

Evaluación del programa académico e impacto en la calidad del servicio educativo Licenciatura Administración (ITLAC)

Evaluation of the academic program and impact on quality of the educational service Bachelor of Administration (ITLAC)

¹ Dra. Rebeca Almanza Jiménez, ² Dra. Patricia Calderón Campos, ³ Lic. Nora Eloísa Herrera Hernández, ⁴ José G. Vargas-Hernández, M.B.A.; PhD

1 rebeca_aj@hotmail.com

2 nor45941@hotmail.com

³ Tecnológico Nacional de México, Instituto Tecnológico de Lázaro Cárdenas, Avenida Melchor Ocampo No. 2555, Ciudad Lázaro Cárdenas Michoacán, C.P. 60950 Tel (753) 210-40 y 71977

⁴ Centro Universitario de Ciencias Económico-Administrativas. Universidad de Guadalajara, Periférico Norte 799 Edif. G201-7 Núcleo Universitario los Belenes; Zapopan, Jalisco, 45100, México; Telefax: 523337703340 ext. 25685 jvargas2006@gmail.com, jgvh0811@yahoo.com, josevargas@cucea.udg.mx

Recibido: 1/6/2020; **Aprobado:** 25/6/2020.

Resumen

El objetivo de esta investigación consiste en analizar el nivel de calidad en el servicio educativo de los estudiantes de Licenciatura en Administración en función de la evaluación del programa académico. El presente estudio es una investigación de tipo correlacional. El instrumento utilizado fue la encuesta aplicada a los

Abstract

The objective of the research is to analyze the level of quality in the educational service of the students of Bachelor of Administration based on the evaluation of the academic program. The present study is a correlational type of research, the instrument used was the survey applied to ITLAC students. The

estudiantes del IITLAC. Los resultados confirman la hipótesis inicial donde la evaluación del programa académico tiene una relación directa positiva en la calidad del servicio educativo, concluyendo que el análisis documental ofrece distintas formas, métodos y estrategias para abordar la evaluación de la calidad mediante criterios e indicadores pertinentes para posibles cambios de mejora.

Palabras clave: Calidad, educación superior, satisfacción del cliente, servicio educativo.

results confirm the initial hypothesis where the evaluation of the academic program has a direct positive relationship in the quality of the educational service, concluding that the documentary analysis offers different ways, methods and strategies to approach the quality evaluation by means of criteria and pertinent indicators for possible changes. For improvement.

Keywords: Quality, Higher education, Customer Satisfaction, Educational service

INTRODUCCIÓN

Los sistemas de evaluación de programas académicos en la gran mayoría de las instituciones de educación superior forman parte actualmente de la agenda de gobiernos, usuarios de sus servicios, organizaciones académicas, asociaciones e instituciones de profesionales y empleadores con el propósito de garantizar el aseguramiento de la calidad en el servicio educativo

Según la UNESCO (1998) la calidad de las universidades es el referente más importante para el desarrollo de las instituciones, por lo que estas deben de establecer procesos internos de evaluación de modo que se les facilite la inserción en la planificación y desarrollo del sistema. Esta debe de ser una evaluación volun-

taria y rutinaria de cada institución. Razón por lo cual se realizan las siguientes preguntas de investigación: ¿Cuál es el nivel de calidad en el servicio educativo en función de la evaluación del programa académico de Licenciatura en Administración en el IITLAC? ¿Cuál es el nivel de mejora en función de la calidad del servicio educativo que reciben los estudiantes de Licenciatura en Administración en el IITLAC?

De manera general, se pueden señalar como antecedentes de la evaluación y la acreditación de la Educación Superior en México, lo realizado por la Asociación de Universidades e institutos de la Educación Superior (ANUIES), los Comités Interinstitucionales para la Evaluación de la Educación Superior (CIEES) y el Consejo para la Acreditación de la Edu-

cación Superior (COPAES), creado en el año 2000.

Diversos autores han teorizado en relación a la temática abordada como son: Calidad de Servicio en una Institución de Educación Superior en la Ciudad de Barranquilla, donde los autores concluyen que la calidad en el servicio depende de la experiencia generada en el proceso de prestación de este por parte de la institución a sus clientes, por lo que es importante la evaluación del programa académico que garantice la calidad en el servicio educativo (Cervantes, Stefanell, Peralta, Salgado, 2018). Otro estudio realizado por Sánchez, 2011 en relación de la Calidad Educativa en Instituciones de Nivel Superior y la Eficiencia Terminal con el propósito de realizar una propuesta que sirva de punto partida para que los educadores y las mismas instituciones puedan establecer los fundamentos de una calidad educativa.

Objetivo general

Determinar el nivel de calidad en el servicio educativo en función de la evaluación del programa académico de Licenciatura en Administración del ITLAC.

Objetivo específico

Identificar el grado de mejora continua en función de la calidad en el servicio educativo de Licenciatura en Administración del ITLAC.

DESARROLLO

Antecedentes del estudio

El gobierno mexicano, en el Plan Nacional de Desarrollo 2013-2018, se ha propuesto construir un México con educación de calidad para lo cual propone implementar políticas de Estado que garanticen el derecho a la educación que favorezcan la articulación entre los niveles educativos y los vinculen con el quehacer científico, el desarrollo tecnológico y el sector productivo (PND, 2013-2018, p. 59). El Presidente de la República Mexicana, Vicente Fox Quesada, crea el Instituto Nacional para la Evaluación de la Educación (INEE), que tiene la tarea de mejorar el Sistema Educativo Nacional a través de procesos de evaluación de calidad, el desempeño y los resultados de los distintos agentes educativos donde se otorga plena autonomía para mejorar la calidad de la educación (Acuña, 2016).

El 11 de septiembre del 2013 el Diario oficial de la Federación publicó la Ley General del servicio profesional Docente (LGSPD), el cual afirma que para mejorar la calidad educativa es preciso mejorar la calidad de los docentes a través de un sistema de evaluación que permita en base en el diseño de perfiles, parámetros e indicadores, contar con un magisterio más y mejor preparado para las necesidades actuales. México con educación de calidad es la consumación de sugerencias, acuerdos y convenios que han regido al Sistema Educativo Nacional a lo largo de su historia donde la calidad

educativa es tarea de todos. Nadie piensa que es solo responsabilidad del docente y el alumno.

La preocupación por la calidad de la educación es universal. Un recurso efectivo es la autoevaluación interna, la evaluación externa y, por consiguiente la acreditación, donde esta constituye un procedimiento adecuado para verificar la calidad, garantizar la confiabilidad social del esfuerzo educativo sobre los profesionistas formados y comprobar la existencia de parámetros institucionales de desempeño, así como la organización eficiente, la racionalidad de la gestión y la correspondencia entre objetivos y resultados.

La mejora en la calidad educativa es una prioridad política y social en México, especialmente en años recientes, debido a las altas tasas de pobreza, la fuerte desigualdad y el aumento de la criminalidad, alta proporción de jóvenes que no finalizan la educación media superior y el desempeño de los estudiantes no son suficientes para proporcionar las habilidades que México necesita. La jornada escolar es corta, con tiempo de enseñanza efectiva insuficiente; y en muchas escuelas la enseñanza y el liderazgo son de baja calidad, el apoyo con el que se cuenta es débil. Las escuelas operan con escasos recursos, que necesitan estar mejor distribuidos entre ellas.

Justificación

En la actualidad la calidad en el servicio educativo es una parte vital para el desempeño de cualquier institución educativa, la cual agrega valor que le permite destacar y sobresalir en un mercado globalizado como el actual, donde la competencia es intensa. La calidad en el servicio genera un beneficio importante para los clientes al rebasar sus expectativas sobre el servicio que recibe ya que aporta a los egresados las competencias necesarias para alcanzar el éxito en el mercado laboral. Esto es especialmente importante en las actuales economías impulsadas por la innovación y basadas en las competencias y facilita a los estudiantes de encontrar un empleo adecuado al finalizar sus estudios profesionales.

Para garantizar un servicio educativo de calidad es necesario se realice la evaluación del programa académico de Licenciatura en Administración de forma continua y permanente de procuración de información para la toma de decisiones cuyo propósito sea identificar debilidades, fortalezas y áreas de oportunidad que aseguren la calidad del programa educativo mediante sistemas eficientes de gestión y administración, profesores competentes en la generación y aplicación del conocimiento, amplia aceptación social por la sólida formación de sus egresados, servicios oportunos para la atención individual y grupal de los estudiantes, procesos e instrumentos apropiados y confiables para la evaluación de los aprendizajes.

Evaluación del programa académico

La evaluación es hoy, quizá uno de los temas con mayor protagonismo en el ámbito educativo, y no porque se trate de un tema nuevo en absoluto, sino porque administradores, educadores, padres, alumnos y toda la sociedad en su conjunto, son más conscientes de la importancia y las repercusiones del hecho de evaluar y ser evaluado. Existe quizá una mayor necesidad de alcanzar determinados niveles de calidad educativa, de aprovechar adecuadamente los recursos, el tiempo y los esfuerzos y, por otra parte, el nivel de competencia entre los individuos y las instituciones también es mayor (García, 2004).

El término evaluación incluye varias acepciones que se suelen identificar con fines diferentes: valorar, comparar, contrastar, criticar, decidir, concluir, definir, interpretar o juzgar (García, 2004). La palabra evaluación, frecuentemente genera resistencias y temores. En buena medida estas reacciones son explicables porque la evaluación ha estado asociada, especialmente en el campo educativo, con los procesos de calificación, clasificación, reprobación, castigo.

Todo programa educativo sostenido con recursos públicos debe ser permanentemente evaluado, tanto para sustentar acciones de mejoramiento como para dar a la sociedad resultados de su operación. De forma general podemos decir que el término evaluación es una palabra que tiene usos diferentes y que puede aplicar-

se a una gama muy variada de actividades humanas. Cuando queremos evaluar servicios y actividades profesionales debemos de recurrir a formas de evaluación sistemática que, utilizando un procedimiento científico, tiene garantía de validez y fiabilidad.

Conceptualización de la evaluación

El término evaluación es definido por la Real Academia Española como estimar, apreciar, calcular el valor de una cosa. Evaluar consiste en atribuir un valor a algo o a alguien, en función de un proyecto implícito o explícito (RAE, 2014). Evaluación es un proceso sistemático diseñado intencional y técnicamente, de recogida de información, que ha de ser valorada mediante la aplicación de criterios y referencias como base para la posterior toma de decisiones de mejora, tanto del personal como del propio programa (Pérez, & García, 2004),

La evaluación es un proceso que procura determinar, de la manera más sistemática y objetiva posible, la pertinencia, eficacia, eficiencia e impacto de las actividades formativas a la luz de los objetivos específicos. Constituye una herramienta administrativa de aprendizaje y un proceso organizativo orientado a la acción para mejorar tanto las actividades en marcha, como la planificación, programación y toma de decisiones futuras (CIEES, 2013). Al respecto Pérez & García (2004) conceptualizan la evaluación de programas académicos como la valoración, a partir de criterios y referencias

pre especificados, de la información técnicamente diseñada y sistemáticamente recogida y organizada, sobre cuántos factores relevantes integran los procesos educativos para facilitar la toma de decisiones de mejora.

Evaluación y acreditación en México

En Canadá, Estados Unidos de Norteamérica y Europa, la evaluación y la acreditación son procesos que a escala mundial han sido reconocidos como medios idóneos para el mejoramiento de los sistemas de educación superior con el objetivo de aumentar la eficiencia y la eficacia, así como informar a los usuarios los niveles académicos que ofrecen estas para satisfacer las necesidades del desarrollo nacional.

La evaluación fue definida por la ANUIES (1997) como un proceso continuo, integral y participativo que permite identificar una problemática, analizarla y explicarla mediante información relevante. Como resultado proporciona juicios de valor que sustentan la consecuente toma de decisiones. Con la evaluación se busca el mejoramiento de lo que se evalúa y se tiende a la acción. La evaluación de programas educativos es un mecanismo para reflexionar sobre los elementos clave para una educación superior de calidad que satisfaga a los agentes involucrados en el proceso educativo y a la sociedad en general.

La acreditación afirma Pallán (1995) es un procedimiento cuyo objetivo es com-

parar el grado de acercamiento del objeto analizado con un conjunto de normas previamente definidas e implementadas como deseables. Implica el reconocimiento público de una institución o un programa educativo satisfaciendo determinados criterios de calidad y, por tanto, son confiables. Implica una búsqueda de reconocimiento social y de prestigio por parte de los individuos que transitan por las instituciones educativas.

La acreditación según Van-Vugh (1993) es un proceso en el cual un grupo externo juzga el nivel de calidad de uno o más programas específicos de una institución de educación superior, mediante el uso de estándares preestablecidos. Martínez (2008) declara: acreditación la forma de regulación, cuya finalidad principal es garantizar que las IES cumplan una serie de estándares, criterios y compromisos adquiridos con la sociedad en su conjunto. Por lo tanto, la acreditación no solo debe de estar relacionada con el control de la calidad sino también, con la mejora de los servicios que ofrecen las IES, para dar respuesta a las demandas de la sociedad. Esto quiere decir que, las IES deben estar constantemente revisando los servicios que ofertan para adaptarlos a las constantes demandas y compromisos sociales.

Calidad en el servicio educativo

La calidad significa la satisfacción de las partes interesadas para lograr la eficacia y la eficiencia del acto educativo, consiste en aplicar nuevos modelos de organi-

zación, planificación y estrategia para el logro de los objetivos con éxito. El término calidad, en latín significa “cualidad, manera de ser”. Y su significado en castellano es “propiedad o conjunto e propiedades inherentes a algo, de tal forma que permite juzgar su valor, al tiempo que la identifica con superioridad y excelencia. (RAE, 2014) conjunto de propiedades de un producto, de un servicio, de una empresa o una organización que le confieren su aptitud para satisfacer unas necesidades expresadas o implícitas.

La calidad en el servicio es el grado en que un conjunto de características inherentes cumple con los requisitos, entendiéndose por requisito la necesidad o expectativa establecida generalmente implícita u obligatoria (ISO, 9000:2000). Es la adecuación al uso de lo que se está ofreciendo, agregando además satisfacción del cliente; considerando al cliente como todo aquel a quien un producto o proceso impacta (Juran, 1999), por su parte (Ishikawa, 1986. p. 13) define la calidad como “desarrollar, diseñar, manufacturar y mantener un producto de calidad que sea el más económico, útil y siempre satisfactorio para el consumidor”. Al respecto Crosby, (2014), la calidad es ajustarse a las especificaciones del cliente.

Servicio es “cualquier actividad o beneficio que una parte puede ofrecer a otra, es esencialmente intangible y no se puede poseer” (Kotler, 2014), la (ISO 9001:2000), conceptualiza el servicio como el resultado de un proceso. Al res-

pecto (Serna, 2006: pp. 19), define el servicio como “Conjunto de estrategias que una compañía diseña para satisfacer, mejor que sus competidores, las necesidades y expectativas de sus clientes externos”. Los servicios son acciones, procesos y ejecuciones (Zeithaml, 2013). que nosotros efectuamos para fidelizar a nuestros clientes. La RAE, (2014) define servicio como actividad llevada a cabo por la administración o, bajo un cierto control y regulación de esta, por una organización, especializada o no, y destinada a satisfacer necesidades de la colectividad.

La calidad en el servicio consiste en la discrepancia entre los deseos de los usuarios acerca del servicio y la percepción del servicio recibido (Zeithaml, 2013), también se refiere a la calidad en el servicio como el conjunto de prestaciones que el cliente espera recibir en un servicio determinado, a fin de satisfacer sus necesidades. En este caso, si la prestación supera las expectativas, el servicio proporcionado será considerado como excelente; si solo la iguala será vista como bueno o satisfactorio y si no llega a cubrir las será catalogado como malo, pobre o deficiente.

La calidad de la educación es un concepto complejo y totalizante que puede aplicarse a todos los componentes que integran el campo de lo educativo, desde los espacios micro políticos que acontecen a nivel del aula de clases, hasta los estudios comparados de sistemas educativos (Bello, 1999). Es en la década de los 90 que el concepto de calidad surge con fuerza

en Latinoamérica. Schmelkes (1992), señala que la calidad educativa refiere entre otras definiciones, a los objetivos o funciones sociales de la educación.

Por su parte Aguerrondo (1993) asevera que el concepto de calidad de la educación es multidimensional y que no permite ser reducidos a sus efectos observables. Casasús (1995), quien incluye en la conceptualización, tres pilares principales: insumos, procesos y resultados. Según el autor, la calidad esta intrínsecamente ligada al tema de la equidad y entre sus componentes básicos figuran: calidad en el diseño, calidad en los procesos y calidad en los resultados. Las definiciones de calidad en la educación varían y reflejan diferentes perspectivas sobre los individuos y la sociedad.

Para la (OEI, 2017. P. 106) las dimensiones principales de la calidad de un sistema educativo son la “eficiencia, entendida como los resultados obtenidos en relación con los recursos empleados en la educación junto con los procesos, la organización y el funcionamiento de las escuelas; la eficacia, que valora el logro de los objetivos del conjunto del sistema; la equidad, dimensión fundamental de la calidad de la educación que pone el énfasis en la consecución de buenos resultados para todos los alumnos, y el impacto de los resultados alcanzados a mediano y largo plazo”.

Modelos de calidad en el servicio

En términos de calidad los modelos sirven, antes que nada, para evaluar el nivel de calidad de una organización o de algún tipo de entidad, que decide homologarse y presentar a la sociedad sus logros con el propósito de mejorar. Son muchos autores que han orientado sus trabajos basados en los modelos de calidad, los cuales contribuyen al aseguramiento, mejora y excelencia de esta en la producción de bienes y servicios; algunos de ellos con aportes valiosos que constituyen referencias importantes para nuestro estudio entre ellos encontramos:

Modelo Deming

Este modelo se estableció inicialmente con el fin de promover el control estadístico de calidad en las empresas. Busca la implicación de todos los niveles de la organización, desde la dirección general hasta los puestos más inferiores; aun cuando se basa en el control estadístico de la calidad, concede más relevancia a los procesos que a los resultados. De lo anteriormente señalado podemos asumir que el modelo de calidad propuesto por Edward Deming exige un cambio de la filosofía institucional de gestión que debe ser asimilado y asumido por todos los miembros, ya que es clave para lograr la mejora continua en todos los procesos, mediante la aplicación del círculo de la calidad cuyos pasos del mismo son: planear, hacer, verificar y actuar (Deming, 2013).

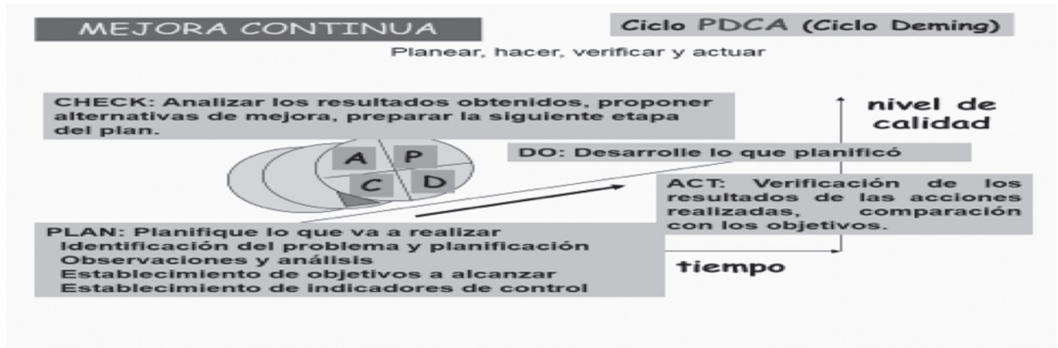


Figura 1. Modelo de Mejora continua

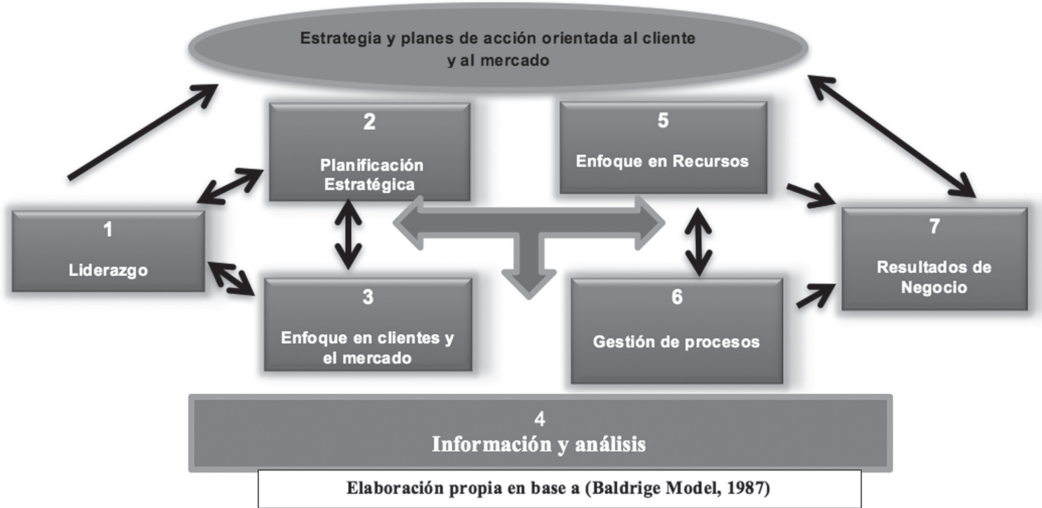
Fuente. Elaboración propia en Base a la propuesta de Edward Deming

Modelo de Excelencia Malcolm Baldrige National Quality Award, MBNQ

El Modelo Malcom Baldrige se enfoca básicamente en los directivos de las organizaciones, siendo este el mejor método para el despliegue de la excelencia operativa en toda la empresa. Es considerado un Modelo de gran valor en la actualidad y ha servido de referencia para otros modelos de calidad y competitividad en el mundo. La idea básica del Modelo es proporcionar a las organizaciones una herramienta de mejora de su sistema de gestión. La herramienta no es normativa ni prescriptiva; no dice como hay que hacer las cosas, respetando así las características de cada organización y la experiencia de sus miembros.

Convocado por primera vez en 1987 por el Gobierno de Estados Unidos para impulsar la Gestión de la calidad Total (TQM), en empresas industriales y de servicios y en pequeñas empresas, este Modelo se fundamenta en los siguientes criterios: 1) Liderazgo, 2) planificación estratégica, 3) enfoque en clientes y el mercado, 4) información y análisis, 5) enfoque en Recursos Humanos, 6) gestión de procesos; y 7) resultados de negocio. Estos valores representan e integran el conjunto de variables y criterios de calidad, en donde el Liderazgo ocupa un papel determinante.

Figura 2: Modelo de Excelencia Malcom Baldrige



Modelo de la Norma ISO 9000: 2008

La Norma ISO 9000:2008 se basa en el cumplimiento de un sistema de gestión de calidad centrado en los elementos de administración y optimización con lo que cuenta una empresa. Se promueve un enfoque basado en procesos que busca aumentar de forma constante la satisfacción del cliente. Esta norma se aplica cuando el objetivo es lograr de forma coherente la satisfacción del cliente con los productos y servicios de la organización, cuando se necesita manifestar la capacidad para demostrar la conformidad con los requisitos del cliente y los requisitos reglamentarios aplicables y para mejorar continuamente el Sistema de Gestión de la Calidad (ISO 9001-2008).

El modelo en mención, presenta tres tipos de evaluación: a) evaluación interna

para el aseguramiento de calidad, adelantada por auditores internos; b) evaluación externa, practicada por auditores externos, que cruzan los referentes ISO 9001 con el sistema de calidad, para lograr la confianza en los clientes y garantizar la gestión de calidad; y c) evaluación de la satisfacción de los clientes, en base a los resultados de la evaluación interna referida a normas ISO 9001 y al sistema de calidad de los procesos, que producen satisfacción de sus clientes en términos de meta y de resultados.

Modelo europeo para la Gestión de La Calidad EFQM.

Este modelo es aplicable a cualquier tipo de empresa u organización, tanto del sector privado, público, hospitales, centros de enseñanza, ayuntamientos, entidades no lucrativas y, por supuesto a las pymes,

ya sean industriales o de servicios. En cualquier caso, se han realizado adaptaciones sectoriales del modelo, que han ayudado sin duda a su implantación. Por ejemplo, existen adaptaciones del modelo al sector educativo, al sector sanitario y al de la administración pública.

Los conceptos fundamentales que subyacen al Modelo son: la orientación hacia los resultados y hacia el cliente, el liderazgo y la constancia, la gestión por

procesos y hechos, el desarrollo y la implicación de las personas, el aprendizaje y la mejora continua, la colaboración y la responsabilidad social. Este modelo es de fácil adaptación al campo educativo. (Membrado, 2006). El principal beneficio que puede derivarse de su utilización por las organizaciones es, entre otros, identificar los puntos fuertes y las áreas de mejora, lo que les permite avanzar en su camino de mejora.

Figura 3: Esquema del Modelo EFQM con porcentajes de peso en cada criterio



Fuente: Elaboración propia en base a (Membrado, 2006)

Marco Contextual: Instituto Tecnológico Nacional de México (Campus Lázaro Cárdenas).

Antecedentes del Sistema Nacional de Educación Superior Tecnológica (SNEST).

El Sistema Nacional de Educación Superior Tecnológica, cuyo antecedente es el

Sistema Nacional de Institutos Tecnológicos de la Secretaría de Educación Pública históricamente inició en el campo de la educación y la investigación con la fundación de los Institutos Tecnológicos Regionales de Durango y Chihuahua en 1948, como un proyecto derivado del Instituto Politécnico Nacional (I.P.N.).

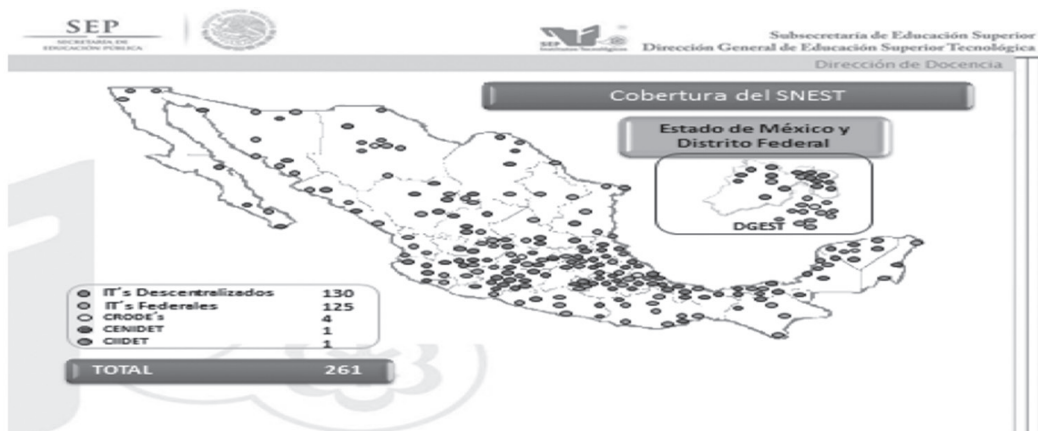
Casi cuatro décadas después a finales de los años ochenta, se crearon los primeros Institutos Tecnológicos Descentralizados, instituciones de educación superior tecnológica con personalidad jurídica y patrimonio propios (Organismos Públicos Descentralizados de Carácter Estatal), y en cuya creación y órgano de gobierno participaron los tres niveles de gobierno, así como representantes de los sectores de la sociedad.

En la actualidad el Sistema nacional de educación Superior Tecnológica (SNEST) cuenta con 261 instituciones en el país (ver figura 8), de las cuales 130 son institutos tecnológicos descentralizados, 125 son institutos tecnológicos federales, cuatro centros regionales de optimización y desarrollo de equipo

(CRODE), y dos centros de investigación: el Centro Nacional y Desarrollo Tecnológico (CENIDET) y el centro Interdisciplinario de Investigación y Docencia en Educación Técnica (CIIDET), con una matrícula estudiantil de 491,165 estudiantes de licenciatura y posgrado en todo el territorio nacional incluido el distrito federal.

Según el Diario Oficial de la Federación del 23 de julio del 2014 deja de existir la Dirección General de Educación Superior Tecnológica de la SEP, para dar lugar a la creación de un órgano desconcentrado denominado TECNOLÓGICO NACIONAL DE MÉXICO. En México la cobertura del SNEST está conformada tal y como se muestra en la siguiente (ver figura.4).

Figura 4: Cobertura del SNEST en la República Mexicana



Reseña histórica del Instituto Tecnológico de Lázaro Cárdenas (ITLAC)

El Tecnológico No. 56 (Nombre inicial del Instituto Tecnológico de Lázaro Cárdenas), ubicado en el estado de Michoacán.

Figura 5. Mapa de la República Mexicana. Fuente: Google Map

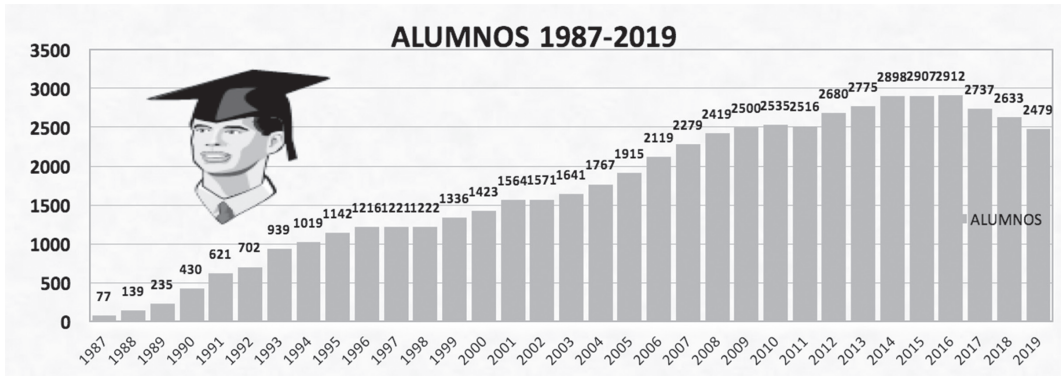


El Instituto Tecnológico de Lázaro Cárdenas Michoacán abrió sus puertas a la población estudiantil el 13 de octubre de 1987, con un total de 77 alumnos en el primer tetramestre (Octubre-Diciembre) iniciando con las carreras de Ingeniería Química e Ingeniería Electromecánica, en las instalaciones del “CET del Mar” facilitadas por el Ing. Marco Antonio Peña, teniendo como coordinador al Ing. Jorge Aguilar Piñón, ya que esta institución nació como una extensión del Instituto Tecnológico de Morelia.

Situación actual del Instituto Tecnológico de Lázaro Cárdenas

Actualmente la oferta educativa del Instituto Tecnológico de Lázaro Cárdenas, consistente en seis carreras de ingeniería en: Sistemas Computacionales, Electrónica, Electromecánica, Química, Industrial e Ingeniería en Gestión Empresarial, dos carreras del área económico-administrativa: Administración y Contaduría de las cuales la matrícula estudiantil correspondiente al período enero-junio del 2019 es la que se muestra en la gráfica siguiente:

Figura 6. Se muestra el crecimiento de la población estudiantil en el ITLAC durante el período 1987 al 2019. Fuente. Elaboración propia en base a información de servicios escolares del ITLAC.



La carrera de Licenciatura en Administración inicia en agosto de 1994 y en diciembre del 2019. El total de alumnos inscritos de la carrera de Licenciatura en Administración fue de 276 estudiantes, tomando en cuenta que se cuenta con la carrea en sistema escolarizado (LASE).

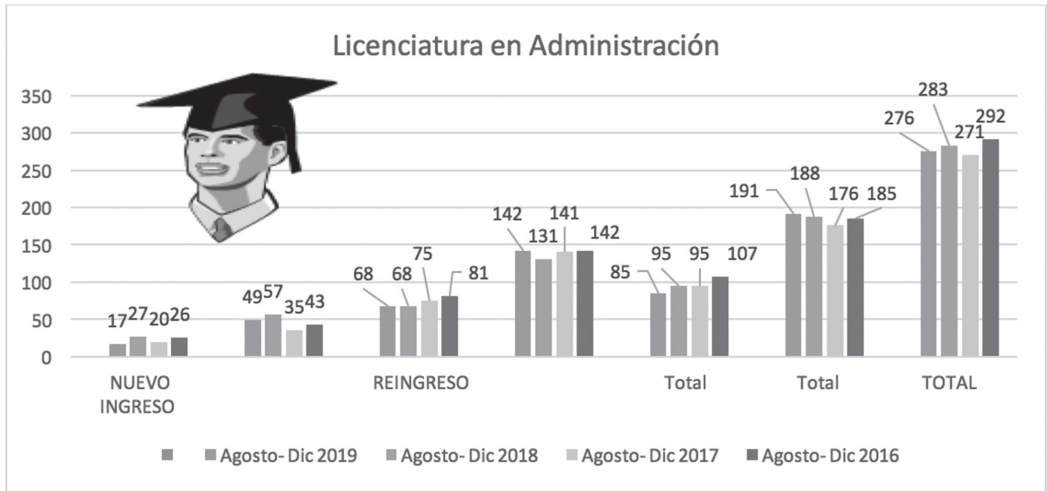
La tabla 1, muestra la población estudiantil inscrita en los periodos del 2016 al 2019 de Licenciatura en Administración tomando en cuenta el periodo agosto – diciembre de cada año:

Tabla 1: Población estudiantil inscrita en el programa de Licenciatura en Administración 2016-2019

PERIODO	NUEVO INGRESO		REINGRESO		TOTAL		TOTAL
	HOMBRES	MUJERES	HOMBRES	MUJERES	HOMBRES	MUJERES	
Agosto- Dic 2019	17	49	68	142	85	191	276
Agosto- Dic 2018	27	57	68	131	95	188	283
Agosto- Dic 2017	20	35	75	141	95	176	271
Agosto- Dic 2016	26	43	81	142	107	185	292

Fuente. Elaboración propia en base a información de Servicios Escolares del ITLAC.

Figura 7: Población estudiantil de Licenciatura en Administración del ITLAC (2016-2019)



Fuente. Elaboración propia en base a información de Servicios Escolares del ITLAC.

La plantilla de personal que atiende las funciones directivas, docentes y de apoyo y asistencia a la educación, está formada por 158 trabajadores con 281 plazas

distribuidas de la siguiente manera: 281 plazas en 118 docentes (47% de plazas docentes son de asignatura) y 40 no docentes (ver tabla 2).

Tabla 2. Plantilla de personal adscrito al ITLAC

TIEMPO COMPLETO	¼ DE TIEMPO	½ TIEMPO	PLAZAS DE ASIGNATURA	NO DOCENTES	TOTAL PLAZAS
50	4	9	178	40	281

Fuente: elaboración propia

Licenciatura en Administración en el ITLAC

Tiene como objetivo, formar profesionales de la administración comprometidos con las demandas y oportunidades del entorno, con una visión estratégica, hu-

manista y global, que actúen como agentes de cambio, a través del diseño, innovación y dirección de organizaciones.

El personal docente asignado a este programa académico durante el periodo enero junio del 2020 está conformado

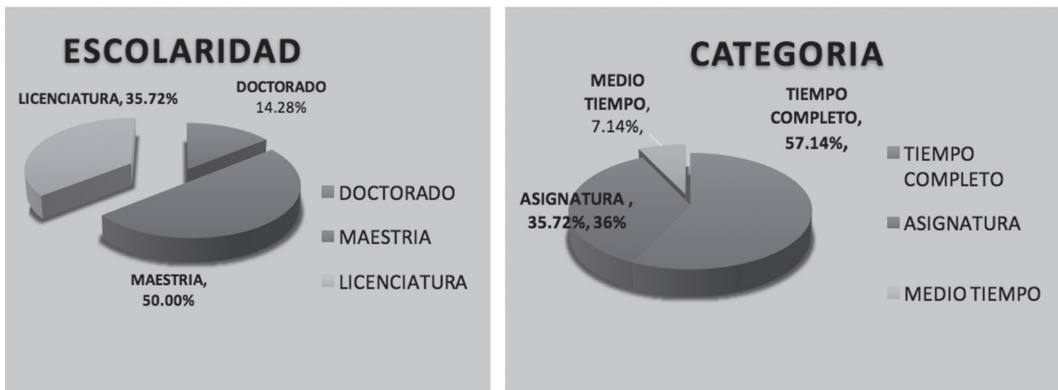
según el cuadro que a continuación se muestra:

Tabla 3. Plantilla de personal adscrito a la Licenciatura en Administración

TIEMPO COMPLETO	½ TIEMPO	PLAZAS DE ASIGNATURA	TOTAL DOCENTES	DOCTORES	MAESTRIA	LICENCIATURA
08	01	05	14	02	07	05

Fuente: elaboración propia

Figura 8. Escolaridad y categoría del personal docente Licenciatura en Administración del ITLAC



Fuente: Elaboración propia

Como se aprecia en la figura 8, solo el 14.28% del personal docente cuenta con estudios a nivel de doctorado, un 50% de los mismos con estudios a nivel de maestría y un 35.72% con solo haber cursado la licenciatura. La grafica 2. muestra que del total de profesores adscritos a este programa académico el 57.14% de los mismos es de tiempo completo, el 7.14% de medio tiempo y un 35.72% es personal docente de asignatura.

Materiales, métodos y metodología.

La presente investigación tiene el propósito de obtener información verídica y de interés, lo cual permite identificar la influencia de la evaluación del programa académico y su influencia en la calidad del servicio educativo de los estudiantes de Licenciatura en Administración del ITLAC. Así como describir el impacto de la variable dependiente en relación a la variable independiente, mediante la recolección de datos primarios. La me-

todoología de este capítulo inicia con la identificación del tipo de investigación, seguida del diseño de la misma, posteriormente se mencionan los instrumentos de investigación. El siguiente apartado determina el tamaño de la muestra, seguido del análisis de los datos y por último se incluyen las limitaciones encontradas a los métodos.

Tipo de investigación

Esta investigación es una investigación cualitativa-cuantitativa de tipo correlacional y consiste en identificar la forma en que se relaciona la variable X e Y, en un contexto en particular. Este contexto está dado por un estudio de caso que consiste en identificar si la evaluación del programa académico tiene una relación directa positiva en la calidad del servicio educativo de los estudiantes de Licenciatura en Administración del ITLAC.

Los estudios cuantitativos correlacionales “miden el grado de relación entre esas dos o más variables (cuantifican relaciones). Es decir, miden cada variable presuntamente relacionada y después también miden y analizan la correlación. Tales correlaciones se expresan en hipótesis sometidas a prueba” (Hernández, 2013: 121).

Diseño de investigación

El diseño de esta investigación se centra en la estrategia desarrollada a partir de la cual se obtiene la información y se analiza, se determinan las principales características y se obtienen las conclusiones. Para esta investigación el diseño que se sigue se presenta en la tabla abajo indicada.

Tabla 4. Diseño de la investigación

NOMBRE DE LA VARIABLE	DEFINICIÓN DE LA VARIABLE DE ESTUDIO	DIMENSIONES	INDICADORES	INSTRUMENTO	ANÁLISIS DE DATOS
X EVALUACION DEL PROGRAMA ACADEMICO	Es un proceso mediante el cual se verifica que un programa educativo cumple adecuadamente con su propósito formativo y que cuenta con las condiciones necesarias para lograr ese propósito (CIEES, 2013).	Alumnos Profesores	Proceso de ingreso Trayectoria escolar Egreso del programa Nivel de escolaridad Infraestructura de apoyo Servicios de apoyo	Encuesta de opción múltiple	Microsoft Excel

		Programa académico	Propósito Modelo educativo Resultados del programa		
Y CALIDAD EN EL SERVICIO EDUCATIVO	La calidad educativa es un continuo cuyos puntos representan combinaciones de funcionalidad, eficacia y eficiencia altamente correlacionados, y su grado máximo, la excelencia, suponen un óptimo nivel de coherencia entre todos los componentes fundamentales del sistema (Pérez, et al, 2000)	Evaluación del aprendizaje Infraestructura Gestión administrativa y financiera	Metodología Estímulos de rendimiento académico Talleres Laboratorios Cubículos Planes Programa integral de calidad Evaluaciones del entorno	Encuesta de opción múltiple	Microsoft Excel

Instrumentos de investigación

Se aplicó la encuesta de Likert que lleva el nombre de su creador Rensis Likert y quien explica que “es una escala de clasificación que pide a los entrevistados indiquen un grado de siempre o nunca” (Malhotra, 1997: 392). Por lo regular una escala de Likert tiene cinco categorías de respuesta, es un tipo de escala indirecta, en la cual el investigador debe clasificar numéricamente cada respuesta, para obtener un puntaje de resumen de cada encuestado. Esta escala es de medición ordinal que consiste en una serie de indicadores y reactivos que se desean medir, ante los cuáles se pide la opinión de los encuestados y las respuestas son solicitadas en términos de grado de nunca o siempre que la persona encuestada tenga con la pregunta en particular (Hernández, et al. 2004).

Operacionalización de las variables.

Este apartado consiste en un listado de preguntas con opciones de respuesta de opción múltiple tipo cerrada agrupadas en dos grandes variables: evaluación del programa académico y calidad en el servicio educativo. La recolección de datos se aplica a los estudiantes de la carrera de Licenciatura en Administración del ITLAC, mediante encuestas en forma personalizada. Una vez tabulados los resultados se utilizan procedimientos convencionales de estadística descriptiva y el análisis de los datos se realiza a través de tablas y gráficos, para el procesamiento de los mismos se utiliza el paquete estadístico Microsoft Excel.

Determinación de la muestra

La información se obtiene de un grupo representativo de los estudiantes de la carrera de Licenciatura en Administra-

ción del ITLAC. En esta investigación la población es finita, ya que se conoce el número de estudiantes, los cuáles son 276 en el 2019 y el muestreo es por conveniencia en virtud de que se entrevistó únicamente a los alumnos que se pudieron contactar debido a que algunos de ellos se encontraban en recisión escolar ocasionada por la pandemia coronavirus 19, y no se cuenta con datos para su localización.

Este tipo de muestreo permite comprobar las hipótesis planteadas, obtener los datos básicos y las tendencias en esta investigación. Se aplicaron 161 encuestas representando un 58.33% del universo. En términos de margen de error el tamaño de la muestra se determina con la siguiente ecuación. Según Hernández, et al (2004).

Tabla 5: Determinación del tamaño de la muestra

VARIABLE	DEFINICION	VALORES
n	Tamaño de la muestra.	161
z	Valor normal estándar correspondiente al nivel de confianza deseado. ($\alpha= 95\%$)	1.96
p	Probabilidad de que el evento ocurra o de aceptabilidad del mismo	0.5
q	Probabilidad de que el evento no ocurra o de no aceptabilidad del mismo = $(1-P)$	0.5
s	Error máximo admisible = $(1 - \alpha)$	0.05
N	Tamaño de la población	Alumnos inscritos=276

Fuente: Elaboración propia

$$n = \frac{Z^2 P Q N}{\varepsilon^2 (N - 1) + Z^2 P Q}$$

$$n = \frac{(1.96)^2 (0.5)(0.5)(276)}{(0.05)^2 (276 - 1) + (1.96)^2 (0.5)(0.5)}$$

$$n = \frac{3.8416(0.0025)(276)}{(0.0025)(275) + (3.8416)(0.0025)}$$

$$n = \frac{2.650704}{1.6479}$$

$$n = 160.85 \text{ ESTUDIANTES} = 161$$

En donde:

p= probabilidad (50%)

q= probabilidad (50%)

E=margen de error (5%)

Z=coeficiente de confianza con el que se va a trabajar (1.96) igual a 05% de los casos

n=tamaño de la muestra=161 estudiantes

N=población o universo (276)

Por lo general en el resultado de los cálculos se acepta un error tolerable de estimación de precisión de 5%. Se dice que este nivel de error es la cantidad máxima que una estimación puntual debe, en opinión del estadístico, extenderse arriba o abajo del parámetro que se estime. Por lo que entre el valor verdadero del universo y el valor estimado de la muestra 161 se pretende reducir el 41.67% de error de estimación.

los estadísticos mediante el programa Microsoft Excel por ser el programa que permite realizar hojas de cálculo, con listas números y clasificaciones. Es muy utilizado debido a su utilidad y fácil manejo. La pantalla de Microsoft Excel aparece en forma de columnas con numerosas posibilidades que van agregándose a medida que las versiones del programa se multiplican y mejoran (González, 2011).

RESULTADOS

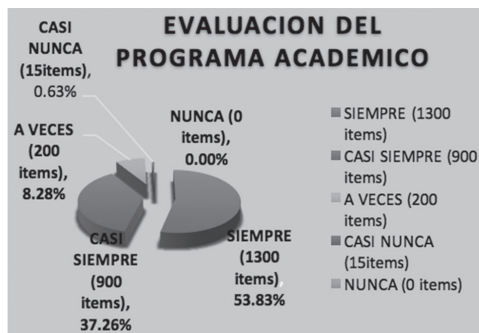
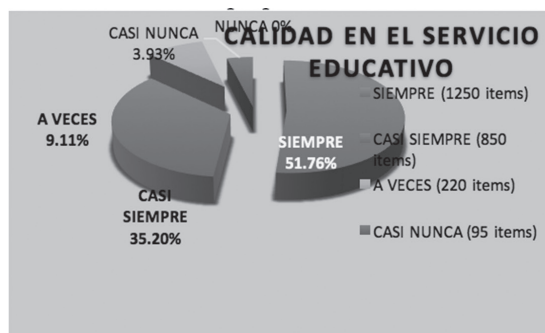
El análisis de los datos, se realiza por medio de gráficas, porcentajes y cálculos.

Objetivo General

Determinar el nivel de calidad en el servicio educativo en función de la evaluación del programa académico de Licenciatura en Administración del ITLAC.

Tabla 6. Nivel de calidad en el servicio educativo en función de la evaluación del programa académico

VALORES	FRECUENCIA 15X161=2,415	EVALUACION DEL PROGRAMA ACADEMICO	FRECUENCIA 15X161=2415	CALIDAD EN EL SERVICIO EDUCATIVO
Siempre	1300	53.83	1250	51.76%
Casi siempre	900	37.26	850	35.20%
A veces	200	8.28	220	9.11%
Casi nunca	15	0.63	95	3.93%
nunca	0	0	0	0
	2415	100.0	2415	100



Este objetivo general se cumple. Los resultados del estudio muestran que de los 161 estudiantes encuestados el 53.83% siempre se evalúa el programa académico, (37.26%) casi siempre, (8.28%) a veces, (0.63%) casi nunca y (0%) nunca lo que determina el nivel de calidad en el Servicio educativo que perciben los alumnos con un (51.76%), siempre existe calidad en el servicio educativo, ante un (35.20%) casi siempre, (9.11%) a veces,

(1.06%) casi nunca y (0%), nunca tal y como se muestra en el cuadro y graficas anteriores.

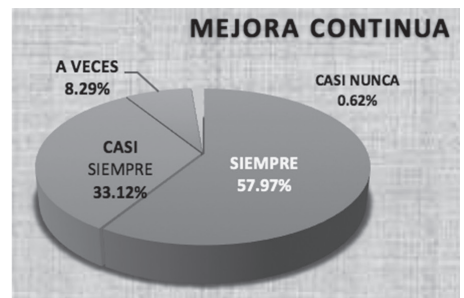
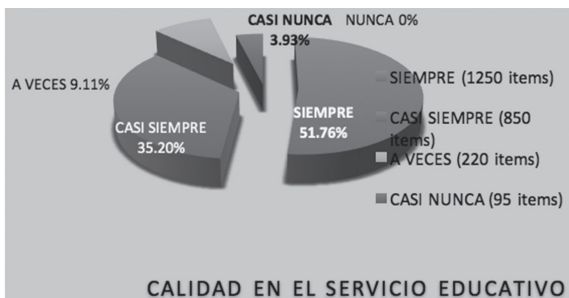
Objetivos específicos

Identificar el nivel de mejora continua en función de la calidad en el Servicio educativo de los estudiantes de Licenciatura en Administración del ITLAC.

Tabla 7: Nivel de mejora en función de la calidad en el servicio educativo

VALORES	FRECUENCIA	CALIDAD EN EL SERVICIO EDUCATIVO	FRECUENCIA	MEJORA CONTINUA
Siempre	1250	51.76%	1400	57.97%
Casi siempre	850	35.20%	800	33.12%
A veces	220	9.11%	200	8.29%
Casi nunca	95	3.93%	15	0.62%
Nunca	0	0%	0	0%
Total	2415	100%	2415	100.00

Figura 10: Evaluación del programa académico. Fuente. Elaboración propia



Determinar el nivel de mejora continua de los Licenciados en Administración del ITLAC en función de la calidad en el Servicio educativo. Los resultados de este estudio muestran el cumplimiento de este objetivo específico ya que de 161 alumnos encuestados el (57.97%) siempre, muestra mejora continua en las actividades que realiza, ante un (33.12%) casi siempre, (8.29%) a veces, (0.62%) casi nunca, lo cual contribuye al nivel de calidad en el servicio educativo de los estudiantes con un (51.76%) siempre, (35.20%) casi siempre, (9.11%) a veces, (3.93%) casi nunca y (0%) nunca tal y como se muestra en el cuadro y grafica anteriores.

Aportaciones

Este resultado confirma la conceptualización de García Ramos, 1989, quien define la evaluación del programa académico como una actividad o proceso sistemático y objetivo, de identificación, recogida o tratamiento de datos sobre elementos o hechos educativos, con el objetivo de interpretarlos, valorarlos y, sobre dicha valoración, tomar decisiones. Así, la evaluación se ha convertido en un elemento esencial para otorgar financiamiento a proyectos y programas educativos, sobre todo en el nivel superior, por parte del gobierno federal, lo que permite el diseño de estrategias para satisfacer, mejor que sus competidores, las necesidades y expectativas de sus clientes externos”. (Serna, 2006: pp. 19) Lo anterior muestra que mientras más se trabaja en la evaluación del programa

académico más oportunidades de mejora pueden implementarse como necesarias para cumplir con los requisitos del cliente y mejorar la satisfacción de los mismos (ISO, 9001:2008).

CONCLUSIONES

La evaluación y acreditación del programa educativo de Licenciatura en Administración que se imparte en el ITLAC, debe ser parte fundamental de la planeación integral de la institución; un imperativo para la rendición de cuentas a la sociedad, así como para el incremento de su reconocimiento y prestigio social.

De acuerdo en los resultados de la presente investigación existe claridad en el rumbo y objetivos a lograr para la mejora continua y el aseguramiento de la calidad del programa educativo.

La calidad en el servicio educativo es fuente de productividad en la institución educativa, ya que permite el uso racional de los recursos y la capacidad del potencial humano, para producir los servicios según las necesidades y percepciones de los clientes. Se pudo encontrar en el análisis documental distintas formas, métodos y estrategias para abordar la evaluación de la calidad de la educación, evidenciándose que en su mayoría consideran criterios e indicadores para emprender procesos de evaluación pertinente.

Se considera de vital importancia identificar las necesidades y requerimientos de los clientes o partes de interés como son los alumnos, padres de familia, empleadores y personal docente entre otros para que, en base a ellas, se establezca la logística de apoyo de servicio, la cual debe de estar 100% orientada hacia sus clientes.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

ANUIES (1997). La Evaluación y Acreditación de la Educación Superior en México. *Revista Educación Superior*, México: ANUIES, No. 101, enero-marzo.

Acuña, L. (2016). La calidad en la educación básica. *Vista desde los organismos internacionales: el caso del BID, la OCDE y UNESCO*. Universidad Complutense de Madrid.

Aguerrondo, I. (1993). La calidad de la evaluación: ejes para su definición y evaluación. *Revista Iberoamericana de Desarrollo Educativo*, 37 (116), p. 561-578.

Baldrige Model (1987). *Gestión de la Calidad Total*. RECUPERADO EL 20/04/2020 de <http://www.nist.gov/baldrige>.

Bello, N.E. (1999). La calidad de la educación en el discurso educativo internacional. *Acción pedagógica*, 8 (2), p. 43-46.

Casasús, J. (1995). *Acerca de la Calidad en la Educación*. UNESCO.

Cervantes, V., Stefanell, I.C., Peralta, P. Salgado, R.P., (2018). Calidad de Servicio de una institución de educación superior en la ciudad de Barranquilla. *Revista Ciencias Administrativas*. No. 11, ISSN 2314-3738.

Comités Interinstitucionales para la Evaluación de la Educación Superior (CIEES, 2013). *La evaluación de programas educativos del nivel superior en México*. Perfiles educativos. Volumen XXXV.

Crosby, P. (2014). *Calidad en el Servicio*. Editorial Mc. Graw Hill. México.

Deming, E. (2013). *Administración de la Calidad*. Editorial Pearson. México.

García, J.M. (2004). La administración y gestión administrativa. *Revista Interamericana de educación de adultos*. Volumen 1. RECUPERADO EL 22/04/2020 de: <http://www.crefal.edu.mx>.

Hernández, R., Fernández, C. y Baptista, P. (2004). *Metodología de la Investigación*. México, D.F.: Editorial McGraw Hill.

Hernández - Sampieri, R. (2013). *Metodología de la investigación*. México: Mc. Graw Hill. 5ª Edición.

International Standardization Organization (ISO 9000:2000), Definición de servicio. Fundamentos y Vocabulario.

International Standardization Organization (ISO 9001:2008), Evaluación de la satisfacción del cliente.

- Ishikawa, K. (1986). *¿Qué es el Control Total de Calidad?* Bogotá, Colombia. Editorial Norma.
- Juran, J. (1999). *On Planning for Quality*. Collier, USA; Mc. Millán.
- Kotler, P. (2014). *Dirección de Mercado-tecnia. 14ª. Edición*. Editorial Pearson Educación.
- Ley General de Educación (2015). *Servicio profesional docente*. RECUPERADO EL 23/04/2020 de <http://www.sep.gob.mx>.
- Martínez, M (2008). *La planeación-evaluación de la educación superior* RECUPERADO EL 01/05/2020 DE: <http://www.xoc.uam.mx/polcul/pyc07/218-234.pdf>.
- Malhotra, N. (1997). *Investigación de mercados. Un enfoque práctico*. México. Editorial Prentice Hall Hispanoamericana, S.A. ISBN 9789688808443.
- Membrado, J. (2006). *Modelo EFQM de excelencia, desarrollo sostenible e innovación*. Editores Qualitas. España.
- OEI, (2017). *Miradas sobre la Educación en Iberoamérica. Desarrollo Profesional y Liderazgo*. RECUPERADO EL 24/04/2020 DE <http://www.oei.es/miradas.2017>.
- Pallán, C. (1995). *Calidad, Evaluación y acreditación en México*. RECUPERADO EL 01/05/2020 DE: <http://www.ual.org/CIDulRevista/20/calidad.htm>.
- Pérez, R.; López, F.; Peralta, D. y Mucio, P. (2000) *Hacia una educación de calidad*. España: Narcea S.A.
- Pérez, C. & García, A. (2004). *Fundamentos de Evaluación. Servicios de publicaciones y difusión científica. 1ª. Edición*.
- Plan Nacional de Desarrollo (2013-2018). RECUPERADO EL 23/04/2020 DE <http://pnd.gob.mx>
- Real Academia de la Lengua Española. (2014). *Diccionario de lengua española* Recuperado el 28 de marzo del 2020 en: <http://www.cliente/definición>.
- Red Iberoamericana para la Acreditación de la Calidad de la Educación Superior (RIACES, 2004. Glosario.
- Sánchez, S.A. (2011). Relación de la calidad educativa en instituciones de nivel superior y la eficiencia terminal. *Revista Innovación Educativa. Volumen 11, No. 57, I.P.N. pp. 213-217*.
- Serna, P. (2006). *Del servicio al cliente a la gestión de clientes*. Colombia: Editorial Panamericana Ltda. Pp. 19-27.
- Schmelkes, S. (1992). *Hacia una mejor calidad de nuestras escuelas en México*: editorial SEP.
- UNESCO (1998). *La Educación superior en el Siglo XXI. Vision y acción*. París, Francia:

Ediciones UNESCO. Recuperado el 20/04/2020 de: http://www.education.unesco.org/educ.prog/declaration_spa.htm

Van -Vugh, F. (1993). *Evaluación de la calidad de la educación superior: el próximo paso.*

Zeithaml, A.V. (2013). *Marketing de servicios un enfoque de integración del cliente a la empresa.* México, Mc Graw Hill