen de casos procesados en la prueba piloto**

		N	%
Cases	Valid	20	100.0
	Excluded <sup>a</sup>	0	.0
	Total	20	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

*Fuente: Elaboración propia a partir de SPSS (2015)*

**Tabla 2. Estadísticas de confiabilidad de la prueba piloto**

Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
.959	.961	73

*Fuente: Elaboración propia a partir de SPSS (2015)*.

Cabe mencionar que la significancia es muy alta .959, ya que según se ha mostrado que aun en condiciones de multidimensionalidad (i.e. violación del supuesto de  $\tau$  – *equivalencia*) el valor de  $\alpha$  puede superar el nivel de 0.7. Por ejemplo, en el caso más extremo estudiado por *Cortina (1993)* el valor del  $\alpha$  resulta igual a 0.64 cuando la prueba tiene 18 ítems, con una estructura de tres factores independientes y una intercorrelacion promedio de tan solo 0.06 (0.3 entre los ítems del mismo factor); este es mayor que 0.7 cuando la intercorrelacion promedio llega a 0.1 y los demás términos se mantienen constantes. Se ha encontrado que esta relación entre el valor del  $\alpha$  y la longitud de la prueba es curvilínea y que empieza a estabilizarse en longitudes de prueba menores a 19 (*Komorita & Graham, 1965; Cortina, 1993*). *Steiner (1993)*, por su parte, afirma que escalas de 20 ítems o más suelen obtener valores de  $\alpha$  alrededor de 0.9, que es el caso que nos ocupa, debido a que el instrumento está compuesto de 73 reactivos.

## DETERMINACIÓN DE LA MUESTRA

Considerando como población total a 4,171 alumnos inscritos en la Facultad en el ciclo agosto 2014-febrero 2015, haciendo un cálculo de una muestra aleatoria estratificada, la cual fue separada por: licenciaturas, semestres y secciones, de donde se obtuvo una muestra de 250.222 alumnos, respetando la proporción correspondiente a cada estrato seleccionado.

### Aplicación del instrumento

El instrumento se aplicó a un total de 264 alumnos de la Facultad de Contaduría y Ciencias Administrativas, correspondientes a las secciones de 3°, 5°, 7° y 9° semestres de las Licenciaturas de Administración, Contaduría e Informática Administrativa del ciclo escolar agosto 2014- febrero 2015.

## ANÁLISIS DE RESULTADOS

Se obtuvo la distribución porcentual por variable de las respuestas dadas por los encuestados, tanto en forma global como por semestres de inscripción, que fue la base de estratificación de la muestra, para su análisis. Con los resultados de la aplicación también se procedió al cálculo de la correlación lineal, aplicándose el modelo de correlación Tau-B de Kendall por ser el más adecuado para medir las variables existentes, así como con la de calidad, que se encuentra enmarcada en los reactivos específicos dados en la propia encuesta, con la finalidad de comprobar su existencia (*SPSS, 2015*).

1365

---

### Análisis de las respuestas por estratos en términos porcentuales

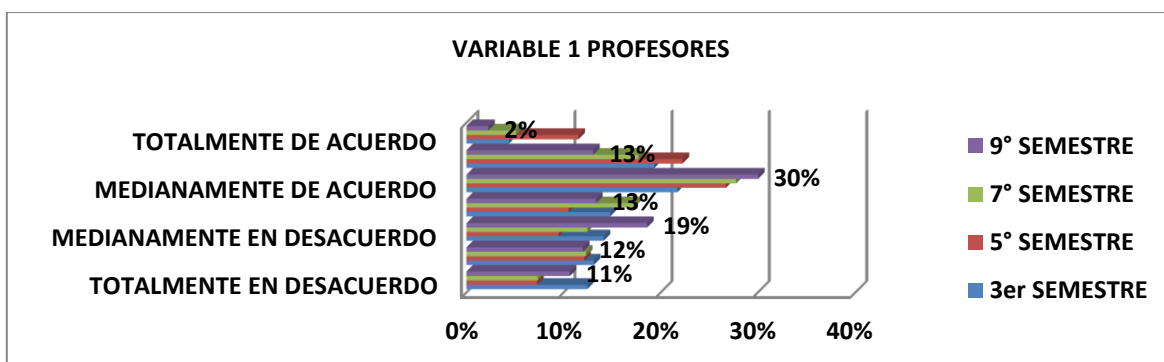
En el siguiente análisis revisaremos los resultados que se obtuvieron en la aplicación de la encuesta, de las respuestas dadas por los estudiantes encuestados. Este análisis se realizó en términos porcentuales a partir de la estratificación que se hizo de la población y la muestra que sirvieron de base para la aplicación del instrumento. Este análisis se hizo por cada variable, tomando las respuestas de los encuestados de cada semestre: 3°, 5°, 7° y 9° del ciclo escolar 2014-2015, que fue como se estratificó la población de la investigación.

Lo que se encontró fundamentalmente: las respuestas en casi todas las variables corresponden a un patrón de percepción común: en los primeros semestres, los estudiantes encuestados tienen la percepción de los eventos que ocurren en las variables en un sentido más bien negativo, sin embargo, conforme avanzan en sus estudios a lo largo de su carrera, esta percepción mejoró; en



parte, porque éstos encuestados han estado más tiempo en contacto con todas las actividades que se han realizado como consecuencia de la acreditación de su carrera; por ejemplo, en los estudiantes participantes en la investigación, de 7os y 9os semestres, encontramos respuestas más positivas en los diferentes conceptos. Esto se puede atribuir a su propia madurez biopsicológica y a los aprendizajes a lo largo de sus estudios y su participación en las diferentes actividades institucionales, lo que les permite percibir con más claridad y formarse juicios más razonados de los eventos que ocurren a su alrededor en el entorno de la propia Facultad.

**Gráfica 1. Variable Profesores**

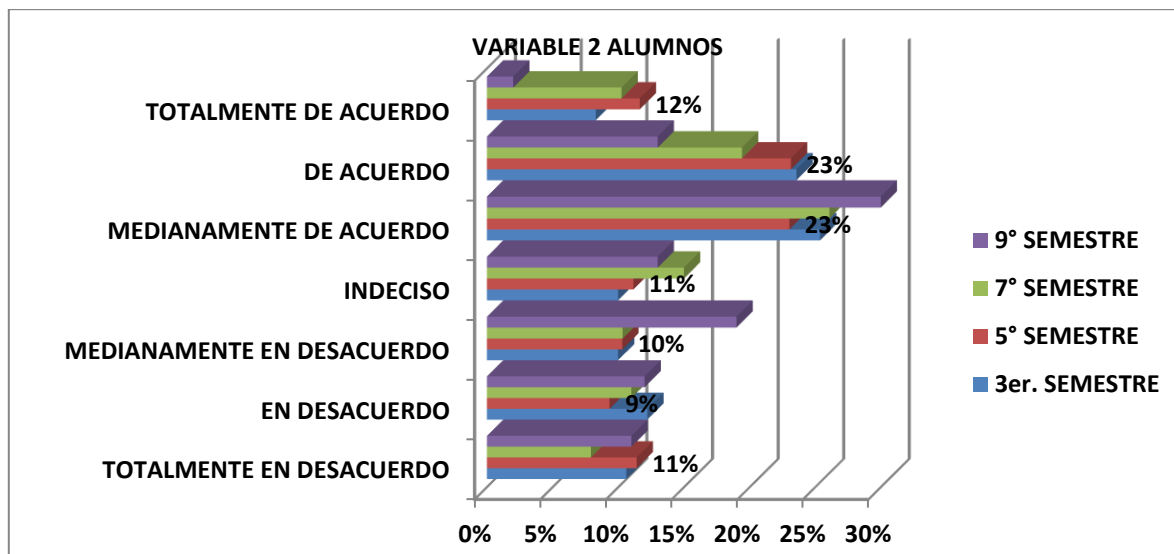


*Fuente: Elaboración propia en base a los resultados obtenidos (2015)*

Como se puede observar en la gráfica, la incidencia de respuesta de los encuestados se refleja en “Medianamente de Acuerdo”, lo que nos muestra que las actividades relativa a esta variable Profesores se están realizando adecuadamente, destacando que el porcentaje mayor de respuestas se da en los alumnos encuestados de 7º y 9º semestre, en contraste con los índices de 3º y 5º, que son más bajos. En este caso ya podemos comprobar lo que se aseveró anteriormente, que el desarrollo del alumno en cuanto a su edad y conocimientos le da una mejor perspectiva de los diversos aspectos que concurren en esta variable, como es la formación del Docente, de su método para impartir clase, así como el contenido temático.

Es conveniente destacar que esta variable de Profesores es una de las tres en las que descansa principalmente el proceso de la calidad de un programa académico y junto con la de Alumnos y Programa de la Licenciatura, representan el mayor valor que requiere una Facultad para lograr acreditar que es un programa de calidad.

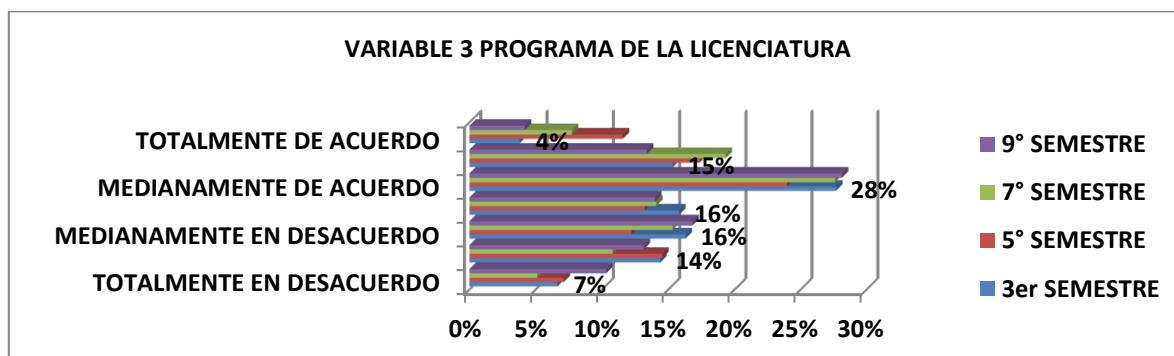
**Gráfica 2. Variable Alumnos**



Fuente: Elaboración propia en base a los resultados obtenidos

En la variable 2 “Alumnos”, podemos encontrar que la tendencia mayor de respuestas se da en la respuesta “Medianamente de Acuerdo”, en donde se refleja nuevamente que la mayor incidencia está presente en los estudiantes de la muestra de 7º y 9º semestre, comprobando nuevamente que como resultado de su desarrollo y más conocimientos, sus respuestas son más favorables a los elementos de esta variable, en tanto que en los estudiantes de 3er semestre se muestra más el porcentaje de desacuerdo con una percepción menos formada. Se destaca la segunda de las variables que tienen más peso en los indicadores que muestran que el programa académico es acreditable y por tanto, es de calidad, también los resultados son favorables en las opiniones del estudiantado de esta investigación, al estar en el punto de la escala de “Medianamente de Acuerdo”, donde descansa el mayor porcentaje de respuestas.

**Gráfica 3. Variable Programa de la Licenciatura**

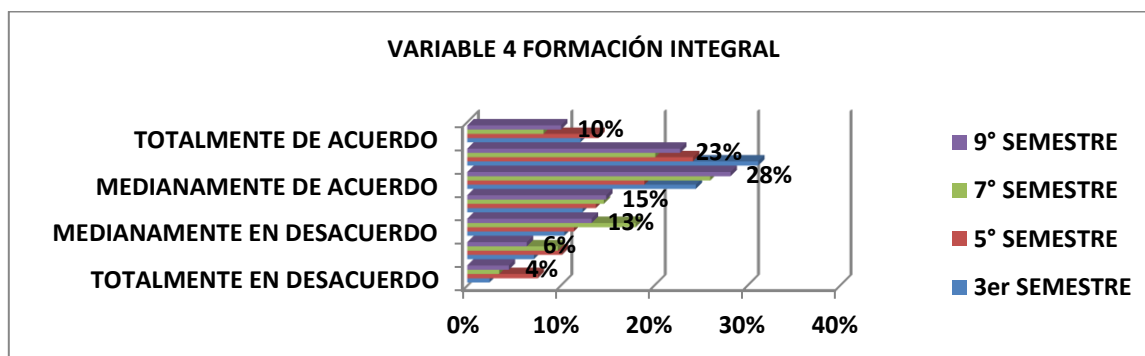


Fuente: Elaboración propia en base a los resultados obtenidos

En la variable 3 relativa al Programa de la Licenciatura, está presente la misma percepción que hemos encontrado en las variables anteriores. La carga mayor de la acreditación de la calidad del Programa Académico que evalúa el órgano CACECA descansa en estas tres, lo que nos permite inferir que el proceso de acreditación es bastante bueno tanto en su realización, así como en la apreciación del estudiantado de la muestra, en que se han cumplido con los elementos fundamentales del mismo.

Siendo esta la tercer variable que debe ostentar mayor peso por su importancia en mostrar la calidad del programa académico a acreditar, este resultado obtenido con una tendencia más hacia lo positivo en las respuestas dadas por miembros de la encuesta, nos permite interpretar que las acciones implementadas por la Facultad han sido las adecuadas para lograr que el programa académico se muestre de la calidad debida.

**Gráfica 4. Variable Formación Integral**

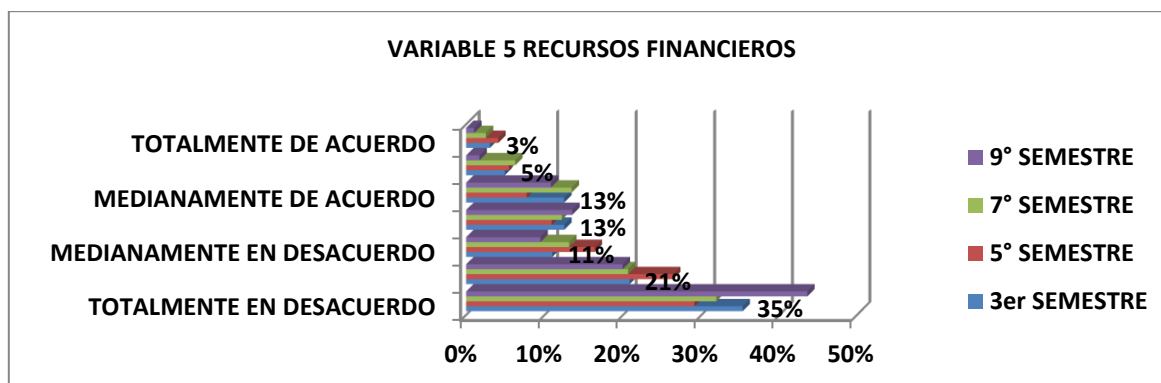


*Fuente: Elaboración propia en base a los resultados obtenidos*

En la cuarta Variable que corresponde a la Formación Integral, los elementos que más se presentan son: la realización y participación de los estudiantes en las actividades culturales, deportivas y en eventos académicos y científicos de la Facultad. Nuevamente encontramos que la percepción es favorable, ya que la mayor incidencia está en respuestas de Medianamente de Acuerdo y De Acuerdo, repitiéndose el patrón de que en los semestre más altos, 7° y 9° es donde se encuentra el mayor número de respuestas positivas.

Con esta variable el conjunto de resultados que hemos obtenido de la encuesta muestra que el común denominador en la percepción de los encuestados es bastante favorable hacia las acciones que tiene la Facultad para la consolidación del programa académico, como un modelo de calidad.

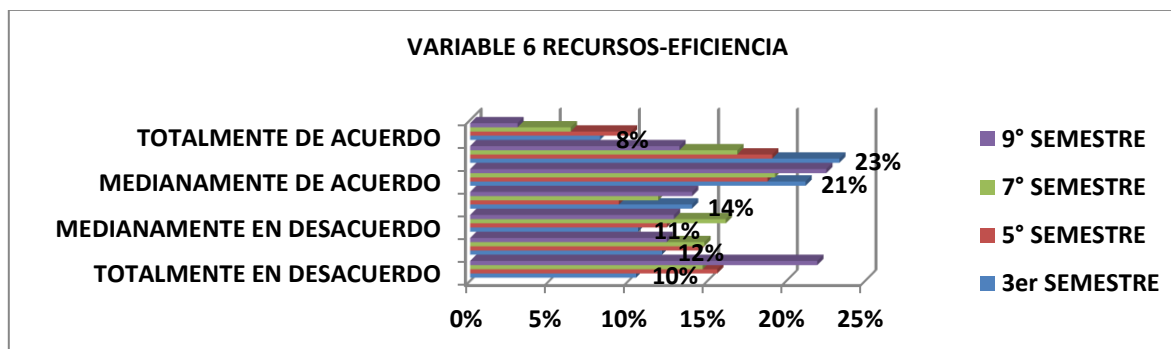
**Gráfica 5. Variable Recursos Financieros**



*Fuente: Elaboracion propia en base a los resultados obtenidos*

En la Variable 5 relativa a Recursos Financieros, que considera los elementos sobre la transparencia en el uso de los recursos: si existe equipamiento adecuado de laboratorios y la renovación del mobiliario y equipo se realiza con frecuencia; así como la vinculación con el sector productivo favorece que el estudiante se incorpore al medio laboral, los resultados que se obtienen no son tan positivos como en las anteriores, ya que aquí la percepción de los encuestados se muestra más bien negativa.

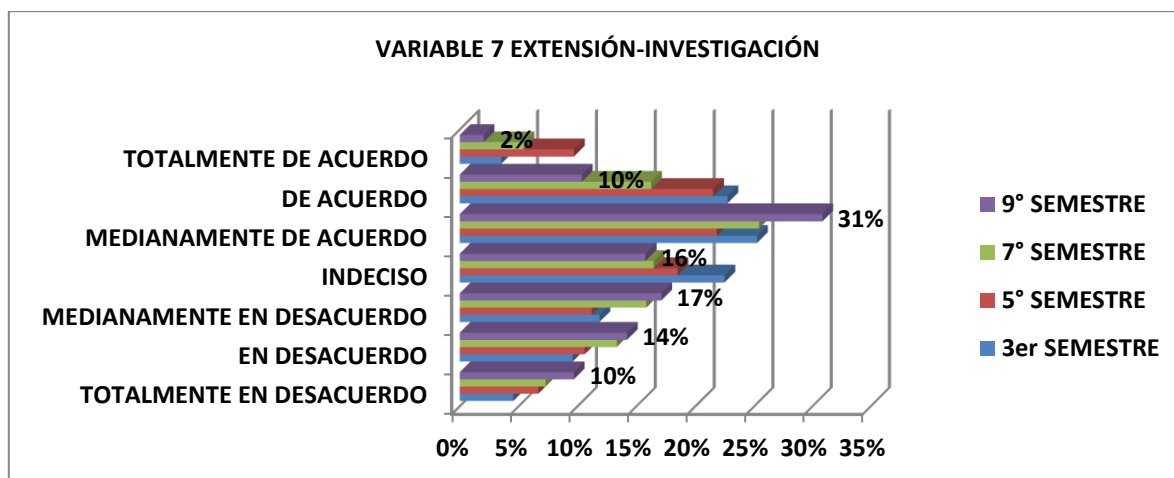
**Gráfica 6. Variable Recursos-Eficiencia**



*Fuente: Elaboracion propia en base a los resultados obtenidos*

En el caso de la Variable 6 relativa a Recursos-Eficiencia, en donde se mide que: los laboratorios, cubículos, biblioteca sean adecuados, existan instalaciones deportivas, así como instalaciones para actividades culturales, la suficiencia del acervo bibliográfico a disposición del alumnado, la percepción de la mayoría se encuentra en la respuesta “Medianamente de Acuerdo”, nuevamente la percepción más alta está entre los estudiantes del estudio de 7° y 9° semestre.

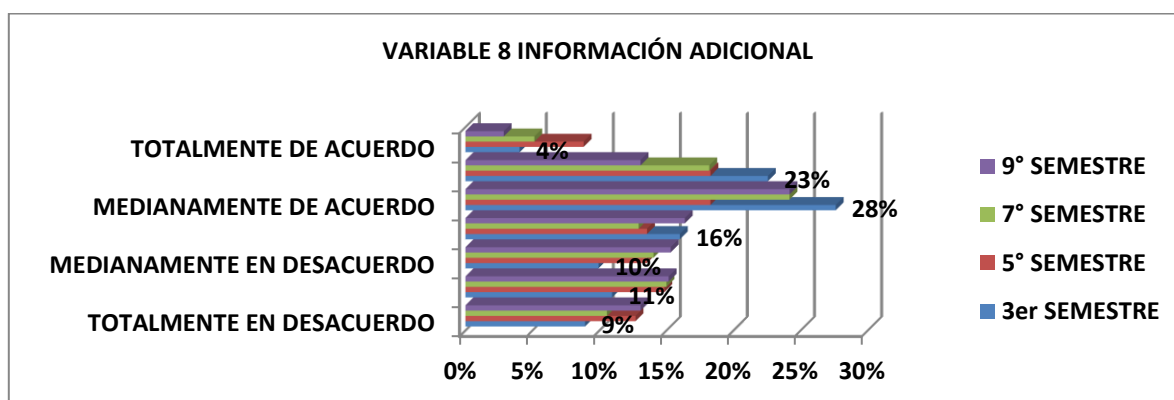
**Gráfica 7. Variable Extensión-Investigación**



*Fuente: Elaboracion propia en base a los resultados obtenidos*

En la Variable 7 de Extensión-Investigación, los elementos más significativos son: que se facilite la participación del estudiantado en las investigaciones de los docentes de la Facultad, se les asesore en sus proyectos de investigación, se les enseña la metodología de investigación, entre otros puntos. La tendencia de las respuestas es favorable ya que el mayor porcentaje se encuentra en el punto de la respuesta “Medianamente de Acuerdo” y también por parte de los participantes de 7º y 9º semestre, comprobándose una vez más que su crecimiento y aprendizaje los hacen percibir en forma más positiva los elementos que componen esta variable.

**Gráfica 8. Variable Información Adicional**



*Fuente: Elaboracion propia en base a los resultados obtenidos*

En la Variable 8 de la Información Adicional, los elementos más significativos que se miden son: el perfil suficiente del personal administrativo, que este tenga la experiencia suficiente en su actividad,

se evalúa el desempeño de los trabajadores administrativos, las evaluaciones aplicadas a los estudiantes en las diferentes materias son adecuadas al contenido de las mismas y se tiene por parte de los mismos participantes el conocimiento sobre el impacto social de su futura profesión. En esta variable también nos encontramos la misma situación que se mostró en las anteriores, la percepción de los estudiantes encuestados es favorable, ya que sus respuestas inciden más en su respuesta de “Medianamente de Acuerdo”, que nos indica una situación bastante buena.

### **Análisis de correlación lineal**

En el presente estudio nos manejaremos con la correlación lineal, ya que la correlación parcial se refiere a una relación neta entre dos variables. Es decir, la relación existente entre dos variables cuando controlamos (eliminamos esa relación) el efecto atribuible a terceras variables. Es importante señalar que un coeficiente de correlación alto no implica causalidad. Dos variables pueden estar linealmente relacionadas sin que una sea causa de la otra. Por esta razón, se usó el coeficiente de correlación Tau-b de Kendall, ya que por sus características se adecua más al análisis e interpretación de los datos obtenidos. La utilización de este coeficiente tiene sentido si las variables no alcanzan el nivel de medida de intervalo y/o no podemos suponer que la distribución poblacional conjunta de las variables sea normal. Son variables cualitativas, razón por la cual se escogió este modelo para la medición de resultados de la investigación (*SPSS, ver. 19, cap. 17*).

**Tabla 3. Resumen de casos procesados en la muestra**

		N	%
Cases	Valid	264	100.0
	Excluded <sup>a</sup>	0	.0
	Total	264	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

*Fuente: Elaboración propia a partir de SPSS v.19.*

El sumario de casos en proceso nos muestra que el total de los casos utilizados son válidos para la investigación.

**Tabla 4. Estadísticas de confiabilidad de la muestra**

Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
.957	.959	73

Fuente: Elaboración propia a partir de SPSS v. 19.

Aplicada la prueba Alpha de Cronbach para medir la confiabilidad de los resultados, estos aportan una confiabilidad de .957 lo que demuestra que la aplicación del instrumento cumple con los principios de pertinencia, suficiencia y claridad, por lo que los resultados obtenidos son válidos.

**Tabla 5. Resumen del modelo de la encuesta**

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.964	.930	.928	5.15707

Fuente: Elaboración propia a partir de SPSS v. 19.

1372

**Tabla 6. Tabla de correlaciones Tau-b de Kendall de la encuesta**

		MAESTROS	ALUMNOS	PROGRAMALIC ENCIATURA	FORMACIONINTEGRAL	FINANCIEROS	RECURSOSEFC	EXTENCINVEST	INFORMADIC	
Kendall's tau_b	MAESTROS	Correlation Coefficient	1.000	.468	.390	.265	.226	.320	.322	.360
		Sig. (2-tailed)		.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000
		N	264	264	264	264	264	264	264	264
	ALUMNOS	Correlation Coefficient	.468	1.000	.513	.303	.287	.391	.362	.402
		Sig. (2-tailed)	.000		.000	.000	.000	.000	.000	.000
		N	264	264	264	264	264	264	264	264
	PROGRAMALIC ENCIATURA	Correlation Coefficient	.390	.513	1.000	.405	.290	.399	.362	.427
		Sig. (2-tailed)	.000	.000		.000	.000	.000	.000	.000
		N	264	264	264	264	264	264	264	264
FORMACIONINTEGRAL	Correlation Coefficient	.265	.303	.405	1.000	.256	.330	.324	.235	
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000		.000	.000	.000	.000	
	N	264	264	264	264	264	264	264	264	
FINANCIEROS	Correlation Coefficient	.226	.287	.290	.256	1.000	.426	.288	.353	
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000		.000	.000	.000	
	N	264	264	264	264	264	264	264	264	
RECURSOSEFC	Correlation Coefficient	.320	.391	.399	.330	.426	1.000	.405	.454	
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000		.000	.000	
	N	264	264	264	264	264	264	264	264	
EXTENCINVEST	Correlation Coefficient	.322	.362	.362	.324	.288	.405	1.000	.418	
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000		.000	
	N	264	264	264	264	264	264	264	264	
INFORMADIC	Correlation Coefficient	.360	.402	.427	.235	.353	.454	.418	1.000	
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000		
	N	264	264	264	264	264	264	264	264	

Fuente: Elaboración propia a partir de SPSS v. 19

La mayor correlación de la variable 1 Maestros es con la variable 2 Alumnos .468 y con la variable 3 Programa de la Licenciatura con .390; esto representa que los elementos que integran esta variable se relacionan con los de los Alumnos y el Programa de la Licenciatura para considerarse por parte de estos como de calidad. Cabe destacar que en la evaluación que hace el órgano acreditador CACECA, estas tres variables son las de más alta puntuación, porque consideran que el modelo de calidad se sustenta fundamentalmente en éstos.

La variable 2 Alumnos a su vez, presenta mayor correlación con Programa de la Licenciatura con .513 y después con la de Maestros con .468 y además con la Formación Integral con .405 en este caso la percepción de los encuestados es de que los elementos del Programa de la Licenciatura reflejan más hacia la calidad en su relación con ellos y con las actividades que se realicen en la variable de los Maestros.

La variable Programa de la Licenciatura presenta mayor correlación con la de Alumnos con .513, con la de Información Adicional con .427 y con la variable de Formación Integral con .405, es decir, que la percepción de los alumnos encuestados de la calidad de los Programas Educativos se relaciona también con las actividades integradas en la variable de Información Adicional y con las de la variable de Formación Integral.

La variable de 4 Formación Integral presenta mayor correlación con el Programa de la Licenciatura .405 y con las actividades de Recursos Financieros .330 y las de la variable de Recursos Eficiencia con .330, es decir que a mayores actividades en esas variables se incrementa la calidad de la primera. La variable 5 Recursos Financieros, presenta una mayor correlación con Recursos Eficiencia con .426, pero también con las actividades de la variable Información Adicional con .353, lo que representa que al realizar más actividades en la búsqueda de Recursos Financieros se incrementan las otras variables.

Respecto a la variable 6 Recursos Eficiencia, su mayor correlación es con Recursos Financieros con .426, y con la variable de Información Adicional con .353. Lo cual nos muestra que teniendo las actividades de esta variable se fortalecen las otras variables.

La variable 7 Extensión-Investigación, tiene la mayor correlación con la variable Información Adicional con .418 por los elementos que contiene, después con Recursos Eficiencia con .405 en donde hay elemento que la apoyan, con la Variable de Alumnos con .362 por la necesidad de que estos participen, después con el Programa de Licenciatura con .362, ya que se tienen elementos de la investigación que inciden en las carreras que se imparten.

La variable 8 Información Adicional presenta mayor correlación con la variable de Recursos-Eficiencia con .454 ya que los alumnos encuestados perciben que ésta tiene actividades que la



impactan, después con el Programa de la Licenciatura con .427 en cuanto al desempeño de las evaluaciones y con la de Extensión-Investigación con .418 y finalmente con la de Alumnos con .402.

**Tabla 7. Tabla de regresión lineal multivariable**

		Coefficients <sup>a</sup>				
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	-3.694	1.782		-2.073	.039
	MAESTROS	.364	.048	.170	7.599	.000
	ALUMNOS	.258	.037	.173	7.007	.000
	PROGRAMALICENCIATURA	.260	.042	.164	6.161	.000
	FORMACIONINTEGRAL	.227	.049	.100	4.643	.000
	FINANCIEROS	.503	.072	.144	6.942	.000
	RECURSOSEFC	.232	.033	.170	6.959	.000
	EXTENCINVEST	.402	.059	.155	6.775	.000
	INFORMADIC	.361	.045	.200	8.006	.000

a. Dependent Variable: CALIDAD

Fuente: *Elaboración Propia a partir de SPSS v 19*

## DISCUSIÓN Y CONCLUSIONES

De los resultados obtenidos de la presente investigación se pueden desprender las siguientes conclusiones:

Una conclusión final es que la hipótesis se cumple, ya que los sujetos encuestados tienen una percepción positiva de que las variables de la acreditación inciden en la calidad de los Programas Académicos que proporciona la Facultad de Contaduría y Ciencias Administrativas, porque las actividades fundamentales de la Facultad están dirigidas a mantener el modelo de acreditación; y se recomienda considerar las propuestas dadas por los encuestados en cada variable, lo cual podría redundar en una mayor calidad de los elementos que configuran estas.

En la mayoría de las variables investigadas es significativo que las respuestas positivas en las variables Maestros y Alumnos, así como con la del Programa de la Licenciatura, se presentan en mayor número entre las de estudiantes que participaron y que se encuentran en los semestres avanzados (7° y 9°), de lo que podemos concluir que es derivado de su propia maduración y se ha incrementado el conocimiento adquirido en el transcurso de sus estudios, con mayor contacto con las actividades inherentes al propio plan académico y las generales de la Institución, dando en

consecuencia, un cambio hacia una percepción más favorable. En cambio, destaca que la variable 5 Recursos Financieros tuviese los resultados más negativos en prácticamente todos los encuestados.

En este sentido respecto a Profesores, se podría efectuar un proceso de selección diferente al actual, para el personal de nuevo ingreso, buscando promover también, la actualización del profesorado existente, tanto en técnicas de enseñanza como en sus conocimientos profesionales. También destaca aquí, el fortalecer y mejorar la comunicación entre profesorado y alumnado, considerando la sugerencia de que se implemente una mejora de las asesorías y tutorías que se proporcionan en la Institución.

En cuanto a los Programas de las Licenciaturas la percepción es buena, destacando sus propuestas de mejorar la calidad de las mismas, cambiando hacia una metodología basada más en lo teórico-práctico, con actividades que lleven casos reales y mayor contacto con el sector productivo.

Respecto a Recursos Financieros, las respuestas son menos favorables, porque el estudiantado participante manifiesta cierto desacuerdo con las actividades correspondientes a esta variable, considerando las respuestas dadas en esta variable, nos lleva a proponer que se revise la forma en que la Autoridad se comunica con la comunidad respecto a los resultados de la gestión administrativa, ya que esta situación en el pasado, afectó ésta percepción. Se debe comunicar ampliamente los avances en el equipamiento de la misma, e incorporar más al estudiantado al sector empresarial, en búsqueda de su inserción; sin embargo, las gestiones que está realizando la administración actual de la Facultad, nos llevan a suponer que la llegada de mobiliario y equipo nuevo, modificará positivamente esta percepción.

Finalmente, es de resaltar con aportaciones interesantes de mejorar la limpieza, la mejora del mobiliario y equipos de cómputo, los contenidos informáticos y el acervo bibliográfico, así como la propuesta de que los empleados administrativos, se les capacite y se formen en técnicas de atención al público.

## REFERENCIAS

- CACECA (2014). *Proceso de evaluación académica*. Recuperado el 17 de septiembre de 2014, de <http://caceca.org/main/>
- Cantú, H. (2011). *Desarrollo de una Cultura de Calidad* (4ta. Ed.). Distrito Federal, México: Mc Graw Hill.

- Cervantes, V. (2005). *Interpretaciones del Coeficiente Alpha de Cronbach*. Colombia. Ensayo publicado en la Universidad Nacional de Colombia. 13.
- Consejo de Acreditación en la Enseñanza de la Contaduría y Administración (2007). *Metodología para la Evaluación de Programas Académicos*. Distrito Federal, México: CACECA.
- COPAES (2014). *Marco general para los procesos de Acreditación de Programas Académicos del nivel Superior*. Recuperado el 5 de mayo de 2014, de <http://www.copaes.org/>
- Cortina, J. M. (1993). What is coefficient alpha? An examination of theory and applications. *Journal of Applied Psychology*, (78), 98-104.
- Crosby, P.B. (1990). *Hablemos de calidad*. Distrito Federal, México: McGraw-Hill.
- Deming, W. E., & Medina, J. N. (1989). *Calidad, productividad y competitividad: la salida de la crisis*. Ediciones Díaz de Santos.
- Feigenbaum, A. V. (1994). *Control total de la calidad*. Distrito Federal, México: Compañía Editorial Continental.
- Fernández, E; Avella, L. y Fernández, M. (2003). *Estrategia de producción*. Madrid, España: McGraw Hill.
- Ishikawa, K. (1989). *Prácticas de los círculos de control de calidad*. Madrid, España: Tecnologías de Gerencia y Producción.
- Ishikawa, K. (1994). *Introducción al control de calidad*. Madrid, España: Díaz de Santos.
- Juran, J. M. (1992). *Juran on Quality by Design*. New York, USA: Free Press.
- Komorita, S. S. & Graham, W. K. (1965). Number of scale points and the reliability of scales. *Educational and Psychological Measurement*, (25), 987-995.
- NORMAS ISO 9000:2008 (2008). Recuperado el 18 de Mayo de 2015, de [http://www.iso.org/home/standards/managament-standards/iso\\_9000.htm](http://www.iso.org/home/standards/managament-standards/iso_9000.htm) el 18/mayo de 2015.
- Streiner, D.L. (1993). A checklist for evaluating the usefulness of rating scales. *Journal of Psychiatry*. (38) 140-148.
- Taguchi, G. (1986). *Introduction to Quality Engineering*. Tokio, Japan: Asian Productivity Organization.