



FIMPES®

REVISTA DE
INVESTIGACIÓN
MAYOR CALIDAD, MEJOR FUTURO

El impacto de la certificación y acreditación en la calidad académica de las instituciones educativas de nivel superior en la zona metropolitana de Guadalajara

The impact of certification and accreditation on the academic quality of top-level educational institutions in the Guadalajara metropolitan area

Martha Irene Virgen Delgado
Instituto de Especialización para Ejecutivos, S.C.
Guadalajara, México

Recibido / Received 04/05/2020
Aceptado / Accepted 19/08/2020

Resumen

El objeto de estudio abordado fue el proceso al que se somete una Institución de Educación Superior para obtener una certificación de calidad académica.

Para obtener dicha certificación se deben seguir ciertos lineamientos, criterios, recomendaciones, reglamentos que señalan normas, especificaciones, que avalan el cumplimiento de los indicadores establecidos; Se brindan elementos necesarios para conocer todo lo que hay detrás de un proceso de certificación de una IES.

Para esta investigación se utilizó el método etnográfico; este método es el más popular para analizar y enfatizar cuestiones descriptivas e interpretativas de un ámbito sociocultural concreto. Ha sido ampliamente utilizada en estudios de la antropología social y la educación.

Se encontró también que existen organismos evaluadores y certificadores que se dedican a revisar estructuras, lineamientos e indicadores de la calidad académica, dichos organismos coadyuvan en la tarea de auditar, veri-

ficar y recomendar las acciones correctivas que las IES deben cumplir para elevar la calidad de la educación superior del país.

Se institucionaliza a partir de la década de los 90 en que se establecen una serie de programas para evaluar y acreditar a la educación superior en México con diferentes finalidades, así mismo, se menciona los beneficios, ventajas y riesgos que trae consigo una acreditación o certificación.

Por último, se abordan los resultados obtenidos de la aplicación de los instrumentos de investigación, dando como resultado los elementos de opinión de alumnos de licenciatura y posgrado de diferentes instituciones de Zona Metropolitana de Guadalajara, así como de directivos expertos en el tema.

Palabras clave: certificación, acreditación, calidad, educación, evaluación.

Virgen Delgado, Martha Irene. Maestra en Gestión de Negocios egresada del Instituto de Especialización para Ejecutivos Plantel Guadalajara, C.D. egresada de la Universidad Cuauhtémoc Campus Guadalajara, Coordinadora Académica de Educación Continua en el Instituto de Especialización para Ejecutivos Plantel Guadalajara. / Tel. 33 47 77 74 33

Abstract

The object of study addressed was the process that was carried out in a higher education institution to obtain an academic quality certification.

To obtain this certification, certain guidelines, criteria, recommendations, regulations that indicate standards, specifications that guarantee compliance with established indicators must be followed; it provides necessary elements to know everything that is behind a process of certification of an IES.

For this research the ethnographic method was used; this method is the most popular method to analyze and emphasize descriptive and interpretative questions of a specific sociocultural environment. It has been widely used in studies of social anthropology and education.

It was also found that there are evaluating bodies and certifiers that are dedicated to reviewing structures, guidelines and indicators of academic quality, these bodies assist in the task of auditing, verifying and recommending the corrective actions that IES must meet to raise the quality of the Higher education in the country.

It is institutionalized from the decade of the 90s that establish a series of programs to evaluate and accredit higher education in Mexico with different purposes, likewise, it mentions the benefits, advantages and risks that comes with an accreditation or certification.

Finally, the results obtained from the application of the research instruments are addressed, resulting in the opinion elements of undergraduate and postgraduate students from different institutions in the Metropolitan Area of Guadalajara, as well as experts in the subject.

Keywords: accreditation, certification, educational quality, education, evaluation.

Planteamiento del Problema

En México las instituciones educativas de nivel superior buscan una certificación que les avale un sistema de calidad en el servicio educativo que se ofrece.

Así como la conformación y funcionamiento del sistema nacional de acreditación para, mediante la evaluación, garantizar niveles de calidad en la educación superior.

En nuestro país, la preocupación por evaluar la calidad académica de la educación superior ha estado presente desde 1971, la evaluación de la educación superior se concibe como el medio fundamental para conocer la relevancia social de sus objetivos, su grado de avance así como la eficacia, impacto y eficiencia de las acciones realizadas (Valenzuela, 2008).

La calidad de las instituciones educativas puede entenderse en términos de referentes internos o externos, para tener la certeza de su calidad, algunas instituciones buscan contar con acreditaciones de organismos externos reconocidos por la sociedad (Valenzuela, 2008). Las asociaciones acreditadoras consideran a las instituciones como un todo, de modo que garantizan que todos los programas académicos y el resto de los procesos internos, cumplan con ciertos estándares mínimos.

A nivel mundial los sistemas de educación superior están siendo sometidos a fuertes presiones para elevar la calidad de su enseñanza hasta el punto que ésta se ha convertido en su prioridad estratégica (Cid et al., 2009 y Hativa y Goodyear, 2002)

El proceso de acreditación de instituciones en México ha sido desarrollado desde 1993 en el régimen educativo privado a través de la FIMPES, abarcando exclusivamente a las Instituciones Particulares de Educación Superior (IPES). Este proceso tiene la intención explícita de promover la mejora de la calidad de las instituciones afiliadas a la FIMPES, siendo la acreditación el principal requisito para ser admitidas en esta organización.

Problema de Investigación

A partir de lo anteriormente descrito se plantea la siguiente pregunta de investigación.

¿Cuáles son las ventajas y beneficios que tiene una institución de educación superior de la zona metropolitana de Guadalajara al someterse a un proceso de certificación o acreditación?

Justificación

La presente investigación se justifica para dar a conocer a los interesados (autoridades/maestros/alumnos) el proceso, las ventajas, beneficios y los requerimientos a los que se somete una IES y poder obtener una certificación y/o acreditación sobre calidad académica; para que la institución sienta el respaldo y esté a la vanguardia de las exigencias y compromiso con el entorno, teniendo medidas que evalúan y dan certeza a los estudiantes respecto a la calidad de la institución.

Es un estudio pertinente pues es necesario saber los beneficios reales de una certificación además de viable puesto que se contó con los recursos humanos y logísticos para llevarlo a cabo.

Objetivo general

Explicar cuáles son las ventajas y beneficios que tiene una institución de educación superior de la zona metropolitana de Guadalajara al someterse a un proceso de certificación.

Objetivos particulares

Los objetivos particulares de la presente investigación, son:

1. Recabar y diseñar instrumentos de investigación (encuesta, selección del personal para aplicar dicha encuesta)
2. Gestionar la autorización para la presente investigación
3. Revisión de manuales, análisis documental, recolección de datos
4. Aplicación de los instrumentos
5. Organizar los datos recabados para su análisis
6. Interpretar los datos para elaborar conclusiones

Marco Teórico

Se hace referencia de los conceptos de Certificación y Acreditación ya que hoy en día son términos protagonistas cuando se habla de calidad educativa.

En México uno de los grandes desafíos que enfrenta la educación, es elevar la calidad de la misma, por lo que, las autoridades educativas, han propuesto proce-

sos permanentes de evaluación con este fin. La calidad es satisfacer o exceder las expectativas del cliente. (R. Evans, J., & M. Lindsay, W. 2008)

Es sumamente importante para las instituciones de educación superior, acreditarse y certificarse ya que al concretarlo podrán ser consideradas dentro de las mejores instituciones superiores del centro del país.

Para poder comprender la importancia de este tema, habrá que exponer en primer término, el significado de lo que es una certificación y una acreditación que las convierten en factores preponderantes de la calidad en las instituciones de educación superior.

Se entiende por Certificación el procedimiento por el cual se asegura que un producto, proceso, sistema o servicio se ajusta a las normas, lineamientos o recomendaciones de organismos dedicados a la Normalización Nacional o Internacional. Es una actividad a cargo de los Organismos Nacionales de Certificación, que son personas morales acreditadas que cumplen con dicho objeto social. (Pdcahome, 2017).

Mientras, la Acreditación es el proceso evaluador de la competencia y eficacia de una entidad que realiza cualquier tipo de actividad, esta actividad comienza cuando dicha entidad asume cumplir un modelo-estándar para la actividad que desempeña, que se traduce en haber cumplido un modelo, ser revisado por una organización que verifica el cumplimiento del modelo, estar conforme en la implantación del mismo y el logro de los objetivos planteados. (Pdcahome, 2017).

Las instituciones educativas privadas que se orientan a la excelencia en la gestión pueden optar por procesos de acreditación o certificación, que incorporan autoevaluación, evaluación externa y procesos de mejoramiento. Los procesos de acreditación son más exigentes, pues incorporan fuertemente los procesos misionales, es decir los educativos, los que son incluidos extensamente en la autoevaluación y revisados por pares académicos, tanto para el rector, como para las áreas de conocimiento impartidas, bienestar e infraestructura. En los procesos de certificación, un auditor o grupo de auditores verifica que el establecimiento educativo se ajusta a los requisitos del sistema o modelo de gestión.

Todo esto nos lleva a la exigencia por mejorar la calidad en los procesos de gestión relacionados con la acre-

ditación de la misma. Sin ella no se llegaría al objetivo primordial de esta investigación.

Certificación ISO 9000 en educación

Se describe la finalidad de las normas ISO 9000 y se comentan algunos cuestionamientos del sector educativo respecto a la pertinencia de adoptar o adaptar normas industriales y de servicio a la educación. Para discutir esos argumentos se propone estudiar a la universidad como una totalidad, como una organización educativa susceptible de ser abordada desde su problemática interna, desde sus dimensiones de gestión y desde su sistema de calidad, lo cual le permitiría eventualmente certificarse en ISO 9000.

La norma establece veinte requisitos generales para implementar el estándar internacional, se propone, finalmente, que una Institución de Educación Superior (IES) certificada por ISO 9000 podrá mejorar la calidad de la educación en el país vía la competitividad de las mismas organizaciones educativas.

Implementar un sistema de gestión ISO-9000 permite a las universidades los beneficios siguientes:

- La estandarización de los procesos y sus controles para garantizar mejores resultados en cuanto a la

calidad del servicio educativo.

- Personal altamente competente para el ejercicio de sus funciones a través del proceso de formación y capacitación.
- Mejoramiento del nivel de compromiso de todo el personal como factor relevante.
- Mejoramiento de la calidad de los servicios educativos y por consiguiente de la imagen institucional.
- Mejoramiento de los procesos de comunicación interna y del clima organizacional.
- Mejora en la ejecución de las actividades escolares, de acuerdo al cronograma establecido.
- Mejora en la planeación estratégica.
- Incrementa la eficiencia y la productividad operacional al contar con indicadores de gestión.
- Mejora la imagen corporativa.
- Cultura enfocada hacia el mejoramiento continuo.

ISO 9000 es la norma guía de una serie formada por ISO 9001, 9002, 9003 y 9004. La primera cubre sistemas de diseño, manufactura, instalación y servicio; la segunda de producción e instalación; la tercera únicamente abarca la inspección final y pruebas; mientras ISO 9004 es una guía para la puesta en marcha. ISO, (1992: 6)

A continuación se muestra una tabla comparativa de similitudes y diferencias al contar con una certificación académica y una certificación empresarial:

Tabla 1. Similitudes de contar con una certificación académica y una certificación empresarial ISO 9000.

Fuente: Elaboración propia con datos de: Excelencia, 2018, Galicia, 2018, Hammar, 2018, LLC, 2017 y Vidaña, 2017.

Beneficios	Certificación Académica	Certificación Empresarial	Similitud o Diferencia
Organización Interna	Una Institución Educativa que cuenta con una certificación académica, debe tener identificados los procesos tanto administrativos como académicos para el desarrollo del proceso educativo, lo que permite contar con estructuras establecidas	Una empresa que cuenta con una certificación empresarial, tiene mayor organización interna debido a que la información fluye de un área a otra fácilmente, esto permite que el tráfico de la información sea más eficaz y al identificar algún atraso en el flujo de información puede ser tratado con rapidez e incluso eliminarse de los procesos.	Similitud Los dos procesos buscan que dentro de las organizaciones los procesos, estructuras, políticas y documentación sean eficaces en el desarrollo de las actividades productivas. Son organizaciones e instituciones con organización interna.
Participación de la Alta Dirección	Una función sustantiva ha sido la formación de cuadros directivos en el proceso de la planeación y evaluación institucional, desarrollo de la política de calidad y objetivos de calidad para el logro de la efectividad institucional.	Una Certificación Empresarial permite ingresar en la filosofía y vocabulario de gestión de calidad. Debido a las exigencias de una certificación es necesario el involucramiento de la Alta Dirección en el sistema de gestión de calidad, participando en el desarrollo de la política de calidad y los objetivos de calidad.	Similitud. Ya que los dos procesos involucran a los altos directivos para el desarrollo de la planeación de la calidad, el logro y cumplimiento de la misma para el fortalecimiento de las organizaciones – instituciones educativas

Beneficios	Certificación Académica	Certificación Empresarial	Similitud o Diferencia
Impacto en la productividad	Una Certificación académica genera una metodología para el fortalecimiento de las instituciones que lo aplican y articula un proceso sistemático de planeación estratégica y el desarrollo de las instituciones. El sistema de certificación activa fuerzas y energías institucionales de cara al logro de la Misión y Visión comprometida con la casa de estudios. La implementación y ejecución de los procesos tanto administrativos como académicos para el cumplimiento de la misión en el estándar exigido por la institución educativa. Autoevaluación, mejora continua y evaluación de resultados para el crecimiento y fortalecimiento institucional.	Una Certificación Empresarial con lleva el aumento en la productividad tras la evaluación inicial y la consiguiente mejora continua de los procesos tanto administrativos como productivos. Documentación y control de los procesos alcanzando la estabilidad en el desempeño, reduciendo la cantidad de desperdicios o mermas y evitar la repetición del trabajo.	Similitud Los dos procesos de certificación buscan incrementar la productividad y mejorar los resultados obtenidos en sus actividades a través de la documentación y evaluación de los procesos realizados.
Mejor Integración de Procesos	La Certificación Académica, permite a las instituciones educativas la documentación de los procesos e identificación de todos los actores para poder realizar la integración correcta de las áreas involucradas en la educación.	La Certificación Empresaria, al tomar en cuenta la interacción de los procesos de la organización a través del flujo mejorado de procesos. El Flujo mejorado de procesos permite a las organizaciones hacer más eficientes sus procesos, cometer menos errores y evitar el re trabajo.	Similitud. Organizaciones y/o Instituciones Educativas con procesos claramente documentados para mejorar la eficiencia en el desarrollo.
Clientes Satisfechos	La Certificación Académica tiene como fin el cumplimiento de la Misión Institucional, lo que se refiere al cumplimiento del perfil de egreso prometido a los estudiantes al momento de ingresar y cubriendo las necesidades de los empleadores (las necesidades del mercado), ajustando los perfiles y objetivos de calidad en el desarrollo de conocimientos, habilidades y actitudes que son solicitadas por el mercado.	aumentar el grado de satisfacción de los clientes debido a que los objetivos planteados en el sistema de calidad se establecen buscando cubrir la necesidad de los mismos. Los objetivos se adaptan de acuerdo a la información recabada con los clientes (mercado) así de esta forma la organización se vuelve más centrada en el cliente.	Similitud Los procesos se enfocan en desarrollar a la organización conforme a las necesidades del cliente. Diferencia En el proceso de la Certificación Académica las instituciones educativas deben buscar cumplir con las necesidades de los empleadores y lograr la satisfacción del alumno.
Mejorar el rendimiento en las aplicaciones comerciales	Las Certificación Académica se vincula con organismos acreditadores o evaluadores de la calidad de la educación a nivel internacional. Dicha vinculación abre las puertas a las instituciones certificadas adquieran visibilidad internacional	Una Certificación Empresarial mejora la reputación de la marca, ya que demuestra que la organización está comprometida con normas internacionales reconocidas y con la mejora continua.	Similitud Los dos procesos aportan internacionalización a las instituciones, comprometiéndose al desarrollo de la calidad en sus productos y/o servicios ofrecidos.
Economía y Reducción de residuos	La Certificación Académica, permite a las Instituciones Educativas tener oportunidades de vinculación con el sector social, empresarial y gubernamental.	La certificación empresarial, permite la gestión de materiales y la eficiencia en la producción, trayendo beneficios financieros a la organización. Con el control de las no conformidades en la mejora continua, la organización reduce residuos.	Similitudes Las dos certificaciones buscan la estabilidad financiera de la organización. Diferencia En la Certificación Académica, se busca la estabilidad financiera, pero sobre todo se busca el desarrollo de la vinculación con los sectores productivos para el desarrollo de los estudiantes.

Beneficios	Certificación Académica	Certificación Empresarial	Similitud o Diferencia
Crear una Cultura de Mejoramiento Continuo	Por ser un sistema de certificación, busca que las instituciones educativas a través de sus autoestudios identifiquen las áreas de oportunidad para el mejoramiento continua, así involucrando a todo el personal administrativo y académico en la cultura del mejoramiento continuo.	El mejoramiento continuo es el tercer principio de una certificación empresarial. Al adoptar esta cultura de mejora en los procesos y salidas organizacionales, se encuentra mayor eficiencia y ahorro de costos, generando un plan anual de mejora continua.	Similitud Las organizaciones e instituciones educativas aprenderán a desarrollarse en un plan de mejora continua para el cumplimiento de sus objetivos organizacionales.
Compromiso de los empleados	certificación académica lleva consigo el involucramientos de todos los actores – alumnos, docentes, personal administrativo – lo que permite que se empapen de la cultura de mejora continua.	Los empleados de las organizaciones que tienen una certificación empresarial se encuentran involucrados en la mejora de los procesos que ellos mismos llevan a cabo, lo que da como resultado empleados más felices y comprometidos.	Similitud. Las certificaciones logran trabajar en armonía, buscando la eficiencia en las actividades realizadas.

Cada organismo presenta las áreas de las instituciones que están involucradas en este proceso las cuales deben ser evaluadas. El COPAES establece doce, la ANUIES diez y la FIMPES once. Los tres organismos coinciden en algunas áreas que son: planeación, normatividad, recursos financieros, infraestructura, planes de estudio, planta docente y estudiantes. Las áreas involucradas son: Filosofía Institucional, planeación, normatividad, recursos Financieros, gestión, infraestructura, apoyos académicos, plan de estudios, planta docente, estudiantes, servicio de apoyo a estudiantes, evaluación, investigación, difusión cultural, personal administrativo, educación continua

La ANUIES presta mayor atención a que los profesores desarrollen investigación, la FIMPES a la actualización docente y el COPAES a la distribución de cargas académicas. Existen áreas en la federación como la de planes de estudio que comprenden muchas actividades como programas educativos, evaluación de aprendizajes, desarrollo de la investigación y la difusión cultural.

Cada cinco años las IPES deben obtener un nuevo dictamen tras reiniciar el ciclo con un nuevo Autoestudio con duración de dos años y una nueva visita de validación con el fin de refrendar su acreditación.

Las IPES que han alcanzado el dictamen de Acreditación lisa y llana obtienen una serie de ventajas normativas con la SEP, para lograr una mejor gestión administrativa que facilita el desarrollo de sus procesos técnico-educativos.

Desarrollo metodológico

En esta investigación se utilizó el método etnográfico en la modalidad de micro-etnografía, ya que esta modalidad se interesa en una situación social determinada, se recurrió a la complementariedad metodológica con el uso de la encuesta, abordada desde un análisis cualitativo.

Se considera que la etnografía es el método adecuado puesto que se describen los beneficios para una institución educativa que implica el involucrarse en un proceso de certificación y es precisamente la descripción de los fenómenos sociales el campo de aplicación de la etnografía. (Goetz, 1998).

Se utilizaron el cuestionario y la encuesta como instrumentos para la recolección de datos, el ordenamiento porcentual de los datos de la encuesta para su análisis cualitativo y el análisis cualitativo de los cuestionarios.

Los sujetos de la investigación fueron alumnos de licenciatura y posgrado de diferentes universidades, así como rectores y directores de plantel, no se utilizó un muestreo probabilístico sino un muestreo por conveniencia al objeto de estudio.

Resultados

Resultados de la encuesta a alumnos
Se llevó a cabo un estudio a través de una encuesta realizada a 270 alumnos que pertenecen a 10 universidades, 9 de ellas son privadas y se encuentran en zona metropolitana de Guadalajara, entre los cuales 175 alumnos

cursan algún programa de licenciatura y el resto de los encuestados son alumnos de posgrado.

La encuesta arroja la siguiente información:

Encuesta para conocer la percepción de los alumnos acerca de pertenecer a una institución educativa que cuente con alguna certificación o acreditación de calidad académica.

Grado académico: Alumnos de licenciatura

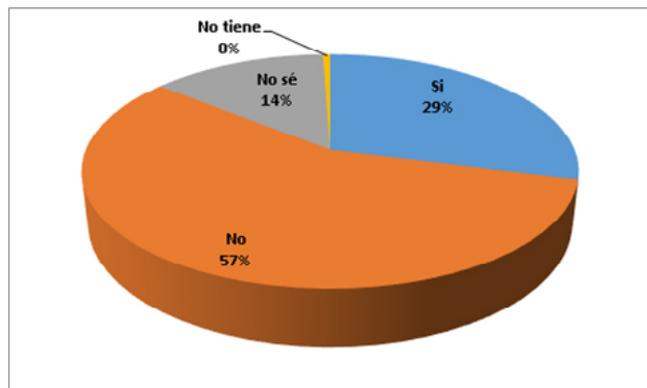


Figura 1. Resultados pregunta 1 para licenciatura.
Fuente: Elaboración propia

1. ¿Conoces las certificaciones que tiene la institución en la que estudias?

Más de la mitad de los estudiantes encuestados desconocen que la institución en la que estudian cuenta con alguna certificación relacionada con la calidad académica, esto quizá a la falta de información y difusión por parte de la universidad, o el poco o nulo interés del alumnado por preguntar o involucrarse en este tipo de temas.

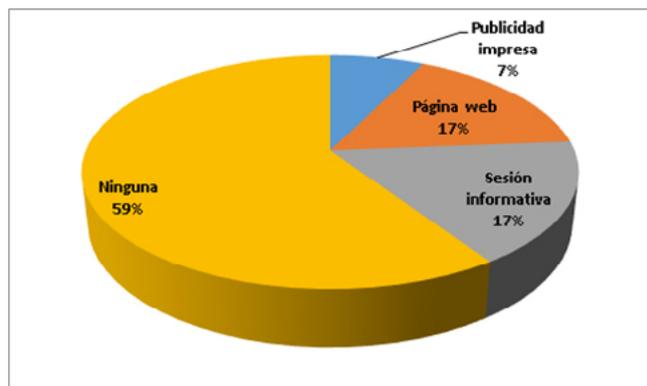


Figura 2. Resultados pregunta 2 para licenciatura.
Fuente: Elaboración propia

2. ¿Por qué medio te enteras sobre las certificaciones que obtiene la institución en la que estudias?

De las opciones que aparecen en la encuesta, el 59% de los alumnos que la respondieron afirma que por ningún medio se tiene conocimiento de dichas certificaciones; sin embargo el resto de los encuestados se enteraron por medio de sesiones informativas, sitio de internet, así como publicidad impresa.

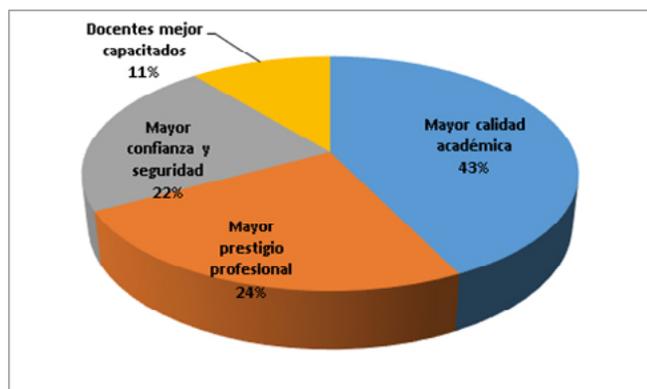


Figura 3. Resultados pregunta 3 para licenciatura
Fuente: Elaboración propia

3. ¿Por qué crees que es importante que la institución educativa en la que te encuentras esté certificada?

El 43 % de los estudiantes consideran que la opción Mayor calidad académica es la más importante. Creen que la institución en la que se encuentran estudiando se preocupa por cubrir este punto que es fundamental, para que sus alumnos sientan la confianza y el respaldo hacia cada uno de ellos. De igual forma, las opciones que mencionan el prestigio profesional y . confianza y seguridad muestran también una notable respuesta, por lo que a los interesados les parece importante pertenecer a una institución con tales características.

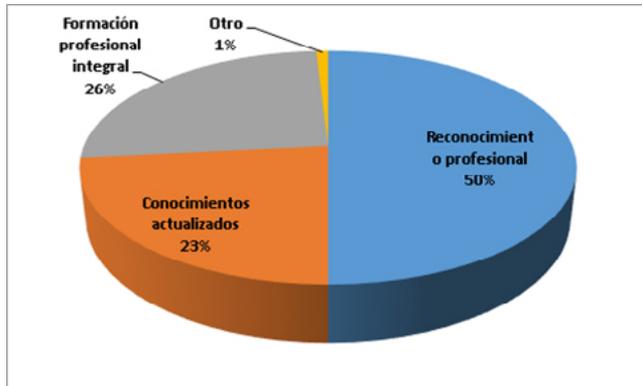


Figura 4. Resultados pregunta 4 para licenciatura.
Fuente: Elaboración propia

4. ¿Por qué medio te enteras sobre las certificaciones que obtiene la institución en la que estudias?

Reconocimiento Profesional: consideran los alumnos encuestados, es el beneficio más importante al estudiar en una institución certificada, ya que dicho reconocimiento los motiva al saber que si se encuentran con una buena preparación académica obtendrá un buen lugar en el mercado laboral. Sin embargo, las otras opciones estuvieron muy a la par en su porcentaje, tanto los conocimientos actualizados y la formación profesional integral son también beneficios importantes para el correcto ejercicio profesional egresando de una institución certificada.

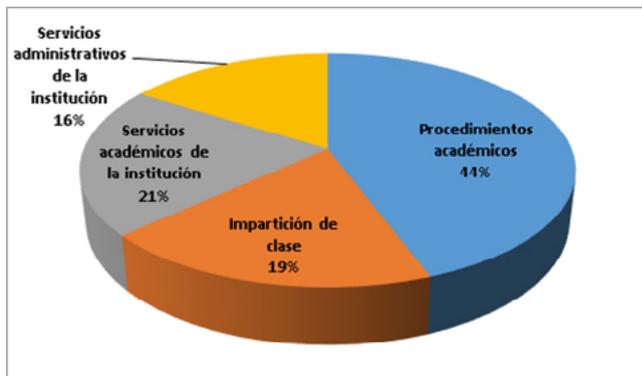


Figura 5. Resultados pregunta 5 para licenciatura.
Fuente: Elaboración propia

5. ¿Cómo estudiante, en que aspectos prácticos te das cuenta que la institución está certificada?

El 44% de los alumnos consideran que el rubro de Procedimientos Académicos es el más importante, gracias a la atención oportuna y seguimiento que reciben cuando así lo requieren.

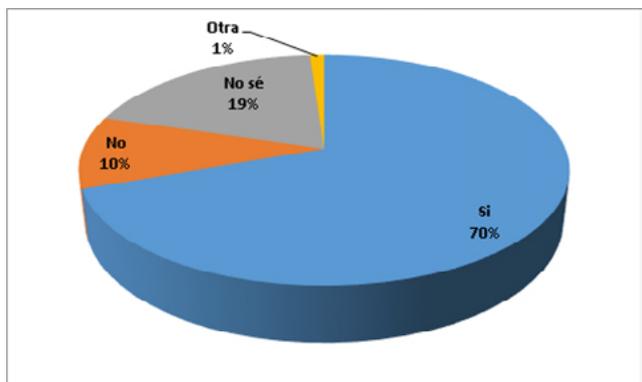


Figura 6. Resultados pregunta 6 para licenciatura.
Fuente: Elaboración propia

6. ¿Consideras que como alumno contribuyes a este tipo de acreditaciones y a la mejora continua de los procesos?

La mayor parte de los encuestados considera que sin duda contribuyen a este tipo de procedimientos y procesos; sin embargo un 19% respondió que desconoce su participación en este tipo de ejercicios, otros encuestados opinan que gracias a diplomados y talleres que cursó se pudo dar cuenta de las certificaciones con las que cuenta la universidad.

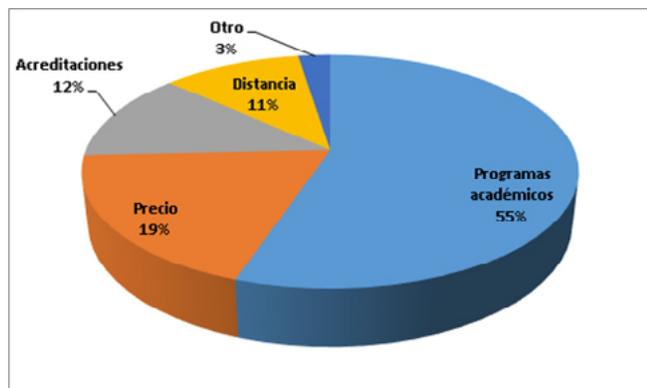


Figura 7. Resultados pregunta 7 para licenciatura.
Fuente: Elaboración propia

7. ¿Qué criterios utilizas para inscribirte a una universidad?

El 55% de los encuestados opina que los programas académicos es el criterio más importante para tomar la decisión de inscribirse a una IES.

También es importante mencionar que el otro 45% se enfoca en analizar el precio, las acreditaciones con las que cuenta la universidad, distancia de su casa o lugar de trabajo hacia el centro educativo, así como otros rubros que también hacen mención tales como: prestigio, oferta educativa, calidad académica no cantidad.

Grado académico: Alumnos de maestría

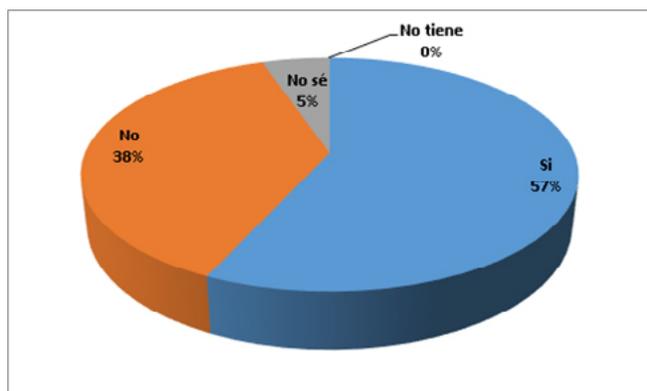


Figura 8. Resultados pregunta 1 para maestría.
Fuente: Elaboración propia

1. ¿Conoces las certificaciones que tiene la institución en la que estudias?

Como se puede observar, los alumnos tienen conocimiento sobre la importancia de que la institución educativa en la que se encuentran estudiando cuente con alguna certificación que avale la calidad académica que se está ofertando. Sin embargo, aún existen alumnos que desconocen que la institución educativa a la que pertenecen cuente con dicho reconocimiento

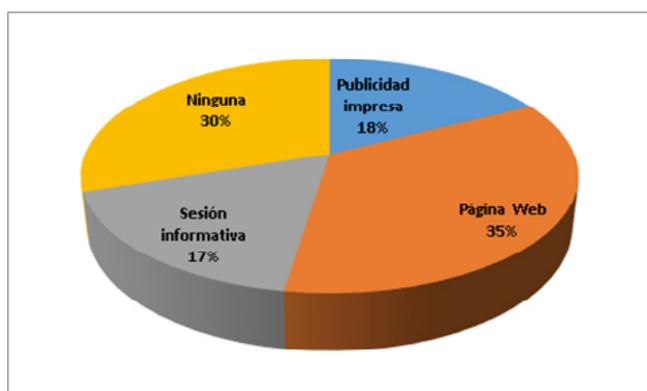


Figura 9. Resultados pregunta 2 para maestría.
Fuente: Elaboración propia

2. ¿Por qué medio te enteras sobre las certificaciones que obtiene la institución en la que estudias?

Nos damos cuenta que predomina el recurso tecnológico, este nos acerca a obtener conocimientos de diversos temas, no obstante y sin demeritar, la publicidad impresa y sesiones informativas coadyuvan a mejorar la comunicación acerca de esta temática y hacemos del conocimiento de dichas acreditaciones.

En la última opción los alumnos que respondieron ese rubro, muy probablemente no tiene conocimiento de las certificaciones con las que cuenta la institución en la que estudia, o prácticamente no presta interés a las mismas, no es trascendental para ellos.

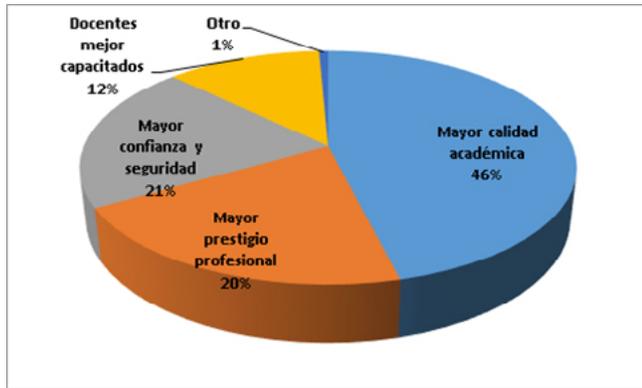


Figura 10. Resultados pregunta 3 para licenciatura.
Fuente: Elaboración propia

3. ¿Por qué crees que es importante que la institución educativa en la que te encuentras esté certificada?

El 46 % de los estudiantes cree que el rubro A) Mayor calidad académica es el más importante, ya que sienten que la institución en la que se encuentran estudiando se preocupa por cubrir este punto que es fundamental, para que sus alumnos sientan la confianza y el respaldo hacia cada uno de ellos.

Por otra parte, el rubro B) y C) cuentan con el mismo porcentaje, ya que creen que el contar la institución con mayor prestigio da a su vez confianza y seguridad en todos sus servicios educativos, da un resultado global y una mayor proyección internacional tal como lo señala el punto D) y E), ya que algunos alumnos piensan que una universidad con proyección internacional les permite realizar estancias en otros países, conviven con estudiantes de otras nacionalidades, estudiar idiomas, y sobre todo contar con docentes mejor capacitados.

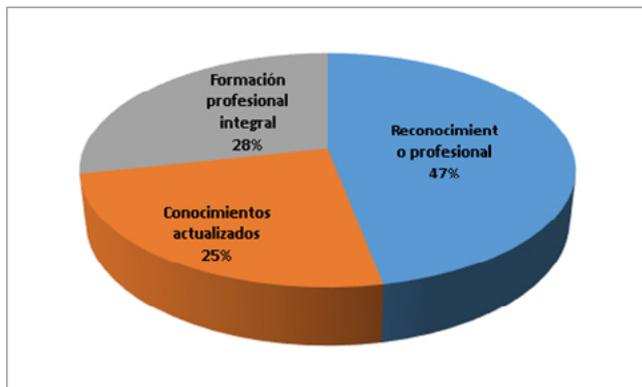


Figura 11. Resultados pregunta 4 para licenciatura.
Fuente: Elaboración propia

4. ¿Qué tipo de beneficios puedes adquirir al estudiar en una institución certificada?

Reconocimiento profesional es la opción que eligieron la mayoría de los alumnos que respondieron la encuesta, con un 47%; creen que dicho reconocimiento es una satisfacción personal y laboral importante con la que cuentan para sentirse respaldados al estudiar en una institución con estas características.

Sin embargo, la opción B) y C) estuvieron muy a la par en su porcentaje, tanto los conocimientos actualizados y la formación profesional integral son también beneficios importantes para el correcto ejercicio profesional egresando de una institución certificada.

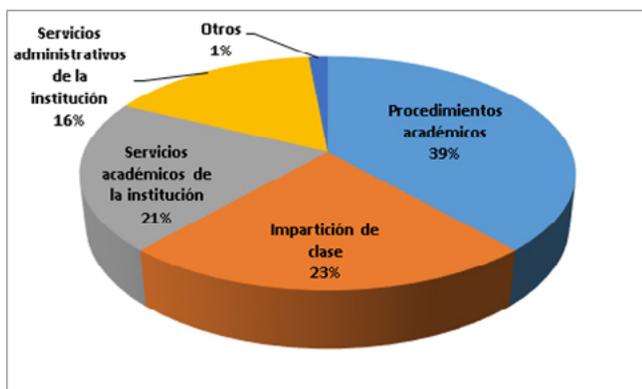


Figura 12. Resultados pregunta 5 para licenciatura.
Fuente: Elaboración propia

5. ¿Cómo estudiante, en que aspectos prácticos te das cuenta que la institución está certificada?

El 39% de los alumnos eligieron la opción A), hace mención a los procedimientos académicos de la institución, mismos que creen es un rubro importante por la atención y seguimiento que reciben cuando así lo requieren.

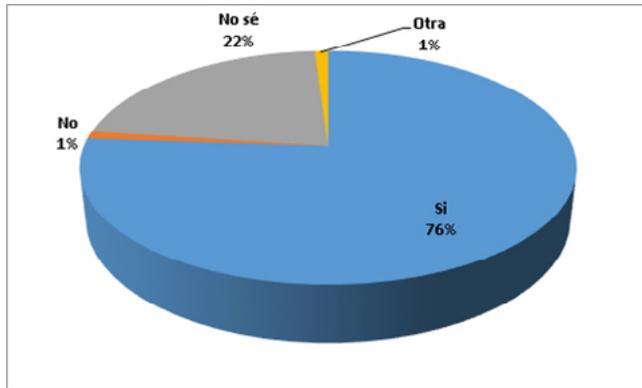


Figura 13. Resultados pregunta 6 para maestría.
Fuente: Elaboración propia

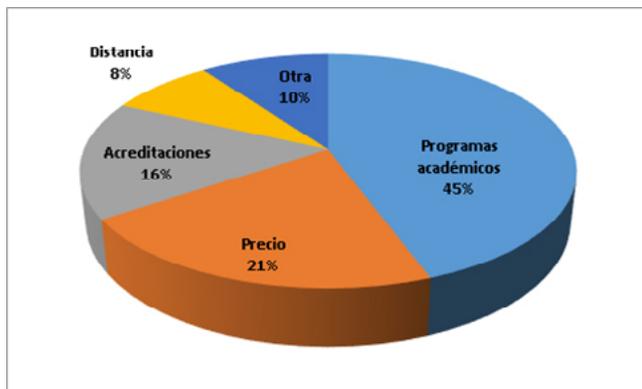


Figura 14. Resultados pregunta 7 para maestría.
Fuente: Elaboración propia

6. ¿Consideras que como alumno contribuyes a este tipo de acreditaciones y a la mejora continua de los procesos?

El 76 % de los alumnos encuestados afirman que contribuyen al proceso de certificación de la IES a la que pertenecen por medio de llenado de encuestas, buzón de sugerencias, participación en actividades escolares, deportivas y culturales para el crecimiento de la misma y llegar a cumplir el objetivo.

7. ¿Qué criterios utilizas para inscribirte a una universidad?

Los programas académicos sin duda son pieza clave para que la mayor parte de los aspirantes tome la decisión de inscribirse o no a una universidad, aunque el factor precio también es un factor que influye para que lleguen a tomar dicha decisión.

Sin embargo, también es importante mencionar que existen otros factores para que se llegue a tomar una acertada decisión tales como: prestigio, convenios empresariales, horarios flexibles, ranking del programa, calidad y nivel académico de los exponentes, reconocimiento profesional, disponibilidad de fechas.

Resultado del cuestionario a Directores de plantel

Se llevó a cabo un estudio a través de un cuestionario realizado a ocho expertos en el tema de calidad y procesos de certificación y acreditación académica de tres diferentes instituciones educativas, entre ellos se encuentran dos rectores y seis directores de plantel, los resultados se presentan a continuación:

Respecto a la pregunta 1: ¿Desde su perspectiva, que es Calidad Académica? Coinciden en que es necesario contar con todos los procesos, estructura, servicios en general, instalaciones, programas académicos y talento humano para desarrollar actividades que ayuden al crecimiento institucional y personal del individuo y lograr alcanzar sus beneficios.

Respecto a la pregunta 2: ¿Porque es importante que una institución de educación superior cuente con una certificación de calidad académica? Coinciden en que esto permite a la Institución contar con procesos muy bien establecidos, estar al día en sus planes de estudio, contar con docentes de excelencia garantizando su proceso de enseñanza-aprendizaje, le permite posicionarse en el ranking dentro del mercado como una opción segura y válida.

Respecto a la pregunta 3: ¿Cuáles son los retos de una IES al certificar su calidad académica? Coinciden que principalmente a tener una mejora continua de los procesos, en los servicios que se ofrecen y tener adaptabilidad a las nuevas tendencias. Que todos los colaboradores de la organización entiendan la importancia del proceso, luego alinear las actividades para que se avance en la dirección correcta y finalmente la generación de evidencias que demuestre el trabajo titánico que se está haciendo.

Respecto a la pregunta 4: ¿Qué implicaciones tiene para los docentes la certificación de la calidad académica en la institución en la que colaboran? Coinciden en que todos deben tener un mayor compromiso, conocimientos actualizados, mayor preparación en su metodología de enseñanza-aprendizaje, aceptación de nuevas habilidades, costumbres y competencias de las generaciones, apertura y aceptación que les permita adaptarse e involucrarse a los cambios que requiere la institución, conocimiento y uso de las Nuevas tecnologías.

Respecto a la pregunta 5: ¿Cuál fue su experiencia durante el proceso de certificación institucional? Coinciden en que fue una experiencia satisfactoria, enriquecedora en todo sentido, se modificaron procesos internos, cambios e inversión en infraestructura, trayendo consigo beneficios institucionales y también personales. Así mismo, conocer los procesos operativos de los organismos certificadores y someterlos a dichos procesos para un fin común.

Respecto a la pregunta 6: ¿Cuál fue el principal reto que enfrentó la institución a la que pertenece para lograr dicha certificación? Coinciden en que predominó en las respuestas la resistencia al cambio, hacer que todos los colaboradores, maestros y alumnos se involucraran, aceptarán y comprendieran la importancia de este proceso de certificación.

Respecto a la pregunta 7: ¿Qué tan involucrados estuvieron los alumnos durante el proceso y cuál fue el interés que mostraron por el mismo? Coincidió que el 100% de los alumnos estuvieron muy involucrados, su participación fue fundamental. Para algunos alumnos fue de carácter relevante, entusiasta y colaboradora. Se encontraron algunas diferencias, sin embargo para otros fue totalmente indiferente que la institución a la que pertenecen obtuviera algún tipo de certificación, y no consideraban tener ningún beneficio, en otras instituciones el 50% de la población estudiantil se involucró en dicho proceso, en otras una pequeña parte se mostró renuente.

Respecto a la pregunta 8: ¿Qué tan involucrados estuvieron los colaboradores durante el proceso y cuál fue el interés que mostraron por el mismo? Coinciden que estuvieron sumamente involucrados en todos los procesos, hubo entusiasmo, participación y compromiso total de todos los colaboradores; mostraron interés por el reto al que se estaban enfrentando que al final del día sabían que era por un bien común. Se mostraron algunas diferencias, en algunos planteles el 80% de los colaboradores manifestó interés por el proceso y estuvieron con disposición a hacer cambios necesarios, el resto se mostró un tanto renuente. La mayoría de las veces los colaboradores se sintieron agobiados por las excesivas solicitudes, sin embargo siempre su actitud fue muy colaborativa y participativa.

Respecto a la pregunta 9: ¿Cuáles son los principales beneficios que ha traído el haber realizado el proceso de

evaluación a su institución? Coinciden que el estar certificados nos incluye dentro del ranking de las mejores Instituciones de Nivel Superior. Uno de los principales beneficios es que la institución cuente con procesos claros e indicadores de desempeño, procedimientos más afinados, mejora en procesos administrativos, para que el alumno al estudiar en una IES tenga garantía de la calidad de los programas académicos, personal docente y administrativo altamente competitivo.

Discusión

La encuesta

De acuerdo con la información recabada por medio de la encuesta realizada, se identifica que los alumnos de licenciatura desconocen en gran medida si la institución en la que se encuentran estudiando cuenta con algún tipo de certificación que avale la calidad académica en sus programas, procesos, infraestructura, servicios, entre otros.

Sin embargo, los alumnos que cursan un programa de posgrado están más conscientes de lo que buscan al inscribirse a una universidad, ya que tienen el conocimiento previo de qué criterios utilizar para realizar dicha elección.

Así mismo, los alumnos de ambos programas académicos coinciden en la importancia de que la institución educativa en la que se encuentran este certificada, ya que esto les asegura mayor calidad académica y un alto prestigio profesional, esto a su vez les permite obtener beneficios como reconocimiento y una formación profesional integral.

El cuestionario

De acuerdo a la información recabada por medio del cuestionario realizado, se identifica que los expertos en el tema de certificación y acreditación comparten su experiencia acerca del reto que implica someterse a este tipo de procesos.

El trabajo en equipo es fundamental en este tipo de proyectos, por parte de colaboradores, docentes, alumnos, que aportan su conocimiento y talento al documentar, analizar, recabar lo más posible información para garantizar el éxito en el proceso de certificación. Saben sobre la importancia de que una institución de educación superior cuente con una certificación de calidad académica, con procesos establecidos que avalen que

se cuenta con docentes capacitados y competitivos, personal administrativo calificado, infraestructura idónea, planes de estudio innovadores y vanguardistas que permitan garantizar el proceso de enseñanza aprendizaje significativo.

Los expertos cuestionados saben que una certificación trae consigo beneficios y compromisos, mayores exigencias a todos los involucrados, demostrar que gracias al arduo trabajo que se realizó se puede estar dentro de las mejores instituciones.

Conclusiones

En conclusión, a lo largo de la presente investigación se pudo conocer todos los elementos que se necesitan para que una IES cuente con una certificación de calidad académica.

Calidad, se refiere al cumplimiento de requisitos de un producto o servicio, para eficientar procesos y procedimientos, estructuras, normas, reglamentos, con el fin de mejorar indicadores y criterios y de esta forma poder alcanzar los beneficios que se están buscando.

El objetivo general de esta investigación es describir las ventajas que tiene una institución educativa al someterse a un proceso de acreditación o certificación.

Se menciona a continuación las ventajas, beneficios y riesgos que tiene que enfrentar una IES en dicho proceso:

Ventajas

- La oportunidad de elevar su prestigio como institución de alta calidad.
- Demuestra que tiene la capacidad de responder a los nuevos retos de la Educación Superior y a los requerimientos de la modernización e internacionalización.
- Fortalecimiento de las relaciones con otras instituciones acreditadas.
- Consolidación de su participación en comunidades académicas.
- Facilita la participación de sus docentes en redes y asociaciones a nivel nacional e internacional.
- Consolidación de la cultura de la Autoevaluación y la Autorregulación.

Beneficios:

- Tener servicios educativos consistentes
- Uniformidad en los resultados del proceso enseñanza-aprendizaje
- Certeza en los resultados que brindan
- Promover el reconocimiento internacional
- Trabajo realizado en forma eficaz
- Ordenamiento en las funciones universitarias
- Funciones y responsabilidades del personal docente y administrativo
- Mantener la competitividad al tener un proceso educativo que se desarrolla con un sistema de control y aseguramiento de la calidad
- Capacidad técnica del personal académico que brindará tutorías y asesorías a los alumnos
- Capacidad técnica del personal que realizará los procesos de gestión
- Ser una Institución de Educación Superior (IES) modelo para el sector educativo
- Le proporcionará confianza y seguridad a los diferentes sectores de la sociedad.
- Ayuda a garantizar la mejora y el perfeccionamiento continuo de las actividades universitarias.
- El proceso de auditorías internas y externas mejora la responsabilidad, el compromiso y la motivación de los colaboradores.
- La certificación puede mejorar el rendimiento global, eliminar la desconfianza y ampliar las oportunidades para que los egresados de las Instituciones de Educación Superior (IES) logren ingresar al mercado laboral.

Riesgos

- Desaprovechamiento de oportunidades en el contexto de nuevas fuentes de financiamiento y posibles alianzas
- Desfinanciación del presupuesto de gastos de cada vigencia de la Universidad por su estructura de financiación
- Pérdida de la Acreditación Institucional o de programas académicos
- Bajas competencias de los egresados de educación superior.

Es importante también hacer énfasis en todas las exigencias que tienen los organismos evaluadores mencionados a lo largo de esta investigación, ya que cada uno de ellos menciona el ofrecer un servicio de calidad no solamente académico, sino también de todo el proceso administrativo dentro de una institución educativa, ya

que muchos piensan que en una institución educativa solo se debe evaluar los planes de estudios, sus instalaciones y sus docentes; si bien es cierto eso es importante; hay muchos factores que son críticos para el éxito de una institución educativa como lo es el seguimiento a egresados por ponerlo como ejemplo.

Desde la perspectiva de lo investigado no se considera un riesgo el que una institución este convencida y comprometida a someterse en un proceso de certificación y a continuar con los requisitos solicitados por cada organismo, ya que una vez acreditado el proceso es continuo y con cierta periodicidad; esto trae como resultado tener la certeza que los resultados que brinda la institución son los que se están buscando, la homologación de funciones y responsabilidades del personal docente y administrativo, la oportunidad de elevar el prestigio de la institución, proporcionará confianza y seguridad a cada alumno y a su vez a los aspirantes que desean pertenecer a una importante y reconocida IES.

La Certificación puede mejorar el rendimiento global, eliminar la desconfianza y ampliar las oportunidades para que los egresados de las Instituciones de Educación Superior logren ingresar al mercado laboral.

Sin embargo son pocos los alumnos y padres de familia que investigan a profundidad este tipo de detalles de una institución educativa, quizá como sugerencia el área de mercadotecnia, publicidad y admisiones son los que deben de hacer un mayor énfasis en mencionar y realzar el tema de certificaciones cuando los aspirantes van a las escuela a solicitar informes acerca de sus programas educativos y planes de estudios ofertados. ●

Referencias

- Cid et al., (2009) y Hativa y Goodyear, (2002) Obtenido del sitio web de http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0185-26982011000500012
- EXCELENCIA, E. E. (Junio de 2018). ESCUELA EUROPEA DE EXCELENCIA. Obtenido de <https://www.escuelaeuropeaexcelencia.com/2017/06/beneficios-y-ventajas-de-implementar-iso-9001/>
- Galicia, Y. G. (Mayo de 2018). Procesos de Certificación Académica. (M. I. Delgado, Entrevistador)
- Goetz, J., & M.D., L. (1998). Etnografía y Diseño Cualitativo en Investigación Educativa. Morata.
- Hammar, M. (2018). ISO 9000 Base de Conocimientos. Obtenido de <https://advisera.com/9001academy/es/knowledgebase/seis-beneficios-clave-de-la-implementacion-de-iso-9001/>
- ISO, (1992: 6): Obtenido del sitio web de https://www.uv.mx/cpue/colped/N_30/Certificaci%C3%B3n.htm
- LLC, V. (2017). Normas 9000. Obtenido del sitio web de <http://www.normas9000.com/content/Beneficios-de-la-norma-ISO-9001.aspx>
- PDCAHOME. (Febrero de 2017). Diferencias entre certificación y acreditación. Obtenido de sitio web de PDCAHOME: <http://www.pdcahome.com/642/diferencias-certificacion-y-acreditacion/>
- R. Evans, J., & M. Lindsay, W. (2008). Administración y Control de la Calidad. México D.F.: Cengage Learning.
- Valenzuela. (2008) Obtenido del sitio web de <http://www.revistacoepesgto.mx/revistacoepes8/la-certificacion-como-factor-de-beneficio-para-las-instituciones-educativas-caso-universidad-politecnica-de-penjamo>
- Vidaña, B. G. (2017). Ocho razones para ser y permanecer como una universidad particular integrante de FIMPES. Ciudad de México: FIMPES.