



BUAP

BENEMÉRITA UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DE PUEBLA

FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN

**MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN Y GESTIÓN DE
INSTITUCIONES EDUCATIVAS**

**Incidencias en la acreditación de programas de
educación superior. Propuesta de un sistema de
información**

Tesis

**Para obtener el grado de
Maestra en Administración y Gestión de
Instituciones Educativas**

**Presenta
LRI. Rasshel Ramírez Dardón Aguilar**

**Director de tesis
Mtra. Martha Patricia Tello Cano**

Puebla, Pue.

Diciembre, 2021

ÍNDICE

INTRODUCCIÓN	5
PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	8
Problema de Investigación	8
Preguntas de Investigación	10
Objetivos de la Investigación.....	10
General.....	10
Particulares	10
Hipótesis de la Investigación	11
Justificación de la Investigación	11
Justificación teórica	11
Justificación académica	12
Justificación administrativa	12
Revisión de la Literatura	13
Método de la Investigación.....	18
Fuentes de Información	20
Instrumentos.....	21
Alcances y Limitaciones	22
Delimitación espacial.....	22
Delimitación temporal.....	23
Delimitación teórica	23
Delimitación poblacional.....	23
Alcances.....	23
Limitaciones	24
CAPÍTULO I. MARCO CONTEXTUAL	25
1.1 La calidad educativa en América Latina y el Caribe	26
1.1.1 Un panorama de la Educación Superior	29
1.1.2 Calidad educativa y organismos reguladores.....	31
1.1.3 Agrupaciones no gubernamentales y la calidad en las instituciones educativas	33
1.2 Calidad y Evaluación de la Educación Superior en México	35

1.2.1 Sinergia entre calidad y evaluación	37
1.2.2 Legislación Nacional de la Educación Superior	40
1.2.3 Organismos acreditadores.....	41
1.2.3.1 CIEES	42
1.2.3.2 FIMPES	42
1.2.3.3 CONACYT	42
1.2.3.3 COPAES.....	43
1.3 La calidad educativa en la Benemérita Universidad Autónoma de Puebla... 43	
1.3.1 Estructura orgánica y funcional de la institución	44
1.3.2 Plan de Desarrollo y calidad educativa.....	46
1.3.3 Licenciaturas del área de salud BUAP acreditadas por COPAES	49
1.3.3.1 Facultad de Enfermería	50
1.3.3.2 Facultad de Medicina.....	51
1.3.3.3 Facultad de Estomatología - proceso de reacreditación 2017	53
CAPÍTULO 2. MARCO TEÓRICO.....	56
2.1 Educación Superior	56
2.1.2 Programas y planes de estudio.....	57
2.1.3 Evaluación educativa	58
2.1.4 Acreditación de Programas Educativos.....	61
2.2 Aspectos de la gestión administrativa en las instituciones educativas.....	63
2.2.1 Planeación estratégica.....	63
2.2.2 Control	66
2.2.2.1 Gestión de la información.....	67
2.2.2.2 Resguardo de información	68
2.3 Sistemas digitales de información	69
2.3.1 Sistemas para el control de procesos administrativos	70
2.3.2 Gestión de la información documentada.....	71
CAPÍTULO 3. MARCO METODOLÓGICO.....	73
3.1 Diseño de la investigación.....	73
3.2 Tipo de investigación	73
3.3 Sujetos.....	74

3.4 Método.....	74
3.5 Población y muestra	75
3.6 Técnicas e instrumentos.....	75
3.6.1 Variables de estudio de la investigación.....	75
3.6.2 Diseño instrumentos y operacionalización de las variables	78
3.6.2.1 Cuestionario dirigido al personal operativo	83
3.6.2.2 Cuestionario dirigido a los equipos de trabajo de las últimas reacreditaciones de Enfermería, Estomatología y Medicina.....	83
3.7 Prueba piloto	83
3.8 Validación.....	84
Capítulo 4. Análisis de resultados	94
4.1 Instrumento <i>Incidencias administrativas en la recolección de información para la reacreditación COPAES</i>	94
4.1.1 Resultados descriptivos	94
4.1.2 Resultados estadísticos	96
4.1.3 Discusión	98
4.2 Instrumento <i>Resguardo de información por parte del Personal Operativo</i> ...	99
4.2.1 Resultados descriptivos	99
4.2.2 Resultados estadísticos	99
4.2.3 Discusión	100
Capítulo 5. Consideraciones y conclusiones	102
5.1 Consideraciones en la planeación estratégica.....	102
5.1.1 De la planeación gerencial	102
5.1.2 De la formación directiva	103
5.2 Aspectos para el control de la gestión administrativa	104
5.2.1 De la estructura administrativa	105
5.2.2 De la delimitación de actividades	106
5.2.3 Del resguardo de la información documentada.....	107
5.2.4 De los sistemas de información digital para el control	108
5.3 Inclusión de un sistema digital para la gestión de información	109
5.4 Consideraciones finales	110
5.5 Conclusiones.....	114

Índice de tablas	116
Referencias	117
Anexos	133
Anexo 1. Incidencias administrativas en la recolección de información para la acreditación COPAES	133
Anexo 2. Resguardo de información por parte del Personal Operativo	142
Anexo 3. Formato Instrumento de validez de expertos	149
Anexo 4. Ejemplo aplicación Instrumento de validez de expertos	154

INTRODUCCIÓN

En las acreditaciones de los programas académicos de las entidades públicas de Educación Superior se presentan diferentes incidencias que, llegan a entorpecer o complicar el proceso de recolección de información y evidencias que se muestran ante los evaluadores externos. Esto no es una situación aislada, sino es un contexto recurrente en cada acreditación que realizan estas instituciones.

Las incidencias son circunstancias que se producen de manera esporádica en determinados momentos del tiempo (UPEG, 2016), acorde a Loayza (2016) son problemas que interrumpen el proceso y deben ser resueltos de manera rápida y eficaz; pero Tapia Álvarez et al. (2010), mencionan que una incidencia también es una influencia; es decir acciones que tienen consecuencias directas. Por tanto, se puede definir para la presente investigación que, las incidencias son situaciones controversiales, incidentes o problemáticas que suceden en la etapa de recolección de información y evidencias, alterando directamente el proceso de acreditación.

Por otro lado, con el auge de la globalización en la década de los 90 y la apertura masiva de los mercados internacionales, los países en desarrollo como México debían adherirse a las políticas internacionales de organismos como el Fondo Monetario Internacional (FMI), el Banco Mundial (BM), la Organización de Naciones Unidas (ONU), entre otros. Debido a esto, se hicieron necesarios nuevos mecanismos que brindaran a las universidades públicas según Moreno (2017) una ampliación de las capacidades para absorber la demanda, un fortalecimiento de funciones sustantivas y un alivio a las presiones financieras. Con ello, se sentaron las bases para el sistema que asegure la calidad de la educación en México, esto fue representado en las acreditaciones como una de las formas para evaluar a la Educación Superior.

Actualmente, la UNESCO, (2019) considera que la educación es un derecho humano para todos, a lo largo de toda la vida y que, el acceso a la instrucción debe ir acompañado de la calidad. Por esta razón el aseguramiento de la calidad educativa es el número 4 de los Objetivos del Desarrollo 2030 de la ONU. En la

Declaración de Incheon (ONU, 2015) se señala que la calidad en la educación debe estar comprometida *“con la mejora de los resultados de aprendizaje, para lo cual es necesario fortalecer los insumos, los procesos y la evaluación de los resultados y los mecanismos para medir los progresos”*.

En México una institución representativa para evaluar los programas académicos de las Instituciones de Educación Superior (IES) es el Consejo para la Acreditación de la Educación Superior A.C.(COPAES); el cual a su vez “otorga el reconocimiento a los Organismos Acreditadores (OA) que son Asociaciones Civiles que se encargan de evaluar con base en un conjunto de criterios, indicadores y estándares de pertinencia y calidad normados en el Marco General de Referencia (MGR) establecidos por esta institución... siendo la acreditación el resultado de un proceso de evaluación y seguimiento sistemático y voluntario del cumplimiento de las funciones universitarias de una Institución de Educación Superior (IES); asimismo, es el reconocimiento formal y público que recibe un Programa Académico (PA) que ha logrado avances significativos en el cumplimiento de su misión y objetivos declarados, otorgado por un OA y cuya vigencia tiene una duración por 5 años” (COPAES, 2020).

En la actualidad existe una problemática en los procesos de acreditación que no ha sido estudiada y es, la falta planeación estratégica en las áreas administrativas medulares de una unidad académica como lo son la Secretaría Académica y Administrativa de las universidades públicas; así como el poco control en la gestión administrativa para el resguardo de información y evidencias que se generan diariamente al interior de cada Programa Académico en las universidades públicas; es decir, no está conformado adecuadamente, lo que desemboca en incidencias negativas. Si bien, las acreditaciones se pueden llegar a lograr, la conformación de un sistema de gestión de información planeado, impulsaría la eficiencia de estos procesos. Por tanto, esta problemática se aborda en el presente estudio, haciendo un análisis de los últimos procesos de acreditación COPAES de las licenciaturas de Enfermería, Estomatología y Medicina del área de la salud en la Benemérita Universidad Autónoma de Puebla.

“La planeación dentro de una organización implica definir los objetivos de la misma, establecer una estrategia global para lograrlos; y, desarrollar planes para las actividades laborales de la empresa.” (Solórzano y Alaña, 2015). Por su parte, el control administrativo se ha usado extensamente para abordar el proceso administrativo en las organizaciones de negocios y lo han clasificado en diferentes términos como: decisiones de control estratégico, control y nuevas formas de organización, control y riesgo, control administrativo y nuevas formas de organización, cultura e información tecnológica, etcétera (Chowdhury y Shil, 2020). Una herramienta de control es la ejecución de sistemas de información, igualmente estos se encuentran instaurados institucionalmente en las universidades, pero no al interior de las Facultades y ni de los programas académicos. Acorde a Castro et al. (2019), la importancia de los sistemas de información reside en que no solamente sirven para conjuntar la información que se genera, sino para procesar toda esa información en una forma que sea útil para la organización; convirtiéndose en algo vital para el desempeño y la toma de decisiones con la finalidad de atender lo solicitado por las acreditaciones.

Así este trabajo se desarrolla de la siguiente manera, en primera instancia se da a conocer el planteamiento de problema, los objetivos, la hipótesis, justificación, estado del arte, metodología, alcances y limitaciones. Como capítulo uno se desglosa el marco contextual, en el capítulo dos el marco teórico y en el capítulo tres el marco metodológico. En la parte final se presentarán los resultados, la propuesta de esquematización del sistema de información y las conclusiones.

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

Problema de Investigación

La calidad educativa es una preocupación mundial y se reafirma en el marco de las políticas internacionales a través de los Objetivos del Desarrollo (ODS) que los países miembros de la Organización de las Naciones Unidas (ONU) deben alcanzar en sus sistemas educación, entre los cuales se sitúa México. Por ello, el sistema de educación superior en México por medio de la evaluación, en la legislación dictamina que esta última debe ser concebida “como un proceso integral y participativo para la mejora continua de la educación” (Anteproyecto-LGES, 2019).

Legislar y organizar la evaluación para la mejora de la calidad educativa es reto de un gobierno federal; por esta razón, en este sexenio (AMLO 2018-2024) se plantea que se regularán los mecanismos, instrumentos e instancias para la evaluación que contribuyan al cumplimiento de los fines, principios y políticas de la educación superior a través del Sistema Nacional de Evaluación de la Educación Superior (Anteproyecto-LGES, 2019). Una arista de la evaluación en el nivel Superior son las acreditaciones, una de las instituciones importantes en estos procesos es el Consejo para la Acreditación de la Educación Superior A.C. (COPAES) y todos los organismos que se desprenden de él acorde a las distintas áreas del conocimiento. Esta investigación pretende comprobar que las acreditaciones en las universidades públicas se realizan con una inadecuada planeación, lo que conlleva a un descontrol de la información requerida por los organismos de evaluación externa.

La planeación estratégica (PE) es una herramienta de gestión que permite a las organizaciones tomar decisiones presentes y futuras, así como adecuarse a los cambios y demandas de su entorno con eficiencia, eficacia y calidad de los bienes y servicios que se ofrecen. La planeación estratégica consiste en formular y establecer objetivos y cursos de acción (estrategias) para alcanzarlos. (CEPAL, 2011). La planeación es estratégica debido a que se establece en el mayor nivel jerárquico de una institución (CEPAL, 2006); es decir, en el área directiva y desde

ese punto se permea a las subdirecciones y a los niveles operativos. Las acciones emprendidas para alcanzar los objetivos generan información diariamente, esta va conformando bases de datos que permiten tener un registro de los resultados obtenidos; sin embargo, este registro se ve afectado cuando existe una falta de planeación y de control de los procesos administrativos.

Las reacreditaciones en las instituciones educativas se sustentan en los registros de los resultados, pero si no hay una planeación y control administrativo adecuados se complica la recopilación de la información para la evaluación externa. La falta de estos pilares se debe a que gran número de los directivos de estas organizaciones no cuentan con formación en administración; si bien cada persona al mando lleva a cabo el trabajo requerido gracias al contexto global que posee de las prioridades que se deben atender, no lo realizan acorde a una planeación estratégica, aunque se crean objetivos, no es su prioridad generar estrategias para alcanzarlos.

Con la llegada del siglo XXI, inició el auge de las tecnologías de información y comunicación (TIC); en la planeación estratégica de las instituciones en general se comenzaron a utilizar con mayor frecuencia las herramientas tecnológicas para mejorar sus procesos, alineando objetivos y estrategias entre directivos, mandos medios y personal operativo; creando así, un marco de trabajo sustentado en aplicaciones y desarrollo de bases de datos para el control de las actividades administrativas (Velásquez et al. 2016). En la actualidad implementar la tecnología es imprescindible para mejorar continuamente la gestión administrativa en cualquier organización, incluyendo las educativas; puesto que, “las organizaciones se desarrollan en la actualidad en un entorno de mayor competencia, por lo que se hace necesario no sólo permanecer, sino también crecer e innovar constantemente para ser más eficiente, eficaz y competitivos en el mercado, de tal manera que contribuya al éxito de la empresa en el corto, mediano y largo plazo” (Álvarez et al., 2010).

Por lo anterior, el objeto de estudio del presente trabajo son las incidencias que se presentan durante el proceso de acreditación COPAES de los Programas

Educativos (PE) que pertenecen al área de la salud de la Benemérita Universidad Autónoma de Puebla (BUAP). Posteriormente se explicará la importancia de implementar la tecnología en la creación de un sistema de información al interior de cada PE que permita eficientar sus procesos, basado en los criterios generales de COPAES.

Preguntas de Investigación

¿De qué manera la formación profesional de los involucrados en las acreditaciones incide en la gestión de la acreditación de los Programas Académicos del área de la salud BUAP?

¿En qué medida la falta de planeación estratégica y control en los sistemas de información influye en los procesos de acreditación de los programas académicos de Educación Superior?

¿De qué forma la implementación de tecnología agiliza la gestión de la información para eficientar los procesos de acreditación del área de la salud BUAP?

Objetivos de la Investigación

General

Detectar las incidencias administrativas en la recolección de información para la acreditación de programas de Educación Superior en el área de la salud de la Benemérita Universidad Autónoma De Puebla.

Particulares

- Caracterizar el estado del arte en la planeación estratégica relacionada con las acreditaciones de los programas de Educación Superior.
- Identificar el contexto de las acreditaciones nacionales, estatales y locales del área de la salud.

- Recolectar y analizar la información relacionada con los procesos administrativos y las experiencias de los participantes en el proceso de acreditación de los programas educativos del área de la salud de la BUAP,
- Diseñar un plan estratégico enfocado en un sistema de información acorde a los criterios generales que se solicitan en las acreditaciones por COPAES.

Hipótesis de la Investigación

Hi: La planeación estratégica de la gestión administrativa relacionada con los programas educativos de Educación Superior, incide en el proceso de acreditación COPAES.

Ho: La planeación estratégica de la gestión administrativa relacionada con los programas educativos de Educación Superior, no incide en el proceso de acreditación COPAES.

Justificación de la Investigación

Justificación teórica

Los mecanismos de planeación estratégica y control al interior de las unidades académicas de las Instituciones de Educación Superior (IES) Públicas, son aspectos a los que pocas veces se les da la importancia; sin embargo, la planeación estratégica es un plan de acción que una organización emplea y debe seguir para su propia mejora y crecimiento (Solórzano y Alaña, 2015) y, después de haber planeado se deben crear mecanismos que den seguimiento al plan y que controlen las actividades que se desprenden de este; por ello, es a partir de los resultados que se logran con el control que una institución puede medir su eficiencia y eficacia. El control respecto a Henri Fayol es confirmar que las actividades se llevan a cabo conforme a la planeación institucional establecida (Albarrasin et al. 2017).

Acorde al contexto expuesto, la información generada en este trabajo pretende sustentarse en la teoría del Control Administrativo y su importancia para desempeñar con éxito la gestión administrativa cotidiana en los Programas Educativos de las Universidades Públicas en México, esto se realizará por medio de la exploración de las incidencias en el proceso de acreditación por COPAES en los Programas Educativos del área de la Salud BUAP; ya que, de acuerdo a Bateman y Snell (2009) no sólo dependen del marco de la planeación, organización y dirección institucional y de la unidad académica; sino del monitoreo del desempeño y la implementación de los cambios necesarios para asegurar que los recursos son utilizados de acuerdo con los planes y las metas de calidad.

Justificación académica

Parte del quehacer de un administrador y gestor de instituciones educativas es verificar que los procesos que se llevan a cabo en una organización escolar cumplan con estándares de eficiencia y eficacia, para que los recursos invertidos sean aprovechados al máximo. Las acreditaciones son procesos costosos que brindan un reconocimiento educativo, pero no son gratuitos; es decir, se les invierte muchos recursos financieros, humanos, materiales y de infraestructura como para no mejorar las áreas de oportunidad que se evidencian. Pero dichas áreas, no sólo son las que verifica el evaluador externo, sino también la forma en que se acopia la información documentada que se presenta al evaluador; para un administrador de una empresa, la manera en que se resguarda la información documentada es de suma importancia para el aprendizaje organizacional y esto no debe ser una excepción al interior de los PE del sector educativo público.

Justificación administrativa

El marco institucional en que se desenvuelven las acciones administrativas de las universidades públicas generalmente cuenta con una planeación aceptable, que no siempre se permea en las actividades cotidianas de cada uno de los Programas Educativos, por lo que el orden se ve mermado desencadenando demoras en búsquedas infructuosas de la información generada día a día; es decir, no hay “un

lugar para cada cosa y cada cosa en su lugar” (Albarrasin et al. 2017). Por ello, es necesario interiorizar en los Programas Educativos un mecanismo de control operativo que permita concentrar los productos de las actividades cotidianas de gestión en un sistema de información que esté disponible y al alcance del control gerencial (Silva, 2015).

El control de la información eparte de un fin colectivo institucional y permite que su creación no se estanque en egoísmos individualistas de los empleados. Lo generado pertenece a la institución no a las personas, aunque sí exista una impresión personal en el trabajo realizado. Aunque en el mercado actual existe una gran variedad de softwares que permiten a las instituciones de educación llevar un control de los procesos, ninguno se adecúa en su totalidad para que los PE atiendan a los indicadores establecidos por COPAES; por tanto, no emiten la documentación necesaria para evidenciar el trabajo realizado al interior de los programas académicos.

Revisión de la Literatura

El tema estudiado se aborda desde los siguientes elementos: incidencias, acreditación, planeación estratégica, control de gestión, sistemas de información y educación superior; en este apartado se desglosará cada uno para comprender su definición y cómo se relacionan entre sí. El proyecto se instaura en el sistema de Educación Superior, ya que se habla de las licenciaturas del área de la salud BUAP, es a partir del control de gestión en sus sistemas administrativos al interior de estos Programas Académicos que, se estudiarán las incidencias que ocurren en los procesos de acreditación por COPAES y cómo estos inconvenientes pueden ser manejados utilizando como herramienta la implementación de un programa de gestión de información. La Educación Superior en las universidades públicas está plagada de retos que surgen cotidianamente, eso es crear una balanza efectiva entre los recursos asignados y generados para responder a las demandas de educación gratuita de la población, atender los retos significa encontrar estrategias tecnológicas que permitan tener control sobre la información diaria que generan y

así poder rendir cuentas de su funcionamiento y evidenciar su calidad educativa sin conflictos administrativos.

En la actualidad el gobierno federal enfrenta muchos retos en la educación superior (ES) en México, la ES va más allá de la transmisión del conocimiento, pues implica una relación estrecha con la economía nacional y la inversión privada lo cual en México es algo muy bajo. Algunos retos del gobierno son incrementar la infraestructura material y académica, fortalecer las finanzas, rediseño curricular, fomentar el autoaprendizaje, vinculación con el mercado, entre otros (Pérez, 2019). Pero para poder entender que la ES en México tiene muchas áreas de oportunidad, hay que recapacitarla como un derecho humano, para lo cual Jongitud (2017) ahonda en esta perspectiva desde el contexto internacional hasta situarlo en México, afirmando que la ES es un derecho humano y está justificado en 4 niveles: normativo nacional, normativo internacional, reconocimiento estatal y evolución de los acuerdos internacionales. Con ello, el derecho a la educación superior no sólo es reconocido en los tratados de derechos humanos, sino reforzado por la interpretación oficial de dichos instrumentos y por la práctica de los Estados.

Como ya se mencionó no existe una definición de incidencias en un proceso de acreditación; por eso, se retoman definiciones de diferentes ámbitos administrativos como: el Manual de procedimientos de incidencias laborales (UPEG, 2016), Manual de incidencia en políticas públicas (Tapia et al. 2010), Modelo de gestión de incidentes (Loayza, 2016); asimismo, la página web ISO9001 calidad (2003) que es una consultora encargada de preparar empresas para distintas certificaciones, a través de su publicación del Procedimiento para la gestión de incidencias, menciona que “el concepto de Incidencia es todo aquel suceso con relación directa o indirecta sobre la marcha normal de las actividades...Las incidencias pueden tener su origen en el incorrecto diseño de uno o varios procesos o en la incorrecta ejecución de los procesos establecidos e incluso en la falta de recursos necesarios”.

En lo que respecta a las incidencias en las acreditaciones, mucha de la literatura remite a las problemáticas alrededor del sistema de valoración de la calidad educativa en la Educación Superior; entre ellos, destaca que los procesos de acreditación no funcionan efectivamente en Latinoamérica, ya que sólo son para cumplir un requisito de evaluación externa (Martínez et al. 2017) y que estas problemáticas acontecidas se pueden generalizar en que son causadas por la inflexibilidad de la cultura académica y administrativa (Malagón et al. 2019). Sin embargo, también hay literatura que aborda el discurso de los organismos internacionales (UNESCO, CEPAL, BM, OCDE) problematizando el contexto global en que se desarrolla la modernización educativa a través de la evaluación y acreditación de la calidad en las IES (Jiménez, 2011).

Resumiendo, a los autores consultados, la incidencia es una problemática que influye directamente en la eficacia y eficiencia de cualquier proceso administrativo de una organización. Por lo anterior, se retoma la propuesta hecha en la introducción sobre la definición de este concepto para el tema abordado: las incidencias son situaciones controversiales, incidentes o problemáticas que suceden en la etapa de recolección de información y evidencias, alterando directamente el proceso de acreditación.

Para referirse al tema de acreditación la primera fuente utilizada es la de COPAES y todas las definiciones que este organismo emite para el conocimiento de todos los programas educativos que desean acreditarse por él. Así, la acreditación es una “garantía de excelencia... que permite informar y orientar a la sociedad sobre los programas de calidad y las instituciones que los imparten” (COPAES, 2020). Pero, para esta investigación es importante la perspectiva externa que se tiene de este organismo, Zenteno (2016) describe y reflexiona sobre el papel de COPAES en la evaluación de programas educativos públicos y privados, describiendo sus acciones hasta el momento y los retos a los que se enfrenta. Para revisar los procesos de acreditación en América Latina, Delgado y González (2018) analizan la experiencia desarrollada en la Unión de Universidades de América latina y el Caribe (UDUAL) tanto para la constitución de un Consejo de Evaluación y

Accreditación Internacional (CEAI), como para la creación un modelo de evaluación. Por otro lado, es necesario tener una visión de lo que han sido las acreditaciones en el área de la salud en otros países latinos, lo cual se realiza a través de Ruíz y Manrique (2016) quienes revisan el estado actual de la acreditación universitaria de las carreras de Odontología en Perú y su importancia para evaluar no sólo la enseñanza sino la calidad de los servicios que se brindan a partir de su desarrollo en los estudiantes.

Continuando con otro de los elementos: la planeación estratégica es un proceso sistemático que implica diagnosticar y analizar una organización en todas sus áreas, así como sus relaciones verticales y horizontales tanto internas como externas; a partir de esto crear objetivos y estrategias que guiarán las decisiones gerenciales (Solórzano y Alaña, 2015). Igualmente, Münch (2014) expresa que la planeación consiste en convertir las amenazas en oportunidades, anticipando el futuro para reducir los riesgos e incertidumbres de una organización, lo que va a permitir fijar el rumbo requerido para convertir las debilidades en fortalezas; existen tres tipos de planeación la táctica o funcional, la operacional y la estratégica, para fines de esta investigación, la planeación estratégica se conforma por la filosofía, valores, misión, visión, objetivos, estrategias, políticas, programas y presupuesto de una institución. Bojórquez y Pérez (2013) mencionan que la importancia que se le da a la planeación estratégica es un reflejo del compromiso de una organización y garantiza que las políticas y acciones “de los departamentos funcionales sean coordinadas y canalizadas hacia un conjunto de metas comunes”.

Por otro lado, el control administrativo se ha usado extensamente para abordar el proceso administrativo en las organizaciones de negocios y lo han clasificado en diferentes términos como: decisiones de control estratégico, control y nuevas formas de organización, control y riesgo, control administrativo y nuevas formas de organización, cultura e información tecnológica, etc. (Chowdhury & Shil, 2020). Sin embargo; el concepto de control administrativo ha ido variando con el tiempo y cada vez se necesita un mayor consenso teórico; ya que existe un extenso pluralismo y la conceptualización actual del control de gestión muestra una falta

crítica de claridad (Silva, 2015). Dextre y Del Pozo (2012) y Méndoza et al. (2018) enuncian la importancia del control interno de las organizaciones empresariales como una herramienta de dirección que permite gestionar los procesos administrativos con la finalidad de que se obtenga una seguridad del cumplimiento de objetivos institucionales y se pueda informar a las personas interesadas sobre los procesos de la organización.

Pasando al siguiente elemento, se hace evidente la relevancia que tienen los sistemas de información (SI) como mecanismo de control de gestión para recopilar, resguardar y analizar información de las organizaciones, para Bőjte (2019) aseguran precisión y fluidez en los conjuntos de datos que se generan para que la información pueda ser analizada e interpretada fácilmente por lo que resultan fundamentales para la efectividad de la calidad en las instituciones educativas. Los sistemas de información están basados en los sistemas ERP (Enterprise Resources Planning) y aunque estos se crearon con base a los sistemas industriales se puede extrapolar al sector educativo, de la salud, financiero o de otros servicios; el tratamiento de los sistemas de información es prácticamente el mismo, independiente del sector industrial o social al que se pueda emplear, por lo que es funcional su aplicación en las universidades (Espinoza, 2018). Los autores descritos ofrecen las pautas para la importancia de los SI en las universidades públicas y serán las bases para poder demostrar la hipótesis de la investigación en la que se menciona que es necesario implementar un ERP al interior de las licenciaturas del área de la salud BUAP.

Otra fuente de información que conjunta las acreditaciones y explica por qué debe sujetarse en un sistema de información es Barcos (2008) quien reflexiona sobre la relevancia de los Sistemas de Información para universidades y su importancia para la gestión, pues es una manera de informar sus acciones emprendidas ante la sociedad; asimismo, analiza su relevancia en el marco de las acreditaciones, a través de defectos encontrados en Latinoamérica y Europa.

Método de la Investigación

Los métodos de investigación conducen al establecimiento de las etapas en que se estudiarán las diferentes variables establecidas en el proyecto; es decir, “el marco metodológico es el conjunto de pasos, técnicas y procedimientos que se emplean para formular y resolver problemas. Este método se basa en la formulación de hipótesis las cuales pueden ser confirmadas o descartadas por medios de investigaciones relacionadas al problema” (Azüero, 2019).

Diseño de investigación

Retomando el objetivo de estudio que es hacer una revisión de las incidencias en los procesos de gestión que conducen a la acreditación de programas académicos del área de la salud BUAP y la generación de una propuesta de esquematización de un sistema de información para un mejor control administrativo. El diseño de investigación seleccionada es el experimental o de campo, aplicado de forma transeccional o transversal de tipo correlacional causal; es decir la forma transeccional corta un fenómeno en un determinado momento del tiempo y el tipo correlacional causal permite ver la relación que hay entre los diferentes elementos de la investigación (Hernández et al. 2014).

“En las investigaciones de carácter experimental o de campo (causal), se pretende comprobar que la modificación de una variable (variable independiente) ocasiona un cambio predecible en otra (variable dependiente)” (UAPA, 2017). Es decir, en este estudio, la finalidad es demostrar cómo el nivel de control de gestión tiene consecuencias sobre las incidencias del último proceso de acreditación COPAES que realizaron las licenciaturas BUAP en Enfermería, Estomatología y Medicina y, cómo esto evidencia la necesidad de la implementación de un sistema de información al interior de los PE. Para lo cual las variables son:

Independientes

- Planeación estratégica de la gestión administrativa.
- Programas educativos de educación superior

Dependientes

- Incidencias del proceso de acreditación COPAES.
- Sistemas de información digital

Enfoque de la investigación

El enfoque de investigación elegido es el mixto. Por una parte, es cualitativa porque se basa en recoger datos a través de encuestas, entrevistas y relatos de vida; sin embargo, alcanza un nivel cuantitativo porque las encuestas serán realizadas en escala Likert para poder hacer un análisis estadístico de los datos recolectados. “Los métodos mixtos representan un conjunto de procesos sistemáticos, empíricos y críticos de investigación e implican la recolección y el análisis de datos cuantitativos y cualitativos, así como su integración y discusión conjunta, para realizar inferencias producto de toda la información recabada” (Hernandez, 2014).

Población, muestra y muestreo

Respecto a Arias et al. (2016) “la población de estudio es un conjunto de casos, definido, limitado y accesible, que formará el referente para la elección de la muestra, y que cumple con una serie de criterios predeterminados”. Por ello, la población que se considera, es el personal académico y administrativo de las licenciaturas de Enfermería, Estomatología y Medicina del área de la salud de la Benemérita Universidad Autónoma de Puebla. Enfocando también la investigación a los sujetos que estuvieron involucrados en el proceso de las acreditaciones comprendidas a partir del 2015. El muestreo será no probabilístico por cuotas o accidental; es decir, “estratos de la población y/o de los individuos más representativos o adecuados para los fines de la investigación... En este tipo de muestreo se fijan unas cuotas que consisten en un número de individuos que reúnen determinadas condiciones” (Arias et al. 2016).

Fuentes de Información

Las fuentes de información son un instrumento para la búsqueda y el acceso de a la información; existen diversos tipos: primarias, secundarias y terciarias, su nivel depende de la búsqueda que se realice. Las primarias contienen información original o de primera mano, las secundarias son las que ya han procesado información de una fuente primaria y las terciarias compilan fuentes de información primarias o secundarias (Maranto y González, 2015). Las fuentes de información revisadas acorde con el nivel informativo o de contenido son:

Primarias

Archivos oficiales: Se revisa los documentos de postura oficial de organismos a nivel internacional sobre la calidad educativa como los reportes de la ONU, CEPAL, UNICEF, etc., buscando siempre que sea la versión más actual. De la misma manera se realiza a nivel nacional, ya que la información oficial se retomará de la información publicada por el gobierno mexicano acerca de la calidad en la educación a través de la evaluación en la Educación Superior; asimismo, se aplicará esta revisión de las fuentes inmediatas de los organismos acreditadores del nivel superior. Igualmente se obtendrá información de entrevistas y encuestas.

Secundarias

Como fuentes de información de este tipo se utilizará la revisión bibliográfica de artículos de investigación de revistas científicas a través de buscadores académicos y noticias periodísticas.

Terciarias

Páginas web grupos universitarios de universidades reconocidas y páginas web de asociaciones civiles o empresariales.

Técnicas

La técnica para la recolección de datos utilizada en este trabajo será la investigación de campo; esta técnica se caracteriza por obtener la información necesaria directamente del lugar que se estudia y de los individuos que lo integran (UAPA, 2017). La técnica se llevará a cabo por medio de la aplicación de dos encuestas, una al personal administrativo de las Secretarías Académicas y de las Coordinaciones Administrativas y otra a los miembros de equipo de las últimas acreditaciones en los PE BUAP. La Unidad de Apoyo para el Aprendizaje de la UNAM (2017) menciona que “La encuesta es una herramienta de recolección de datos que permite mostrar la relación de las variables planteadas en la hipótesis.” Este recurso ofrece resultados cuantitativos, por lo que debe contar con confiabilidad y validez estadística para que pueda ser aplicado. Por su parte, la técnica para el procesamiento de datos que se utilizará es la estadística descriptiva. “Para analizar los datos, en los métodos mixtos el investigador confía en los procedimientos estandarizados y cuantitativos como lo es la estadística descriptiva e inferencial” (Hernández et al. 2014).

Instrumentos

Entendiendo que los instrumentos son las herramientas que se utilizarán para recoger la información del objeto de estudio, éstas serán las dos encuestas antes mencionadas, con el uso de la escala de Likert. Por un lado, se construirá una encuesta para ser aplicada al personal administrativo de las Secretarías Académicas y de las Coordinaciones Administrativas para conocer los controles que tienen de la información generada en las licenciaturas de Enfermería, Estomatología y Medicina BUAP. Por otra parte, también se construirá una encuesta para ser aplicada a los miembros de equipo de las últimas acreditaciones en los mismos PE. Las aplicaciones se pretenden hacer personalmente, pero si la contingencia por COVID continuara, se aplicarían mediante formularios en línea, ya sea por medio de Google o de Microsoft.

De acuerdo a la revisión de la literatura que se ha realizado, no existe algún instrumento que mida el control de la información en los programas educativos de

Educación Superior, ni otro que mida las incidencias que repercuten en la presentación de información y evidencias para una acreditación. Aunque actualmente existen modelos para determinar el control de gestión en las organizaciones de diferentes sectores, la Norma ISO 9001 es la que certifica el control de información documentada. Sin embargo, los ítems no son públicos, tanto de la norma como de los modelos.

La creación de las encuestas implica producir instrumentos confiables y validados estadísticamente. Acerca de la elaboración y validación de un instrumento Escofet et al (2016) mencionan que, “en cualquier proceso de elaboración y validación de instrumentos de recolección de información, el primer paso es identificar el objetivo general y las dimensiones que incluye. La operacionalización –entendida como proceso fundamental en la construcción del instrumento– consiste en traducir las dimensiones en elementos medibles; es decir, pasar de las dimensiones a los indicadores y de los indicadores a las preguntas”.

Por lo cual es necesario generar un constructo que defina al elemento de estudio y determiné cómo será trabajado; es decir, se deben identificar las dimensiones o subtemas que se abordarán; después, cuáles serán sus indicadores y finalmente estipular los reactivos. Teniendo esto, se deberá pilotear, analizar el pilotaje y calibrar los resultados. La herramienta que se utilizará para el procesamiento de los resultados será el software estadístico de IBM SPSS (Statistical Package for the Social Sciences).

Alcances y Limitaciones

Delimitación espacial

La investigación se enfocará en el sistema escolarizado presencial del área de la salud campus Puebla de la Benemérita Universidad Autónoma de Puebla ubicada en la colonia Volcanes de la Ciudad de Puebla, considerando los siguientes Programas Educativos acreditados por COPAES:

- Licenciatura en Enfermería

- Licenciatura en Estomatología
- Licenciatura en Medicina

Delimitación temporal

En lo que respecta a verificar el uso de mecanismos de control administrativo en el resguardo de información en las diferentes oficinas de los PE, se realizará en el periodo escolar otoño 2020 - primavera 2021.

La investigación se limitará a recabar la información de incidencias en la acreditación a partir del último proceso de reacreditación que tuvo cada PE.

- Licenciatura en Enfermería - 2015
- Licenciatura en Estomatología - 2017
- Licenciatura en Medicina - 2015

Delimitación teórica

Se verificará la importancia de las acreditaciones COPAES para la calidad educativa; también, se abordará la teoría del control administrativo y su implementación en los sistemas de información en las IES para concluir con la relevancia de estos últimos.

Delimitación poblacional

Para verificar si se encuentran instituidos mecanismos de control para la gestión de la información generada por los PA se aplicará un instrumento al personal operativo de la Secretaría Académica y Coordinación Administrativa de cada uno. Además de la recolección de información de las incidencias en las acreditaciones que se realizará con una muestra del grupo integrado para el proceso de reacreditación de cada PE.

Alcances

- Detectar las problemáticas para la recolección de información requerida por los organismos acreditadores.

- Realizar la propuesta del esquema de un sistema de información que ayude a eficientar los procesos de acreditación.

Limitaciones

Debido a las condiciones de pandemia por COVID-19, la recolección de información difícilmente se realizará presencial, en su mayoría los instrumentos tendrán que aplicarse en línea; por lo que se realizará una solicitud específica a cada unidad académica para que proporcione los datos de contacto de las personas requeridas en la investigación. Aunque se proporcionen los datos de contacto, se corre el riesgo de que las personas no contesten los instrumentos porque estarán en ambientes no controlados y pueden tener distracciones personales o laborales, además no se garantiza que quieran contribuir a la investigación.

CAPÍTULO I. MARCO CONTEXTUAL

Para analizar los procesos de acreditación se deben conocer las temáticas de las cuales se deriva, estas son la calidad educativa y la evaluación como herramienta de verificación del cumplimiento de los requisitos mínimos de calidad en las instituciones educativas, de igual forma se deben conocer tanto las estructuras como los procesos administrativos en donde se pretende lograr éstas acreditaciones.

Después de la Segunda Guerra Mundial se crearon diferentes organismos internacionales con la intención de que cada país suscrito a ellos cooperara para llegar a acuerdos en consenso que pudiesen beneficiar a la comunidad internacional; este consenso también es llevado en el ámbito educativo por diferentes organismos entre los que se encuentra la Organización de las Naciones Unidas y las demás instituciones que se desprenden de ella, por mencionar algunas que competen a esta investigación está la Organización de las Naciones Unidas para la Educación, la Ciencia y la Cultura (UNESCO) y la Comisión Económica para América Latina y el Caribe (CEPAL); igualmente otros organismos que se toman en cuenta para esta investigación es la Organización de Cooperación y Desarrollo Económico (OCDE) y el Banco Interamericano de Desarrollo (BID). Estos organismos asentan directrices que deben seguir los países miembros, como México.

Las políticas educativas mexicanas deben estar acordes a estos lineamientos internacionales, por lo cual es importante considerar la correspondencia que existe entre calidad educativa y evaluación, cuándo y porqué comenzó en la Educación Superior en México; así como revisar la Ley General de Educación en dicho nivel educativo y los organismos representativos en estas temáticas como lo son la Asociación Nacional de Universidades e Instituciones de Educación Superior (ANUIES), los Comités Interinstitucionales para la Evaluación de la Educación Superior (CIEES), la Federación de Instituciones Mexicanas Particulares de

Educación Superior (FIMPES), el Consejo Nacional de Ciencia y Tecnología (CONACYT) y el Consejo para la Acreditación de la Educación Superior (COPAES).

Para hablar de las acreditaciones del área de la salud BUAP es indispensable visualizar los escenarios descritos anteriormente, porque son resultado y consecuencia de estos lineamientos horizontales establecidos de manera escalonada desde una coyuntura internacional, el Plan de Desarrollo de dicha universidad debe estar en concordancia a las políticas nacionales establecidas tanto por el gobierno mexicano como por los organismos nacionales encargados de verificar la calidad de la Educación Superior, que a su vez trabajan en sintonía con lo establecido por la región de Latinoamérica y el Caribe.

Por tanto, este capítulo aborda un contexto en el que estos temas se desarrollan de manera exógena y endógena en México en tres apartados. En el primero se inicia exponiendo el entorno regional de América Latina y el Caribe; después, se hace la revisión de cómo son abordadas la calidad y la evaluación en la legislación mexicana en Educación Superior, así como los diferentes organismos que intervienen en estos procesos; el último apartado se enfoca en proporcionar una descripción más particular del medio en que se desenvuelven los casos estudiados, por ello se presenta la estructura general de la Benemérita Universidad Autónoma de Puebla (BUAP) y una descripción de las acreditaciones de las Licenciaturas en Enfermería, Medicina y Estomatología.

1.1 La calidad educativa en América Latina y el Caribe

El tema de la calidad en la educación tiene una gran relevancia en todos sus niveles. En el año 2015, la Asamblea General de las Naciones Unidas aprobó la Agenda 2030 para el desarrollo sostenible compuesta por 17 objetivos, “el Objetivo 4 de la Agenda es garantizar una educación inclusiva, equitativa y de calidad y promover oportunidades de aprendizaje durante toda la vida para todos” (ONU, 2015), la UNESCO es la institución de las Naciones Unidas encargada de auspiciar y encabezar las acciones emprendidas para asegurarla (UNESCO, 2020). Respecto a la Declaración de Incheon (2015) del objetivo 4 se desprenden siete metas:

- Generar las condiciones para que la niñez pueda concluir los estudios de enseñanza básica (primaria y secundaria) y que esta sea sin costo, equitativa y con calidad para que produzca resultados esperados en los aprendizajes.
- Generar las condiciones de calidad para que la niñez tenga servicios de cuidado para su progreso en la primera infancia y en el preescolar, con la finalidad de que desarrollen las habilidades que requieren en la primaria
- Generar las condiciones de calidad en la educación técnica y superior para el acceso equitativo de los hombres y las mujeres en la enseñanza universitaria.
- Incentivar el aumento de las competencias con las que se requiere egresen los jóvenes y adultos de la enseñanza media superior y universitaria para que puedan tener acceso al empleo digno y tengan la posibilidad de emprender.
- Eliminar las diferencias que se generan en la educación por cuestión de género, a fin de proporcionar y generar condiciones que incentiven el acceso equitativo a todos los niveles educativos de los grupos vulnerables.
- Generar la alfabetización y conocimientos básicos de aritmética en toda la población adulta.
- Sentar las base teóricas y prácticas para que todos los niveles de enseñanza promuevan el desarrollo sustentable y sostenible, basado en la promoción de los derechos humanos, de la paz, la no violencia, la equidad de género, la ciudadanía responsable y el respeto por la diversidad de la cultura.

En concordancia al logro de metas del objetivo 4, la UNESCO (2020) menciona que, para verificar el seguimiento de las políticas de calidad en América Latina desde 1994 se conformó el Laboratorio Latinoamericano de Evaluación de la Calidad de la Educación (LLECE), coordinado técnicamente por la Oficina Regional de Educación para América Latina y el Caribe (OREALC/UNESCO Santiago), el cual ha desarrollado cuatro estudios regionales y comparativos para monitorear los avances y los desafíos de los aprendizajes, el último de estos es denominado ERCE 2019 (Estudio Regional Comparativo y Explicativo) donde participaron 18 países: Argentina, Bolivia, Brasil, Chile, Colombia, Costa Rica, Cuba, Ecuador, El Salvador, Guatemala, Honduras, México, Nicaragua, Panamá, Paraguay, Perú, República

Dominicana, Uruguay y Venezuela. Con lo expuesto en el ERCE se determina que en la calidad escolar intervienen dos tipos de educación: 1. Educación para la ciudadanía mundial (ECM) y 2. Educación para el Desarrollo Sostenible (EDS); en cada uno de estos tipos se contemplan diferentes conceptos que a través de un análisis curricular se determina que tan presente se encuentran estos conceptos en los países de América Latina y el Caribe y con esto se determina el compromiso de los países de la región para generar los saberes y habilidades requeridos por los estudiantes para enfrentar los desafíos del siglo XXI.

Tabla 1

Resumen de conceptos para la calidad educativa ERCE-2019

Conceptos ECM y % países en los que está presente		Conceptos EDS y % países en los que está presente
Respeto 100%	Comunidad 74%	Medio ambiente-ambiental 100%
Ciudadanía 100%	Resolución de problemas 74%	Sustentabilidad-sustentable 100%
Diversidad 100%	Interculturalidad 74%	Biodiversidad 95%
Identidad 100%	No discriminación 68%	Recursos 89%
Participación 95%	Pluralidad 63%	Riesgos de desastre 89%
Derechos 95%	Pensamiento reflexivo 63%	Pensamiento crítico 89%
Diálogo 95%	Globalización 63%	Salud 79%
Democracia 95%	Dignidad 63%	Ecología 68%
Colaboración 95%	Uso de TIC 58%	Decisiones participativas 58%
Pensamiento crítico 89%	Toma de decisiones 58%	Contaminación 58%
Solidaridad 89%	Equidad 58%	Cambio climático 53%
Responsabilidad 84%	Conocimiento de la ciudadanía 58%	Reciclar, reducir, reutilizar 47%

Valores 84%	Pensamiento lógico 53%	Comprensión de sistemas complejos 42%
Creatividad 79%	Libertad 53%	Imaginación de hipótesis futuras 42%
Igualdad 79%	Equidad de género 53%	Entorno natural 37%
Justicia 79%	Empatía 42%	Economía 37%
Paz 79%	Conocimiento del mundo 37%	Verde 5%
Inclusión 79%	Felicidad 16%	Carbono 5%
Convivencia 74%	Fraternidad 5%	
Tolerancia 74%		

Fuente: elaboración propia a partir de estadísticas ERCE (2020).

De lo anterior se infiere que estos conceptos son generales y que deben estar incluidos en todos los currículos de los niveles de enseñanza y en la instrucción básica se agregan como factores de la calidad el logro de aprendizajes en matemáticas, lectura, escritura y ciencias naturales (OCDE, 2021).

1.1.1 Un panorama de la Educación Superior

La preocupación por la Educación superior se encuentra asentada en la meta 3 del Objetivo 4 del Desarrollo Sostenible de la ONU, en el que se pretende generar las condiciones de calidad para el acceso equitativo de las personas a una instrucción técnica, profesional y superior. En Latinoamérica y el Caribe las tendencias de cobertura creciente en este nivel educativo se han mantenido desde hace quince años; de 2001 a 2016 la cobertura creció de 23% a más del 45 % la matrícula de educación superior en 2017 alcanzó los 30 millones de estudiantes y también se elevó el número de los graduados, entre el 2010 y el 2017, su expansión fue sostenida, creciendo a un ritmo anual promedio de 3.7% (UNESCO, 2018).

Este proceso de crecimiento fue acompañado por el aumento de la cantidad de personal académico y de los investigadores, debido al incremento de la inversión pública en Educación Superior, aunque el PIB asignado a este sector en América

Latina en el 2017 era inferior al 1% respecto del promedio de la OECD (en 2015 igual a 1.5%); así como al incremento de inversión en Investigación y desarrollo, pues los gastos aumentaron 60% y 42% respectivamente entre el 2010 y el 2016, para después disminuir en el 2017. El aumento de estas cifras en educación superior se debe a diferentes factores; por ejemplo, entre 2010 y 2017 hubo un crecimiento en América Latina del 3.6% anual promedio en términos de dólares de la Paridad del Poder de Compra (PPC) (García, 2019).

Por otro lado, pasando a un aspecto más cualitativo, existen dos perspectivas en Latinoamérica; una expone que la educación superior es un nivel que contribuye al alcance de la calidad educativa, debido a que la formación profesional que ofrece es un semillero de agentes de cambio al fomentar la investigación y su aplicación en el desarrollo social y; la otra se enfoca a un aspecto de producción para generar ganancias económicas utilizando a las instituciones educativas como empresas, a su vez que forma capital humano que promueve ganancias económicas a otros sectores (Fernández y Carbonelli, 2017).

Sin embargo, en 2018 durante la Conferencia Regional de Educación Superior (CRES)¹ convocada por el Instituto Internacional de la UNESCO para la Educación Superior de América Latina y el Caribe, se postuló una concepción de la Educación Superior donde se instituye como: un bien público y un instrumento estratégico de desarrollo sustentable y de cooperación internacional desde prácticas de integración regional, buscando la conformación de un Espacio Común del Conocimiento y de Educación Superior en América Latina y el Caribe. Dentro de esta postulación se plantea lo siguiente: 1. Esparcimiento de la cobertura en Educación Superior con calidad, pertinencia e inclusión en la sociedad; 2. Promoción en las políticas de acreditación, evaluación y aseguramiento de la calidad; 3. Fomento de la innovación educativa y la investigación en todos los niveles; 4. Incentivar la formación humanística e integral de las personas; 5. Integración regional Latinoamericana y Caribeña y la internacionalización de la educación superior; 6. Posicionamiento anti-mercantilista en la educación superior,

¹ Es llevada a cabo con una periodicidad aproximada de diez años

en donde se procure una muy estricta regulación sobre los servicios educativos (UNESCO, 2018).

Estos planteamientos representan un gran reto para los gobiernos de la región debido a las disparidades en la distribución de las riquezas que acentúan las desigualdades sociales; acorde a Rodríguez y Sánchez (2016) de datos de la OCDE y CEPAL (2011) se indicó que, en promedio, el 10% de la población más rica de América Latina y el Caribe recibe el 32% de ingresos totales, mientras el 40% más pobre recibe solo el 15% de estos ingresos.

1.1.2 Calidad educativa y organismos reguladores

En América Latina y el Caribe existen asociaciones regionales que se encargan de generar recomendaciones, planes de acción y directrices que permitan contribuir a la calidad educativa de la educación superior. En el estrato internacional se lleva cabo la Conferencia Mundial de Educación Superior llamada y presidida por la ONU como un referente de los parámetros que deben seguir los demás organismos regionales; en el caso de Latinoamérica se lleva acabo la CRES (Conferencia Regional de Educación Superior) con periodicidad de cada 10 años, conducida por la UNESCO, este organismo “proporciona apoyo técnico a los Estados Miembros a fin de que puedan examinar sus estrategias y políticas relativas a la educación superior en aras de mejorar el acceso equitativo a una enseñanza superior de calidad y de reforzar la movilidad académica y la responsabilidad” (UNESCO, 2019).

La UNESCO para dar seguimiento a la CRES creó el Instituto Internacional para la Educación Superior en América Latina y el Caribe (IESALC) en la Conferencia General de la UNESCO en 1997 a partir del Centro Regional para la Educación Superior en América Latina y el Caribe (CRESALC) establecido en 1974. Es el único instituto especializado del sistema de Naciones Unidas que tiene como objetivo contribuir a la mejora de la Educación Superior en los Estados miembros (IESALC, 2020).

Al igual que la UNESCO existen otros organismos que apoyan el desarrollo de la región en distintos sectores además del educativo, entre estos se encuentra otra

institución de la ONU, la Comisión Económica para América Latina y el Caribe (CEPAL), este organismo funciona desde 1948, su sede está en Santiago de Chile se fundó para contribuir al desarrollo económico de América Latina, coordinar las acciones encaminadas a su promoción y reforzar las relaciones económicas de los países entre sí y con las demás naciones del mundo. Posteriormente, su labor se amplió a los países del Caribe y se incorporó el objetivo de promover el desarrollo social (CEPAL, 2020). Este organismo cuenta con once áreas de trabajo, el tema de educación lo aborda en el segmento de Desarrollo Social; respecto a la educación superior la CEPAL (2020) menciona que es importante para la inclusión en el trabajo y el desarrollo de la igualdad en América Latina, dentro de esto las universidades públicas tienen un rol importante para minimizar las brechas de desigualdad en la zona.

Por otro lado, también se encuentra el BID (Banco Interamericano de Desarrollo), fue creado en 1959 y desde entonces es una institución que proporciona apoyo financiero y técnico en los temas de salud, educación e infraestructura a los países que lo soliciten para desarrollar proyectos que tengan por objetivo reducir la pobreza y la desigualdad, cuenta con 48 países miembros (BID, 2020). En la Educación Superior el BID guarda una estrecha relación con los gobiernos de América Latina con la finalidad de financiar las competencias profesionales en las Instituciones de Educación Superior Tecnológicas. Los apoyos financieros del BID para los proyectos de educación superior se han incrementado desde el año 2000 con la finalidad de dar soportes a universitarios de bajos recursos, también para evitar la deserción escolar, enfrentar epidemias en espacios escolares y para costear la implementación de las competencias profesionales (Martínez y Hernández, 2015).

Igualmente, otra institución que apoya en la región es la Organización de Cooperación y Desarrollo Económico (OCDE), esta se creó en 1961, con el fin de promover políticas que impulsen el progreso económico y social; actualmente cuenta con 38 países miembros, entre ellos, cuatro países Latinoamericanos (OCDE, 2017); es importante mencionar que, para que un país sea miembro de este organismo debe cumplir con revisiones técnicas que permitan verificar que su

legislación, políticas y prácticas están en sintonía con las normas de la OCDE, tales como: “la competencia, las estadísticas, la lucha contra el cohecho, el gobierno corporativo de las empresas públicas, los mercados financieros, la transparencia fiscal y la gestión de productos químicos industriales” (OCDE, 2020). En lo que respecta a su trabajo regional en Latinoamérica, en junio de 2016, la OCDE puso en marcha el Programa Regional para América Latina y el Caribe (LAC), con el propósito de apoyar a la región en reformas estructurales y generar avance económico y social; en el tema de educación, en el nivel de educación superior, en el marco LAC, Chile y México son países que han impleando un rediseño curricular para atender a una educación basada en competencias dentro del marco de Educación 2030 para el diseño y desarrollo de planes de estudio que tengan en cuenta las necesidades del siglo XXI” (OCDE, 2017).

En su conjunto estos organismos crean directrices, recomendaciones y parámetros encaminados a mejorar la calidad educativa de los países de América Latina y el Caribe para tener concordancia con los Objetivos de Desarrollo Sustentable, que deben continuar los países latinoamericanos al interior de sus naciones, esto incluye realizar cambios pertinentes en su legislación y en diversos ámbitos sociales, con el objetivo de incentivar el desarrollo de la zona; si bien la ONU y las instituciones que se desprenden de él pugnan por una educación que genere un desarrollo sostenible en la sociedad; tanto el BID como la OCDE se están más enfocados en realizar proyectos que puedan impulsar el desarrollo económico de la zona, como lo es que la creación de competencias en los estudiantes para la demanda del mercado laboral.

1.1.3 Agrupaciones no gubernamentales y la calidad en las instituciones educativas

Las políticas educativas se van permeando de manera horizontal desde el ámbito internacional para focalizarse mediante organismos especializados en las diferentes regiones del mundo, una de ellas es América Latina y el Caribe, después de que estas instituciones y programas regionales que se desprenden de los organismos internacionales, en el ámbito de la Educación Superior se han creado también

asociaciones civiles que representan y se componen de instituciones de educación superior de diferentes países de América Latina, con la finalidad de apoyar, crear directrices y generar una red de intercambio de conocimientos y experiencias que permitan apoyar los procesos de aseguramiento de la calidad. Para mejorar la calidad educativa se necesita evaluar a la educación, la evaluación de la Educación Superior se lleva a cabo a través de las acreditaciones al interior de cada país; pero para apoyar al éxito de estos procesos se crean alianzas regionales.

Estas asociaciones de escuelas y/o facultades se agrupan por áreas del conocimiento, en lo que respecta al área de la salud en concordancia con las licenciaturas estudiadas en esta investigación se encuentran las siguientes: Asociación Latinoamericana de Escuelas y Facultades de Enfermería (ALADEFE), Asociación Latinoamericana de Facultades y Escuelas de Medicina (ALAFEM), Organización de Facultades y Escuelas de Odontología (OFEDO), Federación Internacional de Escuelas y Facultades de Odontología (FIEFO). De acuerdo a la tabla 2, se aprecia el origen y composición de cada una de las asociaciones civiles enfocadas a la educación.

Tabla 2

Asociaciones civiles de Latinoamérica y el Caribe del área de la salud

Asociación	Descripción
<i>Unión de Universidades de América Latina y el Caribe (UDUAL)</i>	Se creó en 1949, actualmente cuenta con 200 universidades afiliadas en 22 países de América Latina. Sus afiliaciones se dividen en tres áreas: 1. Instituciones de educación superior; 2. Organismos de cooperación y estudio (salud, ciencias sociales y arquitectura), aquí convergen la ALADEFE, ALAFEM y OFEDO; 3. Asociaciones y redes universitarias. (UDUAL, 2020).
<i>Asociación Latinoamericana de Escuelas y Facultades de Enfermería (ALADEFE)</i>	Fue creado en 1986, se constituye bajo los auspicios de UDUAL, es un espacio de encuentro de la comunidad académica de Enfermería, busca optimizar la excelencia en el campo de la docencia, la investigación y la extensión entre las Escuelas y Facultad de Enfermería asociadas. Entre sus objetivos se encuentra, promover los procesos de acreditación interna y externa, para el aseguramiento de la calidad de los programas académicos. (ALADEFE, 2020).

<i>Asociación Latinoamericana de Facultades y Escuelas de Medicina (ALAFEM)</i>	Es una organización internacional constituida con representación de las Instituciones de enseñanza de las Ciencias Médicas, auspiciada por la UDUAL. Entre sus propósitos se encuentra promover la realización de tareas vinculadas con el desarrollo educativo, la investigación, la proyección social en el campo de la salud para contribuir a la orientación de la educación médica. (ALAFEM, 2008).
<i>Organización de Facultades y Escuelas de Odontología (OFEDO)</i>	Desarrolla trabajos de carácter permanente sobre problemas de enseñanza-aprendizaje y organización universitaria, así como de investigación, promoción y aseguramiento de la calidad y la acreditación de la educación odontológica. Cuenta con 39 universidades afiliadas. Parte de su filosofía es participar por medio de la Práctica Odontológica en la construcción de una estructura social para la América Latina. (OFEDO/UDUAL, 2008).
<i>Federación Internacional de Escuelas y Facultades de Odontología (FIEFO)</i>	Conjunta capacidades y esfuerzos de instituciones de enseñanza odontológica, está constituida por 62 universidades de América Latina y el Caribe, su objetivo es fortalecer los planes de estudio para los procesos de acreditaciones internacionales que permitan el intercambio estudiantil y docente para fomentar redes universitarias de investigación que genere innovaciones tecnológicas en la profesión. (FIEFO, 2020)

Fuente: creación propia.

Estas asociaciones civiles han creado estatutos que legitiman su razón de ser y en correspondencia no sólo de los lineamientos establecidos por los organismos internacionales y regionales en la temática educativa, sino también para respetar los parámetros establecidos en el área del conocimiento en que se desenvuelven, por lo que indispensablemente estas asociaciones también siguen las directrices sobre la calidad educativa establecidas por la Organización Panamericana de la Salud (OPS), organismo que se desprende de la Organización Mundial de la Salud (OMS).

1.2 Calidad y Evaluación de la Educación Superior en México

La Educación Superior en México ha tenido un incremento constante de 5.1 puntos porcentuales desde 2010 a 2020; es decir, en este último año 21.6 % de la población mexicana cuenta con instrucción en este nivel educativo y de la población de 24 años y más con algún grado aprobado en estudios superiores en 2010 correspondía

a 10,586,814 personas. (INEGI, 2020). Acorde al anuario estadístico ANUIES (2020), se encontraban matriculados en instrucción superior hasta ese momento 4,931,200 estudiantes.

Durante el sexenio de Enrique Peña Nieto de 2012-2018 se pugnaba por una cobertura con calidad en la Educación Superior; en su Programa Sectorial de Educación (2013) se mencionaba que este nivel educativo debe ser compatible con el aseguramiento de la calidad de los programas, cumpliendo parámetros contruidos interinstitucionalmente por la Asociación Nacional de Universidades e Instituciones de Educación Superior (ANUIES) y la Secretaría de Educación Pública (SEP), a través de las evaluaciones de los Comités Interinstitucionales para la Evaluación de la Educación Superior (CIEES), las acreditaciones de programas académicos por el Consejo para la Acreditación de la Educación Superior (COPAES) y los Exámenes Generales de Egreso de la Licenciatura (EGEL); así como, la revisión de la pertinencia de los programas de posgrado y de investigación por el Consejo Nacional de Ciencia y Tecnología (CONACYT) de los cuales sus parámetros han sido.

Sin embargo, durante este sexenio 2012-2018 no se cumplieron las metas de cobertura de la educación superior, lo cual se asocia al bajo presupuesto destinado a este nivel, igual que a la falta de planeación estratégica para la ampliación de la matrícula; aún así la principal mejora en la cobertura en la educación superior es en la modalidad a distancia y, escasamente en la modalidad escolarizada (Acosta et al. 2018).

A dos años de la gestión actual de Andrés Manuel López Obrador 2018-2024, se pretende realizar una transición hacia la pronta publicación de la nueva Ley General de Educación Superior (LES), el anteproyecto de Ley fue enviado para su revisión en septiembre de 2019 y aprobado en diciembre de 2020. Con esta nueva ley se pretende dar una transición de parámetros basados no sólo en las directrices de los organismos internacionales (ONU, BM, FMI, OCDE) y de la medición de calidad educativa sustentada en la generación de capital humano basado en las

competencias requeridas por el mercado; sino también de darle más peso a la autonomía universitaria y a la vida colegiada (Rodríguez et al. 2020).

De este contexto se considera que la evaluación de la calidad de la Educación Superior en México se encuentra actualmente en transición de cambios, aunque estos no necesariamente tienen que ser tajantes, difícilmente se eliminarían los procesos de acreditación que se llevan en el país, porque finalmente México es miembro de organismos internacionales, esto implica que continúe con las directrices establecidas; por lo que se prevé que las modificaciones sean en cuanto a la gestión, administración y criterios que se avalúan. Así, para un mejor entendimiento del contexto el presente tema desglosa los conceptos de calidad y evaluación para exponer la correspondencia entre ambos términos y como se desarrollan en la Educación Superior en México.

1.2.1 Sinergia entre calidad y evaluación

El concepto de calidad es un tema que se ha abordado en la administración de las organizaciones de manera formal en la época entre guerras de 1924 a 1929, A partir de ese momento y hasta la actualidad la percepción de la calidad pasa por 10 etapas, desde sólo orientarse a verificar el producto hasta la gestión de calidad total (GCT). Con la GCT se fueron creando diversos modelos y en 1999 el Modelo Malcolm Baldrige comenzó la evaluación de la calidad total en las instituciones educativas (Foundation Baldrige, 2021). La etapa de calidad total comenzó a adoptarse en las empresas en la década de los 90 con el auge de la globalización y la competencia del mercado, y el área educativa no fue la excepción; tan sólo en México se inició en 1994 (UNESCO, 1997). Pero, cómo reconocer si hay o no calidad; es ahí donde se utiliza la herramienta de la evaluación, la cual es un área de la calidad educativa y sirve para medir los resultados y verificar áreas de mejora en las organizaciones escolares, la evaluación es cíclica y dependiente del arraigo de la cultura de superación constante.

Si bien en esta práctica se tienen registros de realizarse desde hace 4000 mil años, en el Siglo XIX se fundan las bases para la evaluación de las escuelas tradicionales, en 1845 que se comienza a tomar importancia en EE.UU. al avance del rendimiento

escolar aunado y paralelo al desarrollo industrial y a sus exigencias y a inicios del siglo XX se comenzó a implementar en las instituciones educativas en las áreas de organización, planificación y control de los procesos (Morales, 2001). En México desde 1978 la Ley para la Coordinación de la Educación Superior estableció como una de las funciones de la Federación el fomentar la evaluación del desarrollo de la educación superior con la participación de las instituciones (ANUIES, 2018). Después, con la Gestión de Carlos Salinas de Gortari, México abrió su economía a los mercados internacionales, esta apertura se institucionalizó con la Firma del Tratado de Libre Comercio, entre los requerimientos de ser miembro estaba cumplir con las directrices de los organismos internacionales para incentivar el crecimiento económico en las distintas áreas de la sociedad a partir de la adopción de nuevas políticas que dieran orden y control gubernamental donde el Estado disminuyera su papel de productor (Vázquez y Meyer, 2006); estas reformas incluían la implementación de mecanismos de evaluación de los sistemas educativos.

En los últimos años las universidades en México han emprendido diferentes estrategias para atender las políticas públicas implementadas por el Estado para regular su desempeño, actualmente la gobernanza universitaria es entendida como la libertad de ejercer su autonomía con responsabilidad, equilibrando sus intereses con las pautas instituidas por los organismos encargados de medir la calidad educativa en el país (Sánchez y Castañón, 2019). Esto se deriva de la implementación de la Nueva Gestión Pública (NGP) en la década de los 90; con la cual se instauraron nuevas reformas, en el ámbito educativo procuraban ampliar las capacidades de las universidades para acrecentar la matrícula consecuencia de la alta demanda; así como optimizar las funciones de la universidad y relajar las presiones financieras (Moreno, 2017).

El Programa Integral de Fortalecimiento Institucional (PIFI) sentó las bases para el reordenamiento de la planta académica, la construcción de un sistema de aseguramiento de la calidad, cambios en el financiamiento. Esto implicaba alinear acciones de las instituciones a objetivos medibles, para lo cual se debían crear modelos de planeación acorde al diagnóstico de la realidad en que se

desempeñaba la universidad; es decir, realizar una evaluación de las instituciones, programas e individuos, mejoramiento y actualización docente, actualización de planes y programas, implementación del uso de tecnologías de la información y la comunicación, generación de programas de tutorías para evitar el rezago estudiantil, reestructuración administrativa y de gestión, distribución de recursos acorde al desempeño y adopción de indicadores (Moreno, 2017).

Para apoyar los procesos de aseguramiento y evaluación de la calidad de la educación superior, actualmente la ANUIES funciona con el propósito de incentivar el trabajo interinstitucional en la ES, esta se fundó en 1950 y se conforma actualmente por 203 universidades e IES; es un organismo no gubernamental (ONG) que participa en la elaboración de programas, planes y políticas nacionales, así como en la creación de organismos que buscan el desarrollo de la educación superior en México (ANUIES, 2019). El pronunciamiento de la ANUIES (2018) respecto a la evaluación de la calidad es que la ausencia de un concepto específico y consensado de la calidad ha generado que la evaluación se observe como un fin y no como una actividad de mejora continua. Igualmente, los procesos de evaluación y acreditación presentan dificultades en sus procesos y exponen rendimientos decrecientes; ya que, no se sustentan en un marco de referencia específico que establezca qué, cómo, para qué evaluar, quiénes deben participar y con qué responsabilidades; por tanto, las acreditaciones carecen de articulación y esto reduce su efectividad.

La evaluación de la calidad en las IES se ha llevado bajo la orientación de la ANUIES y la SEP como una forma de permear las políticas gubernamentales en este nivel educativo, a su vez estas políticas públicas responden a directrices regionales e internacionales; la manera de verificar que las IES están aplicando al interior de sus instituciones las políticas para la mejora de la calidad educativa es mediante los procesos de acreditación. Acorde a Jiménez (2019), esto permite “identificar el mérito alcanzado por las instituciones y pueden ser herramientas eficaces para la mejora de los sistemas educativos (Villanueva, 2005), particularmente debido al

impacto que estos procesos pueden tener en la sociedad, las universidades, los estudiantes, así como en las profesiones mismas (Acosta y Acosta, 2016)”.

1.2.2 Legislación Nacional de la Educación Superior

En México las políticas de evaluación comenzaron a estar presentes a través de la Ley para la Coordinación de la Educación Superior (LCES), la cual está vigente a la fecha desde 1978, en su artículo 12 fracción III señala que la Federación realizará la función de “fomentar la evaluación del desarrollo de la educación superior con la participación de las instituciones”. A partir de la LCES se creó en 1979 el Sistema Nacional de Planeación Permanente de la Educación Superior (SINAPPES); sin embargo, la evaluación se institucionalizó con el Programa para la Modernización Educativa (1989-1994), que señalaba como prioritaria la evaluación permanente, interna y externa de las instituciones, para impulsar la mejora de la calidad de los programas educativos y servicios que ofrecían (Buendía, 2013). Posteriormente, de 2013 a 2018 bajo el Programa sectorial de Educación en la estrategia 2.3 se señala la importancia de seguir generando elementos para el aseguramiento de la calidad de los programas e instituciones de Educación Superior, por medio de la estructuración de un sistema nacional de evaluación y acreditación de los programas académicos e instituciones de educación superior.

Actualmente, la Ley General de Educación publicada en septiembre de 2019 aborda el nivel Superior en el capítulo IV, en él se señala que los mecanismos de coordinación del nivel Superior se llevarán a cabo conforme a la Ley General de Educación Superior. Esta nueva ley fue aprobada en diciembre de 2020; sin embargo, aún no se encuentra publicada, pero se puede partir del anteproyecto de ley aprobado en septiembre de 2019 en el cual se menciona que la evaluación de la educación superior es un proceso sistémico y participativo para la mejora continua en materia de educación. Asimismo, en el capítulo VII que habla de la coordinación, planeación, participación social, vinculación, y evaluación; en la sección cuarta que se enfoca a la evaluación de la Educación Superior, se pone de relieve el establecimiento del Sistema Nacional de Evaluación de la Educación Superior, para regular los mecanismos, instrumentos e instancias para la evaluación”.

1.2.3 Organismos acreditadores

A partir del Programa para la Modernización Educativa (1989-1994), en 1989 se creó la Comisión Nacional de Evaluación (CONAEVA), en el cual se realizaba una autoevaluación de las IES, al igual que una evaluación externa por especialistas y una evaluación por pares interinstitucionales, el cual se concretó en 1991, con la creación de los Comités Interinstitucionales para la Evaluación de la Educación Superior (CIEES), y, posteriormente, en el año 2000, con la creación del Consejo para la Acreditación de la Educación Superior (COPAES); por su parte la Federación de Instituciones Mexicanas Particulares de Educación Superior (FIMPES) se creó con la finalidad de ser una instancia acreditadora de las instituciones particulares, por otro lado, la investigación y el posgrado se ubicaron bajo la conducción del Consejo Nacional de Ciencia y Tecnología (CONACyT) (Buendía, 2013).

A poco más de tres décadas de comenzar con la evaluación de programas educativos para reafirmar la calidad de la Educación Superior por medio de organismos externos, las estadísticas muestran que es un área que aún requiere esfuerzo en políticas gubernamentales y compromiso de las IES. Acorde a cifras de ANUIES (2018) el conjunto de IES activas en el país que ofrecieron estudios de técnico superior universitario y licenciatura estuvo integrado por 2,724 instituciones (892 públicas y 1,832 particulares), y sólo 458 contaron con programas acreditados por organismos reconocidos por el Consejo para la Acreditación de la Educación Superior A. C. (COPAES) o en el Nivel 1 de los Comités Interinstitucionales para la Evaluación de la Educación Superior (CIEES), lo que representó sólo el 16.8% del total de IES; respecto a la matrícula, en el ciclo escolar 2016-2017 existían 4,096,13915 estudiantes de ES; de éstos, 3,864,326 estuvieron inscritos en programas evaluables y sólo 1,727,733 se encontraban en programas reconocidos por su calidad, es decir, 44.7% de la matrícula total, lejos de la meta de 72% establecida en el PSE 2013-2018; además, de 26,560 programas evaluables, de un total de 29,992 programas activos, sólo 4,653 tuvieron reconocimiento de calidad, equivalentes al 17.5% del total, con grandes diferencias entre IES públicas (35.6%) e IES particulares (6.5%). A continuación se presenta un resumen de la estructura

de los organismos reconocidos para la acreditación de los programas de educación superior.

1.2.3.1 CIEES

Los Comités Interinstitucionales para la Evaluación de la Educación Superior (CIEES) son un organismo gubernamental dedicado al aseguramiento de la calidad de los programas educativos y de las instituciones de educación superior, están encargados de evaluar programas de instituciones públicas o privadas en los niveles Técnico Superior Universitario, Profesional Asociado, Licenciatura, Especialidad, Maestría y Doctorado. Cuentan con nueve comités organizados, ocho en correspondencia a las diferentes áreas del conocimiento (artes, educación y humanidades; arquitectura, diseño y urbanismo; ingeniería y tecnología; ciencias naturales y exactas; ciencias agropecuarias; ciencias sociales y administrativas y ciencias de la salud) y un comité enfocado a la evaluación institucional (CIEES, 2019).

1.2.3.2 FIMPES

La Federación de Instituciones Mexicanas Particulares de Educación Superior (FIMPES) es una asociación civil creada en 1982, conformada por 112 instituciones particulares de Educación Superior, parte de su objetivo es establecer normas de calidad institucional y alentar a las instituciones miembros a “coadyuvar al perfeccionamiento social, económico y cultural de la Nación y a la justa distribución de los factores del bienestar social”. Para que las IES particulares puedan afiliarse a este organismo, deben ser acreditados por este mismo, la primera acreditación que realizaron fue en 1994; igualmente las instituciones deben contar con al menos una generación de egresados con recepción profesional de los programas académicos que impartan (FIMPES, 2020).

1.2.3.3 CONACYT

El Consejo Nacional de Ciencia y Tecnología (CONACyT) fue creado en 1970 es un organismo público descentralizado del Estado, no sectorizado, con personalidad jurídica y patrimonio propio, goza de autonomía técnica, operativa y administrativa;

su función es estimular la investigación científica, el desarrollo tecnológico y la innovación a fin de impulsar la modernización tecnológica del país. Asimismo, otorga asesoramiento al gobierno Federal con la finalidad de estructurar políticas públicas encaminadas al perfeccionamiento de la ciencia y la tecnología. Actualmente, todos sus mecanismos se desempeñan bajo la Ley de Ciencia y Tecnología (CONACyT, 2019).

1.2.3.3 COPAES

El Consejo para la Acreditación de la Educación Superior (COPAES) es una asociación civil capacitada por la Secretaría de Educación Pública (SEP), para otorgar reconocimiento formal y supervisar a organizaciones cuyo fin sea acreditar programas académicos del tipo superior que se imparten en México, las modalidades, escolarizada, no escolarizada y mixta. Surgió en el año 2000 como parte de los trabajos realizados en la ANUIES; hasta antes del año 2010, operó bajo la tutela de CIEES y en 2010 como parte del Plan Sectorial de Educación 2007-2012, se llevó a cabo la separación orgánica y estructural de ambos organismos (COPAES, 2021).

1.3 La calidad educativa en la Benemérita Universidad Autónoma de Puebla

La Benemérita Universidad Autónoma de Puebla (BUAP) se localiza en el estado de Puebla, México cuenta con enseñanza medio superior y superior (técnico superior universitario, licenciaturas y posgrados), con oferta educativa escolarizada, semiescolarizada y a distancia, en cuanto a educación superior está dividida en cuatro áreas del conocimiento: área económico-administrativa, área de ingeniería y ciencias exactas, área de ciencias sociales y humanidades y el área de ciencias naturales y salud. Estas a su vez están compuestas por 24 Facultades, 5 institutos, 91 programas de posgrados, 83 licenciaturas, 23 preparatoria y 2 bachilleres (BUAP, 2019).

La BUAP planifica y gestiona sus funciones académicas y administrativas a través de las Vicerrectorías, los Consejos universitarios y sus diferentes Direcciones administrativas lo que permite que la estructura orgánica y funcional institucional

existente responda a las demandas de las políticas educativas internacionales, regionales y nacionales; así como con las etapas del proceso administrativo que son planeación, organización, integración, dirección y control (Bateman et al. 2009). Sin embargo; esta estructura funciona a nivel macro, pero a nivel micro, es decir, al interior de las facultades, generalmente no se lleva a cabo el proceso administrativo correctamente.

Si bien en la unidades académicas se trabaja para responder a las demandas de la estructura institucional, la falta de formación en administración de los directivos de la mayoría de las facultades, es un impedimento para que se lleven a cabo actividades de control administrativo en correspondencia a la planeación previa establecida en un Plan de Desarrollo al inicio de cada gestión, lo que desemboca que no se atiendan, ni se cumplan todos los objetivos y las metas establecidas en un principio, sino que la mayoría de los esfuerzos de las gestiones directivas se enfocan en resolver las necesidades que se presentan cotidianamente.

1.3.1 Estructura orgánica y funcional de la institución

La estructura orgánica de una institución se refiere a crear un instrumento que sirva para definir las funciones de las distintas áreas que la conforman; así como, facilitar la coordinación entre ellas con la finalidad de cumplir con el plan estratégico establecido (Paredes y Asociados, 2018). La estructura de la BUAP está encabezada por el Honorable Consejo Universitario y los demás consejos que se desprenden de este: el Consejo de Investigación, el de Cultura y el de Docencia, los cuales son los órganos colegiados en donde se toman las decisiones correspondientes a la vida académica, seguido de estos se encuentra la Rectoría con la figura del Rector representando a la institución; después se sitúan las 39 dependencias, coordinaciones y direcciones administrativas; seguido de éstas se divide la educación en media superior y superior, en la primera se localizan las preparatorias y bachilleres; por su parte en la superior se sitúan las Facultades e Institutos (BUAP, 2021).

En cuanto a la misión de la BUAP esta se enfoca en resaltar que es una institución pública consolidada y comprometida con la formación de profesionales

capaces de aplicar conocimientos de calidad y pertinencia social. (BUAP, 2018) Por otro lado, aunque su visión se centra en el presente y no en lo que quisiera lograr en el futuro se infiere que como universidad pretende posicionarse no sólo de forma nacional sino también internacional con calidad y pertinencia de su oferta educativa, a través de una estructura administrativa que permita el quehacer académico. (BUAP, 2018) Esta visión reitera lo argumentado anteriormente, existe una gestión acorde al proceso administrativo de manera institucional, pero esto no se ha permeado del todo a la organización interna de las unidades académicas.

La estructura institucional de la BUAP está respaldada por su legislación universitaria entre las que se encuentra: el Decreto por el cual se nombra "Benemérita" a la Universidad Autónoma de Puebla, la Ley de la Benemérita Universidad Autónoma de Puebla, el Estatuto Orgánico, entre otros 33 reglamentos (BUAP, 2021); en ellos se encuentra el Reglamento de Elección de Autoridades Personales Universitarias (1999), el cual señala que para ser director se requiere "Ser ciudadano mexicano en pleno goce de sus derechos; tener más de 30 años y menos de 65 en la fecha del nombramiento; ser profesor de tiempo completo definitivo, asociado o titular adscrito a la Unidad Académica de que se trate, con una antigüedad en ella no menor de cinco años ininterrumpidos al momento de ser nombrado; ser persona honorable y prudente, de reconocido prestigio y competencia; tener preferentemente grado superior al de licenciatura – o especialidad médica si se trata del área de la salud". Esto reitera que tener formación administrativa o al menos experiencia en un cargo administrativo es un requisito inexistente que merma la planeación estratégica y el control de los procesos administrativos al interior de las facultades.

Al momento de que los directores son elegidos, acorde al Estatuto Orgánico tiene 90 días para presentar el Plan de Desarrollo (PD) de su Unidad (BUAP, 1999), este PD debe estar apegado al Institucional y en este se establece la planeación estratégica que guiará a la gestión en turno, asentando líneas de acción, objetivos y metas, pero las metas no siempre son medibles o alcanzables, cómo generar una buena planeación estratégica desde un inicio, si no se cuenta con el conocimiento

necesario de cómo redactarla, además de que no se tiene claro un proceso de seguimiento y control, no sólo de los objetivos y metas mismas sino de los procesos administrativos implicados para lograrlas. En la BUAP la Coordinación Administrativa Institucional brinda asesoría a las diferentes unidades académicas para generar sus organigramas acorde a un estándar institucional; sin embargo, esto no existe para la creación de los PD, lo cual es un acompañamiento institucional que podría ser de mucho apoyo para la mejora de los procesos de gestión al interior de las facultades.

1.3.2 Plan de Desarrollo y calidad educativa

El Plan de Desarrollo de la BUAP se conforma de 8 ejes: oferta educativa; ingreso permanencia y titulación; docencia; responsabilidad social; investigación y posgrado; calidad internacional; gestión y gobierno; infraestructura. Estos ejes se erigen en el contexto de las directrices internacionales de la UNESCO, la CEPAL, el BM, etcétera; así como en el Programa Sectorial de Educación 2013-2018, del Gobierno Federal de Enrique Peña Nieto, que estaba vigente en el momento de su realización y a partir del cual toma de referencia el Programa 3, que habla de impulsar la Educación Pública con amplia cobertura y de calidad. Pero en este contexto expuesto al igual que en las políticas nacionales, no se especifica el concepto de calidad educativa para la institución; por tanto, es ambiguo y abierto a las diversas interpretaciones que se le pudieran dar (BUAP, 2017).

A continuación, se presenta un resumen de cómo es abordado el concepto de calidad en cada uno de los ejes.

Tabla 3

Concepto de Calidad por Eje del PDI 2017-2021 BUAP

<u>Ejes del PDI</u>	<u>Concepto Calidad</u>
Oferta educativa	No se maneja el concepto de calidad educativa. Calidad de las experiencias de aprendizaje.
Ingreso permanencia y titulación	Calidad de programas educativos. Recursos educativos de calidad. Calidad de la educación.
Docencia	La calidad educativa es un fenómeno multifactorial. Aseguramiento de la calidad educativa. Calidad de las actividades académicas. Calidad académica de los profesores. Calidad académica bien conducida por académicos. Programas reconocidos por su calidad.
Investigación y posgrado	Calidad de la educación para todos. Padrón Nacional de Programas de Calidad. Producción científica de alta calidad. Investigación de alta calidad.
Vinculación y responsabilidad social	No se maneja el concepto de calidad educativa.
Posicionamiento, visibilidad y calidad internacional	Estándares de calidad. Calidad internacional.
Mantenimiento y adecuación de la infraestructura educativa	Calidad del desempeño estudiantil. Condiciones de calidad en la infraestructura. Calidad del trabajo del Honorable Consejo Universitario.

La palabra calidad habiendo referencia en lo educativo se encuentra inmerso en casi todos los ejes del Plan de Desarrollo y acorde al seguimiento que debe tener la BUAP del discurso de las políticas nacionales e internacionales; igualmente para los fines de calidad educativa, existe una dirección administrativa encargada de revisar los procesos de aseguramiento de la calidad educativa de la BUAP, esta dependencia funje para dar acompañamiento a las unidades académicas del nivel medio superior y superior en los procesos de evaluación de los Programas Educativos; es decir las acreditaciones (DAC, 2021).

Pero, ¿qué es calidad educativa en la BUAP? Acorde a su discurso y normativa no existe una respuesta para este cuestionamiento. La calidad educativa se sirve tanto de los procesos académicos como administrativos para poder lograr sus cometidos, que son el alcance de metas y objetivos establecidos en el Plan de Desarrollo; pero, para que esto se pueda lograr debe existir tanto una sinergia vertical como horizontal para lograr los propósitos de una calidad total en todas las unidades académicas, eso implica permear a ellas las estrategias pertinentes que les permitan asegurar la planeación, seguimiento y control, no sólo de las actividades académicas sino también de las administrativas, ya que ambas no pueden ser funcionales una sin la otra.

Al entender que la calidad total de una institución educativa surge de la correspondencia y simbiosis de las actividades académicas, sus procesos administrativos y los sujetos que intervienen en ellos, tomando de referencia el marco institucional se puede contribuir a la mejora de la calidad educativa en el contexto endógeno de los Programas Educativos (PE) entendiendo a esta desde una perspectiva propia con la referencia de Francisco José Lacayo Parajón (2014) como *un proceso cíclico caracterizado por la presencia de coherencia, pertinencia, eficiencia y eficacia en los sistemas de educación, buscando siempre la innovación de los diversos procesos escolares para el desarrollo humano, respondiendo a las*

demandas de las diversidades sociales, culturales y medioambientales de las comunidades.

1.3.3 Licenciaturas del área de salud BUAP acreditadas por COPAES

En el nivel de educación superior el área de la salud de la BUAP es la que compete a esta investigación, la cual está comprendida por la Facultad de Enfermería, Medicina y Estomatología en su conjunto convergen 9 programas educativos de pregrado; empero no todos han sido acreditados por COPAES. En la siguiente tabla se presenta un resumen de los Programas educativos de pregrado y su estatus respecto a la acreditación por COPAES.

Tabla 4

Programas Educativos del área de la salud BUAP acreditados por COPAES

<u>Facultad</u>	<u>Programa Educativo</u>	<u>Acreditación por COPAES</u>
Enfermería	Licenciatura en Enfermería	Última reacreditación en 2015
Estomatología	Licenciatura en Estomatología	Última reacreditación en 2017
	Licenciatura en Biomedicina	No está acreditado por COPAES
	Licenciatura en Ciencia Forense	No está acreditado por COPAES
	Licenciatura en Fisioterapia	No está acreditado por COPAES
Medicina	Licenciatura en Medicina	Última reacreditación en 2015
	Licenciatura en Nutrición Clínica	No está acreditado por COPAES
	Profesional Asociado en Imagenología	No está acreditado por COPAES
	Profesional Asociado en Urgencias Médicas	No está acreditado por COPAES

Fuente: creación propia a partir de la oferta educativa BUAP (2021)

El presente trabajo aborda la planeación estratégica, el control de la gestión administrativa, calidad educativa y acreditaciones, por lo que es necesario verificar a través de la revisión de la planeación de cada PE acreditado por COPAES si estas

son temáticas abordadas en sus Planes de Desarrollo; ya que eso, permite verificar la simbiosis entre actividades académicas y procesos administrativos.

1.3.3.1 Facultad de Enfermería

La Facultad de Enfermería cuenta con la oferta educativa de licenciatura, maestría, especialidad y técnico en Enfermería y técnico en Podología. Su cultura organizacional se fundamenta en la siguiente misión, visión y valores (Enfermería-BUAP, 2018):

Tabla 5

Cultura organizacional Facultad de Enfermería BUAP

<u>Misión</u>	<u>Visión</u>	<u>Valores</u>
Formar profesionales en el cuidado de la salud con sentido humanista y compromiso social.	Ser una facultad a la vanguardia en la formación de profesionistas en el cuidado de la salud, pertinente a las demandas y tendencias nacionales e internacionales.	Responsabilidad, orientación al servicio, empatía, integridad y pensamiento crítico.

Fuente: creación propia a partir de sitio web www.enfermeria.buap.mx

La planeación de la gestión actual de enfermería 2017-2021, se encuentra asentada en su plan de desarrollo, que fue creado a partir de la vida colegiada de la comunidad que compone a esta facultad. Se conforma de cuatro líneas estratégicas: 1. Formación con sentido humanista y responsabilidad social; 2. La investigación de vanguardia como factor de mejora; 3. Enfermeras y enfermeros como gentes de cambio en la sociedad; 4. Gestión de resultados (Enfermería-BUAP, 2018).

Las metas dentro de estas líneas de acción que se enfocan a las temáticas abordadas en la investigación son: la meta 1.1. 100% de los Programas Educativos actualizados y acreditados y la meta 4.1. Reingeniería de la estructura organizacional orientada al servicio para incidir en la mejora del clima

organizacional. La meta 1.1 está enfocada en la evaluación de la calidad de los PE a través de las acreditaciones y la meta 4.1 se enfoca a revisar si la estructura organizacional es la pertinente para lograr las metas de las demás líneas de acción; aunque, no necesariamente significa que exista una planeación estratégica de la manera en que se deben cumplir las metas y tampoco los mecanismos de control de los procesos administrativos correspondientes (Enfermería-BUAP, 2018).

1.3.3.2 Facultad de Medicina

La Facultad de Medicina cuenta con la licenciatura en Biomedicina, Licenciatura en Ciencia Forense, Fisioterapia, Medicina, Nutrición Clínica; Profesional Asociado en Imagenología y en Urgencias Médicas; máster en Fisioterapia; las maestrías en Administración de Servicios de Salud y en Ciencias Médicas e Investigación y 21 especialidades médicas. Su cultura organizacional se fundamenta en la siguiente misión, visión y valores (Medicina-BUAP, 2018):

Tabla 6

Cultura organizacional Facultad de Medicina BUAP

<u>Misión</u>	<u>Visión</u>	<u>Valores</u>
Formar profesionales con elevada preparación científica, técnica, pedagógica y humanística que, contribuyan al desarrollo de nuestro estado y de nuestro país; competentes en la preservación y fomento de la salud, en la innovación e investigación médica y biomédica, en la docencia del nivel medio superior y superior, con alto compromiso social y ambiental, con sentido ético, humano y una	Líder nacional en la enseñanza del área médica y biomédica con oferta de programas acreditados y reconocidos nacional e internacionalmente; que forma capital humano competente de alto desempeño en la atención de la salud, en posibilidad de insertarse en las instituciones públicas o privadas del país o del extranjero como prestadores de servicios, investigadores, administradores de servicios o como cuerpos académicos, con un alto sentido humanista y ético, pero fundamentalmente con un	Compromiso, equidad, ética, honestidad, identidad, justicia, lealtad, profesionalismo, respeto, responsabilidad, solidaridad y tolerancia.

amplia vocación de servicio.

gran compromiso social y ecológico.

Fuente: creación propia a partir de sitio web www.medicina.buap.mx

El plan de desarrollo de la facultad de Medicina 2017-2021 cuenta demasiadas y diversas estrategias desagregadas que, aunque cuentan con puntos que convergen entre sí, han sido separadas por alguna razón; ya que, no sólo expresa que existen vertientes estratégicas de la propia unidad académica, sino que al mismo tiempo abre otras estrategias específicas por tipo de actores de su comunidad, después continúa dándole un espacio exclusivo a la calidad educativa en donde se reconoce la necesidad de evaluar sus programas educativos para poder ser acreditados, no sólo por CIEES sino también por COPAES, para concluir con agregar más estrategias pero que, están alineadas al Plan de Desarrollo Institucional, a parte de las propias de la facultad (Medicina-BUAP, 2018).

Este documento es una evidencia de que, existe una buena intención de planeación en las unidades académicas; pero en una facultad con tantos PE como los que tiene Medicina, es imprescindible contar con la asesoría técnica que pudiese brindar la institución a través de alguna de sus direcciones administrativas para generar una planeación estratégica articulada que permita la consolidación de mecanismos de control de gestión para procesos de acreditación más ágiles, con menor número de errores y obstáculos administrativos. En la parte de este PD en que se aborda los procesos administrativos, describe correctamente las funciones del personal en esta área; sin embargo, sus objetivos se focalizan sólo en la satisfacción del personal administrativo y no en la mejora de la estructura orgaizacional de la facultad, lo cual permitiría una mejora no sólo de las condiciones de las áreas del trabajo sino también de las actividades de gestión haciéndolas más eficientes y eficaces (Medicina-BUAP, 2018).

1.3.3.3 Facultad de Estomatología - proceso de reacreditación 2017

La Facultad de Estomatología cuenta con la licenciatura en Estomatología y la Maestría en Estomatología con cuatro terminales en Endodoncia, Rehabilitación Oral, Pediatría y Ortodoncia. Su cultura organizacional se fundamenta en la siguiente misión, visión y valores (Estomatología-BUAP, 2018):

Tabla 7

<i>Cultura organizacional Facultad de Estomatología BUAP</i>		
<u>Misión</u>	<u>Visión</u>	<u>Valores</u>
Es una institución pública con acercamiento a la tecnología innovadora, comprometida con la formación integral de profesionales y ciudadanos críticos de licenciatura y posgrado, capaces de generar, adaptar, recrear, innovar y aplicar conocimientos de calidad y pertinencia, que den respuesta a los problemas de salud enfermedad de la cavidad bucal e incidan propositivamente en la transformación social, respetuosos del medio ambiente, los derechos humanos y los principios de la bioética.	Ser una institución líder de nuestra rama en el país, integrando académicos actualizados en las diferentes disciplinas que intervienen, desarrollando los últimos descubrimientos y avances científicos y creando convenios interinstitucionales de impacto en la academia, docencia e investigación, lo que permitirá ser un punto fijo de desarrollo de los avances solicitados por el entorno nacional e internacional.	Ética, respeto, responsabilidad, libertad, equidad, compromiso, justicia, tolerancia, calidad en servicios, honestidad y humildad.

Fuente: creación propia a partir de sitio web www.estomatologia.buap.mx

El plan de desarrollo 2018-2022 de la facultad de Estomatología se enfoca en 6 objetivos estratégicos y después expone 8 programas para lograrlos al igual que el institucional: oferta educativa; ingreso, permanencia, eficiencia terminal y titulación; docencia; investigación y posgrado; vinculación y responsabilidad social; posicionamiento, visibilidad y calidad internacional; mantenimiento y adecuación de la infraestructura educativa y gestión. Al interior de cada programa se expresa un

objetivo general, las líneas de acción, los indicadores pertinentes y las metas que deben lograrse (Estomatología-BUAP, 2018).

En lo que se refiere al plan de desarrollo es una herramienta de la planeación, pero el de Estomatología cuenta con demasiadas metas e indicadores establecidos, lo que puede provocar una confusión entre el quehacer académico y administrativo que impida el cumplimiento de los objetivos; igualmente, la conceptualización de planeación es inexistente; no obstante, contiene líneas de acción en el programa de Gestión en donde se identifica el interés por mejorar la estructura organizacional y los procesos administrativos. En cuanto a la calidad educativa destaca la acreditación de sus programas a nivel nacional; así como, el intento de implementar el Smart University y Accountability (Estomatología-BUAP, 2018), que es un modelo de universidad donde se pretende apropiarse de las TIC para que a través de la digitalización de los servicios se pueda convertir en una institución “más transparente, innovadora, eficiente, ecológica, sostenible y en un referente para la sociedad moderna” (Alicante, 2021); la Smart university puede impulsar la calidad educativa y apoyar al control de los procesos administrativos para un mejor desempeño en las acreditaciones.

Acorde a la experiencia personal de la autora de la presente tesis, la reacreditación de la licenciatura en Estomatología que se obtuvo en 2017 por COPAES fue un proceso arduo que implicó la conformación de diez equipos de trabajo por cada categoría evaluada por COPAES a través de su organismo acreditador del área odontológica, el Consejo Nacional de Educación Odontológica (CONAEDO), cada uno de los equipos se avocó en reunir la información necesaria para contestar una autoevaluación requerida y eran coordinados por un responsable de acreditación y por la dirección de la facultad.

Estos equipos fueron conformados por el personal académico, ellos reunían la mayor cantidad de información posible de lo solicitado y entregaban al responsable de la reacreditación no sólo la información conjuntada sino también los faltantes, el personal administrativo que apoyaba al responsable fue la persona que se encargó de completar la información y documentación con la que sí se contaba,

pero como no estaba en un área administrativa determinada o cargo de un puesto en específico, se convertía en un trabajo de días recopilar un solo documento; asimismo, el personal administrativo de apoyo se encargó de verificar cifras y datos presentados por los equipos de trabajo para que tuvieran congruencia y concordancia. En general, fue un proceso que implicó muchas horas de trabajo administrativo que pudo haber sido más ágil con un control de los procesos administrativos y de la documentación generada diariamente.

CAPÍTULO 2. MARCO TEÓRICO

Para abordar las incidencias en la acreditación de programas de educación superior y posteriormente realizar una propuesta de un sistema de información en este capítulo se abordan tres temáticas: la educación superior, la gestión administrativa de las instituciones educativas y los sistemas de información digital; dentro de estos ; los cuales tienen correspondencia con las variables de investigación, que son la planeación estratégica de la gestión administrativa, programas educativos de educación superior e incidencias del proceso de acreditación COPAES.

2.1 Educación Superior

La Ley General de educación en México (2019) señala que la educación superior “es el servicio que se imparte en sus distintos niveles, después del tipo medio superior está compuesta por la licenciatura, la especialidad, la maestría y el doctorado, así como por opciones terminales previas a la conclusión de la licenciatura y comprende también la educación normal en todos sus niveles y especialidades”. También, señala en su artículo 49 que, si bien se respeta el principio de autonomía de las instituciones de educación superior que implica la facultad de libertad de cátedra, para normarse y gobernarse a sí mismas, así como elegir sus autoridades, y administrar su patrimonio y recursos, deberán tener correspondencia a las directrices y mecanismos de coordinación propuestos por las autoridades educativas.

La educación superior es considerada un motor de desarrollo humano, social y político la ONU (2018) a través de la III Conferencia Regional de Educación Superior, señala que “la educación superior es un bien público y social, un derecho humano y un deber del Estado”. Las instituciones de este nivel deben comprometerse socialmente con la igualdad, la democracia, el impulso económico, la generación y difusión de la cultura y al arte, y la defensa de los derechos humanos. Igualmente, deben salvaguardar “los derechos políticos y sociales, y plantear críticamente su inserción frente al modelo de desarrollo neoliberal”; para

contribuir con responsabilidad en la sociedad con propuestas y acciones que incentiven el desarrollo de las comunidades.

Para Pérez Lara (2019) la fuerza laboral productiva y competitiva que genera un país depende directamente de la solidez de su sistema educativo; ya que su cualificación y costo influyen en la toma de decisiones de políticas económicas. En la competitividad de un país también interviene la investigación y el desarrollo de la ciencia que se promueve en la educación superior, a través de esto se mejoran los procesos productivos de los países; es decir, en este nivel educativo no sólo hay una transmisión de conocimientos profesor-alumno, sino que la generación de conocimiento que se realiza a su interior mantiene una relación con la economía nacional; la formación de profesionistas altamente capacitados y la realización de investigaciones ayudan a solucionar las dificultades que se presentan en todos los ámbitos de una nación en aspectos sociales, productivos, administrativos, ecológicos y energéticos.

2.1.2 Programas y planes de estudio

Un programa educativo “es descrito como una oferta educativa para que un segmento de la población económicamente activa tenga acceso a un certificado que respalde sus conocimientos, habilidades y aptitudes mediante un programa institucional” (Estévez et al. 2003). Por su parte, el plan de estudios es el currículo de un programa educativo, en él se describe la trayectoria que debe seguir el estudiante para concluir una carrera (Rogers y Taylor, 1999), incluye las materias a cursar, los créditos de las teorías y las prácticas, las destrezas y competencias que adquirirá el estudiante y el marco teórico en que se basa (Estévez et al. 2003). “Elaborar un diseño curricular es traducir principios en normas de acción, en prescripciones educativas, con el fin de elaborar un instrumento útil y eficaz para la practica pedagógica. El currículum es un eslabón que se sitúa entre la declaración de principios generales y su traducción operacional, entre la teoría educativa y la práctica pedagógica, entre la planificación y la acción” (Coll,1994).

Acorde a la Ley General de Educación de México (2019) los planes y programas favorecen el desarrollo sistémico y progresivo de los educandos, en ellos se establecen los propósitos, contenidos, procesos y estrategias educativas, recursos didácticos y evaluación del aprendizaje y de acreditación, teniendo en cuenta las condiciones territoriales, culturales, sociales, productivas y formativas de las instituciones educativas. Cuando los planes y programas abarquen un área de conocimiento en artes y salud, la Secretaría de Cultura y la Secretaría de Salud, respectivamente, podrán hacer sugerencias sobre sus contenidos.

Asimismo, respecto al Artículo 29 de esta misma Ley, los planes de estudio deben establecer: propósitos de formación, asignaturas, secuencias en las asignaturas, criterios y procedimientos de evaluación y aprobación, fomento de la igualdad de género, educación socioemocional, reconocimiento de la diversidad de capacidades de las personas, promoción del emprendimiento, educación ambiental, fomento de valores y en el caso de la educación superior, contenidos que incentiven la investigación, la ciencia, la tecnología y la innovación, así como su comprensión, aplicación y uso responsables; para las carreras del área de la salud del nivel superior, promoción de estilos de vida saludables, la educación para la salud, la importancia de la donación de órganos, tejidos y sangre.

La Benemérita Universidad Autónoma de Puebla (2007), en el Modelo Universitario Minerva (MUM) establece las directrices estratégicas para definir su estructura curricular general, así como su organización académica. La estructura curricular para el nivel superior tiene una orientación social-participativa, un currículo correlacionado a través de cinco ejes transversales que cruzan todas las materias, con un sistema de créditos, asignaturas organizadas en nivel básico y formativo, caracterizado por la flexibilidad y las salidas laterales.

2.1.3 Evaluación educativa

La evaluación educativa es un precepto que se desprende de la temática de calidad educativa, pues es una herramienta que permite verificar si una institución escolar cumple con los requerimientos mínimos para asegurar que ofrece una educación de

calidad a sus estudiantes, por medio de valoraciones cíclicas cuantitativas y cualitativas.

El concepto de calidad es un tema que se ha abordado en la administración de las organizaciones de manera formal desde la época entre guerras de 1924 a 1929, donde gracias al Plan Dawes (1924) las industrias del caucho, seda, aluminio, acero, carbón, entre otras tuvieron altos índices de demanda y producción (Aparicio, 2013). A partir de ese momento y hasta la actualidad la percepción de la calidad pasa por 10 etapas, desde sólo orientarse a verificar el producto hasta la gestión de calidad total, esta última etapa fue caracterizada por la creación del Modelo Malcolm Baldrige, el Modelo de Excelencia de la European Foundation for Quality Management, el Modelo Deming Prize, el Modelo Iberoamericano de Excelencia en la Gestión, el modelo Japan Quality Award Council, el modelo el Modelo Nacional para la Competitividad de México, entre otros; así como el modelo normativo ISO y el normativo medioambiental (Camisón et al., 2011).

La etapa de calidad total comenzó a adoptarse en las empresas en la década de los 90 con el auge de la globalización y la competencia del mercado y el área educativa no fue la excepción; tan sólo en México se inició en 1994 (UNESCO, 1997). Actualmente, tanto a nivel nacional como internacional la calidad educativa es un tema que siempre se aborda en los discursos políticos, para la Organización de Naciones Unidas este precepto se encuentra contenido en el Objetivo de Desarrollo Sostenible 4 “Garantizar una educación inclusiva y equitativa de calidad y promover oportunidades de aprendizaje permanente para todos... para lo cual es necesario fortalecer los insumos, los procesos y la evaluación de los resultados y los mecanismos para medir los progresos” (UNESCO, 2015).

La evaluación como un área de la calidad, acorde a Morales (2011) se tienen registros de su realización desde hace 4000 mil años, en el Siglo XIX se fundan las bases para la evaluación de las escuelas tradicionales, es en 1845 que se comienza a tomar importancia en EE.UU. al avance del rendimiento escolar aunado y paralelo al desarrollo industrial y a sus exigencias; a inicios del siglo XX con las aportaciones

de Henry Fayol en la administración, se comenzó a implementar en las instituciones educativas las áreas de organización, planificación y control de los procesos. A lo largo de la década de los 50 hasta los 80 se ha dividido a la evaluación desde cuatro perspectivas:

1. Logro de objetivos
2. Concreción del mérito o valor
3. Información para la toma de decisiones
4. En definiciones que conjuntan todas las anteriores.

En las evaluaciones basadas en el logro de objetivos Morales (2011) continúa mencionando a autores como Tyler, Lafourcade, Gronlund y Mager como una base teórica para explicar que la evaluación en esta fase son los objetivos alcanzados pero relacionados intrínsecamente con los resultados de los alumnos; también describe que los autores que se enfocan en la concreción del mérito o valor son Schuman, Scriven, Worthen y Sanders, Popham, Nevo, Joint Committe, Alvira, quienes explican que se trata de generar un juicio de valor o adjudicar un mérito conforme al cumplimiento de una medida estándar establecida, el inconveniente en esta parte es establecer los criterios para valorar. Además de esto y en comparación con el logro de objetivos, la evaluación deja de centrarse en los estudiantes y evalúa más elementos del proceso formativo. Así desde la época de los 90's se define como un proceso planificado de recogida de información desde diferentes ámbitos, con la intención de emitir un juicio de valor, para posteriormente tomar decisiones con finalidad de mejorar la práctica educativa.

Vargas (2004) señala que la evaluación es considerada como un instrumento estratégico para el mejoramiento de la gestión y la calidad de la educación; por tanto, las reformas curriculares que de esta se desprendan deben involucrar a todos los actores de la IE en el proceso para enfocarse a la enseñanza de los aprendizajes desde una visión de holística del desarrollo humano. Siendo la evaluación un proceso cuantitativo que pretende generar una revisión de lo que se lleva a cabo dentro de una institución educativa, analizando las causas y razones posibles para los resultados encontrados; a través de un enjuiciamiento sistemático de la validez

o mérito de un objeto. Asimismo, se vuelve cualitativo al convertirse en una prueba de 360° en donde se toman en cuenta los juicios de valor de toda la comunidad que integra a la organización escolar como lo son docentes, alumnos, directores, supervisores padres y representantes de entes empleadores, acerca de la forma de concebir y practicar la evaluación en un determinado proceso educativo. Todo proceso que se asuma como evaluación institucional tiene como requisito y condición indispensable la participación de la comunidad educativa, por eso, este proceso tiene como característica fundamental la autoevaluación.

2.1.4 Acreditación de Programas Educativos

La acreditación es la finalidad de la evaluación; es decir, lo que se pretende con un proceso de evaluación es que un programa educativo sea aprobado como un programa de calidad. Para COPAES (2021) es el resultado de un proceso de evaluación y seguimiento sistemático y voluntario del cumplimiento de las funciones universitarias de una Institución de Educación Superior (IES), que permite obtener información fidedigna y objetiva sobre la calidad de los Programas Académicos (PA) que desarrolla, siendo el reconocimiento formal y público que recibe un PA que ha logrado avances significativos en el cumplimiento de su misión y objetivos declarados, otorgado por un organismo acreditador y cuya vigencia tiene una duración por 5 años. Este mismo organismo señala nueve beneficios de las acreditaciones:

1. Permite al gobierno y a las autoridades educativas identificar las mejores instituciones y PA para recibir apoyos económicos.
2. Mejora de los PA al atender las recomendaciones de los organismos acreditadores, para el cumplimiento de objetivos estratégicos con una orientación a la mejora continua.
3. Permite que los aspirantes de un PA identifiquen la calidad de las opciones existentes.
4. Que un PA se encuentre acreditado les garantiza que cumple con los estándares de calidad.

5. Amplia la certidumbre de los alumnos de que lo que se aprende es pertinente y actualizado.
6. Otorga mayores y mejores oportunidades a los egresados para insertarse en el mercado laboral.
7. Permite a los empleadores participar y tener información respecto a la calidad de los PA para mantener relaciones que permitan una vinculación adecuada.
8. A los colegios y asociaciones de profesionales les da certidumbre que los egresados cumplen, los estándares establecidos para la ejercer la práctica profesional.
9. A las asociaciones de instituciones de educación superior les asegura que el organismo acreditador ha revisado y avalado el nivel de calidad de la educación proporcionada.

Por su parte Delgado y González (2018) mencionan que para que la educación superior responda al alto nivel de expectativas que se tienen desde las políticas de los organismos internacionales, los gobiernos al interior de sus países han generado políticas dirigidas a mejorar su calidad y una de las estrategias que la acompaña es la evaluación y por ende la aprobación o acreditación de ésta. Con ello, se concibe a la evaluación y acreditación como un proceso de cambio y mejora de la calidad de las funciones sustantivas de las instituciones educativas, su utilidad radica en la promoción de la cultura de la mejora continua para el aseguramiento de la calidad. Así, a través del Sistema de Evaluación y Acreditación (CEAI) de la UDUAL como organismo regional que enmarca el cooperativismo entre las instituciones de educación superior se asentó el marco de las dimensiones para la acreditación por este organismo, las cuales son: 1. Gobierno, gestión universitaria e infraestructura, 2. Formación, 3. Investigación, creación artística e innovación, 4. Vinculación y 5. Internacionalización.

Ruiz y Manrique (2016) exponen que la acreditación de las carreras del área de la salud, tiene un desempeño decisivo para evidenciar la calidad educativa de las instituciones que ofertan los programas educativos de esta índole; ya que, con ellas se garantizan las condiciones pertinentes en que deben desenvolverse, dentro

de un marco de exigencia normalizada en sus procesos de gestión de la carrera, de la formación y de los servicios de apoyo para el desarrollo profesional. Actualmente, un gran reto que se enfrenta es la demanda y el aumento de la matrícula en la última década, puesto que ha desembocado en la falta de exigencia académica y la cantidad desmesurada de instituciones educativas que se han creado y expandido en los últimos años. Por ello, los programas educativos deben garantizar la gestión de la carrera profesional, la formación profesional y los servicios de apoyo para la formación profesional. Estas dimensiones repercuten en la calidad de sus egresados y la acreditación debe ser un proceso prioritario dentro de sus planes estratégicos o de desarrollo como instituciones académicas.

2.2 Aspectos de la gestión administrativa en las instituciones educativas

Las instituciones educativas al igual que las organizaciones empresariales deben basarse en los principios y etapas del proceso administrativo para poder desempeñarse diariamente y alcanzar sus objetivos y metas establecidas. Las universidades públicas y privadas en su estructura general y a nivel macro, tienen sistematizados todos sus procesos y esta es una cuestión que puede permearse o no al interior de sus programas educativos. Las etapas del proceso administrativo son planeación, organización, integración y control; sin embargo, las que se desarrollarán en este apartado de la investigación son: planeación y control, enfocándose en la gestión de las áreas administrativas de las instituciones educativas.

2.2.1 Planeación estratégica

Para Münch (2014) la planeación es el punto de inicio del proceso administrativo, por eso gran parte del éxito de una organización depende de esta etapa y se inicia con la identificación qué es lo que se busca, qué tipo y quién es la organización, y hacia dónde se dirige. Por medio de una buena planeación se incentiva la eficiencia y la eficacia, optimizando recursos, reduciendo los costos e incrementando la productividad; asimismo, fija el rumbo de la organización, anticipa el futuro, reduce riesgos e incertidumbre, convierte amenazas en oportunidades y debilidades en

fortalezas. La planeación se divide acorde al nivel jerárquico en que se realiza, por tanto, puede ser estratégica, funcional y operativa. La planeación estratégica se realiza en el área directiva, generalmente es a mediano y largo plazo y a partir de esta se elaboran los planes para las demás áreas de trabajo. A continuación, se desglosan en la siguiente tabla los elementos y principios acorde a la autora.

Tabla 8

Planeación estratégica

Elementos	Principios
Filosofía	Factibilidad
Misión	Objetividad
Visión	Flexibilidad
Objetivos estratégicos	Cuantificación
Políticas	Unidad
Estrategias	Cambio pertinente de estrategias
Programas	
Presupuestos	

Fuente: elaboración propia a partir de Münch (2014).

Solórzano y Alaña (2015) señalan que la planificación estratégica es un proceso sistemático de diagnóstico y análisis de la empresa, que tributa para establecer los objetivos y estrategias que guiaran las decisiones gerenciales; siendo de vital importancia que el elemento humano conozca la filosofía organizacional, el trabajo en equipo y la comunicación efectiva.

Igualmente, las autoras describen errores que dene evitarse al momento de estructurar la planeación estratégica como lo son: el control de las decisiones y los

recursos, sólo satisfacer requisitos regulatorios o de acreditación, pasar de la misión a las estrategias sin un análisis previo, no transmitir el plan a los empleados y dejarlos que continúen su trabajo sin saberlo, tomar decisiones intuitivas y dejar de lado el plan formal, que los directivos no participen activamente del plan formal de la planeación estratégica, delegar la planeación a un planeador o a una sola persona, no utilizar estándares para medir el desempeño, no involucrar a los empleados clave, no generar un clima colaborativo para un cambio asertivo, ocuparse demasiado de los problemas actuales y cotidianos que ocurren por la insuficiente planeación, generar un sistema rígido de planeación que evite la flexibilidad y creatividad de los equipos de trabajo.

Bojórquez y Pérez (2013) realizan una descripción de diferentes autores a lo largo de los años y sintetizan que, para generar un plan estratégico adecuado a las necesidades de una organización, los directivos deben asimilar y analizar el pasado de la empresa; ya que para ellos resulta difícil discernir a dónde se quiere conducir la empresa, a menos que se comprenda dónde ha estado y cómo llegó a ese punto. El conocer la historia de la organización involucra la comprensión de los recursos humanos, los productos, los mercados y sus segmentos, el proceso de fabricación, la investigación y desarrollo, las inversiones y las relaciones públicas y gubernamentales. Acorde a los autores, Quintal (2005), señala que los beneficios al implementar la planeación estratégica son la mejora de la eficiencia y efectividad organizacional, la construcción de equipos de trabajo de alto rendimiento, una base interna sólida para la toma de decisiones ante los cambios exógenos, el progreso de las comunicaciones y relaciones públicas, el aumento en la productividad de los empleados, se refuerza la capacidad organizacional para la prevención de conflictos, incrementa la participación en todos los niveles, mejora la resiliencia de la organización, produce información para la toma de decisiones.

En el área educativa la planeación estratégica constituye de las instituciones de educación superior para evidenciar su compromiso con el aseguramiento de la calidad de sus programas educativos; pues esto apoya al área directiva a identificar hacia dónde quieren llegar y cómo pretenden lograrlo, los elementos de la

planeación que se generen en cada también deben ser públicos (García et al., 2018), actualmente la tecnología es una herramienta que permite facilitar su difusión.

2.2.2 Control

El control es una de las etapas del proceso administrativo, Münch (2014) señala que el control tiene la finalidad apoyar la mejora continua de los procesos, detectar y prevenir errores, eliminar falls y retroalimentar el proceso; esto se realiza a través de la definición de estándares, medición, corrección y retroalimentación, estas actividades requieren técnicas y sistemas como lo son reportes e informes, sistemas de información auditorías e indicadores. El control está íntimamente ligado a la planeación, es parte de su fundamento; porque, con este se evalúan los resultados obtenidos de lo planeado para corregir desviaciones y reiniciar el proceso. Los mecanismos de control ayudan incentivar el aseguramiento de la calidad, la efectividad de la gestión, previene errores y reduce costos y tiempos.

Mendoza et al. (2018) mencionan al control interno como una herramienta que abarca el proceso integral que asegura que se alcancen los objetivos gerenciales. La aplicación del control interno requiere de compromiso, planificación sistemática y verificación de las actividades estipuladas. El control busca optimizar la eficiencia y la eficacia, hacer transparentes los procesos administrativos, promover la calidad de las organizaciones, cumplir la normatividad que respalda a la institución, resguarda los recursos y bienes, así como, impulsar la práctica de valores institucionales. Así, el control es toda acción, medida, plan o sistema que emprenda la organización para cumplir con sus objetivos y metas.

Para Dextre y Del Pozo (2012) es una función dinámica inmersa en las actividades, operaciones y procesos que realiza la administración, acorde al Plan de Desarrollo y a las estrategias establecidas en la planeación, se adopta una estructura donde se fijan funciones y repsonsabilidades por nivel jerárquico y de autoridad para el desarrollo de responsabilidades asignadas, utilizando sistemas y procedimientos que posibiliten realizar las actividades diarias mediante operaciones y procesos. Cada actividad debe tener un mecanismo de acción que aseguren su

desarrollo, su comportamiento y la verificación de ajustes necesarios frente a factores de riesgo. Es decir, el control sigue las directrices establecidas por la organización hace eficientes, efectivos y económicos las actividades y los controles involucrados para todas las funciones estructuradas por áreas, gerencias, departamentos, secciones o tarea personal.

2.2.2.1 Gestión de la información

El registro de la información es el respaldo de los datos significativos para una organización. La información se registra de por medio de bases de datos o en documentos que pueden presentarse de forma impresa en modo digital, la información y los datos son la base para realizar cualquier análisis de la gestión administrativa; gestionar la información implica relacionar y estructurar datos con la finalidad de ponerlos a la disposición de una comunidad de usuarios. El registro de información es el proceso que permite gestionar la información requerida para la toma de decisiones y la mejora del funcionamiento de los procesos, productos y servicios de una organización (Milán et al. 2011). La información es un capital importante de las organizaciones, ya que se produce conocimiento que genera impacto en las actividades y procesos de una institución, lo que permite la automatización de las operaciones, reduciendo los errores y costos (Pomim y Corda, 2017).

Para Suárez et al. (2015), desde la perspectiva de la administración, la gestión de la información constituye un recurso decisivo que puede determinar el éxito de una organización siempre y cuando se gestione de manera eficiente; existe una gran cantidad de instituciones que presentan una excesiva centralización de información y flujo abursante de documentos impresos, lo que conlleva a que cuando y quienes requieren de esa información no tienen accesibilidad a ella, en el momento y espacio adecuados. El control en las organizaciones permite identificar y perfeccionar los flujos de información útiles, de manera que sean funcionales para la toma de decisiones y actividades cotidianas. “Los principales procesos de la gestión de la información son: la identificación de las necesidades de información;

la adquisición de las fuentes informativas, su organización y almacenamiento; el desarrollo de productos y servicios, así como su distribución y uso”.

Asencio e Ibarra (2020) exponen acorde a Uribe (2013) que la sociedad moderna está caracterizada por el desarrollo científico-tecnológico que promueve la usanza de la información para llegar al logro de objetivos y cumplir con las diferentes actividades establecidas, por lo cual es necesario desarrollar de forma constante la cultura informacional de los profesionales en las diferentes áreas educativas. En la educación superior, resulta fundamental apropiarse la tarea de percibir y divulgar la cultura informacional a partir de la creación de ambientes laborales basados en la gestión de la información sirviéndose de la tecnología.

2.2.2.2 Resguardo de información

La información es un capital valioso de las organizaciones; ya que es el insumo que ayuda a la consecución de objetivos y resguardarla implica proteger su integridad, confidencialidad y disponibilidad, pero en algunas organizaciones existe poco conocimiento de cómo realizarlo, además por la complejidad que involucra la implementación de normas de seguridad, muchas instituciones no le prestan importancia. Algunos factores que frenan su ejecución son la falta de recursos financieros y la formación básica del personal para desempeñar funciones complejas. El manejo de la información es imperante para la competitividad de las organizaciones pues es un conducto para la toma de decisiones. La información se encuentra en diferentes formatos, su característica es ser cambiante porque se transforma paralelamente a los cambios en los procedimientos a los que está adherida y fluye mediante medios físicos y electrónicos; pero, un resguardo ineficiente en ambos medios abre el umbral para su trasgresión en cualquier momento (Bustamente et al. 2020).

Resguardar la información consiste en efectuar un duplicado de ésta, a la que se le denomina copia de seguridad, el resguardo de la información puede realizarse de forma manual o automática, esta última opción aplica cuando se tiene implementado un Sistema de Planeación para las Organizaciones (ERP), el usuario

acorde a sus actividades debe seleccionar el tipo de información que se almacena y la periodicidad con que se realiza. Las buenas prácticas de resguardo de información, involucra: elegir el medio de almacenamiento ya sea físico o digital, establecer los tiempos de respaldo, seleccionar y dividir la información, controlar los medios de almacenamiento, utilizar el mayor espacio posible del medio, un solo respaldo no es suficiente, identificar si se realiza un respaldo parcial o total, revisar las alternativas virtuales de almacenamiento, tener en cuenta la compatibilidad y versatilidad de los medios y capacitarse para manejar adecuadamente los medios de almacenamiento (Lozano, 2011).

Para Dextre y Del Pozo (2012) la información está interrelacionada con la comunicación, por lo que el resguardo y los sistemas de almacenamiento, son herramientas de apoyo para que el personal de la organización pueda capturar e intercambiar datos indispensables para conducir, administrar y controlar sus operaciones. El establecimiento de sistemas de información que permitan resguardar los datos generados diariamente la comunicación y coordinación eficiente y efectiva de sus integrantes. Una entidad bien informada está atenta al desenvolvimiento de los acontecimientos, los desempeños, los logros y, también, de los riesgos potenciales.

2.3 Sistemas digitales de información

Si bien los procesos de acreditación evalúan a un programa educativo en su conjunto, Barcos (2008) expresa que la gestión a través de los sistemas de información es esencial para enriquecer los resultados de la adopción de decisión y también para informar las acciones de las universidades a la sociedad. Lapiedra et al. (2016) señalan que la información permite conocer y comprender los datos para reducir la incertidumbre, es un recurso organizacional y, por tanto, debe plantearse que la información tiene un valor y por ende un coste, los costes de la información se estiman en función de:

- El contenido de la información requerida.
- La velocidad con que se requiere la información.
- La cantidad de información necesaria.

- La accesibilidad de esa información

Continuando con Lapiedra et al. (2016) es importante recalcar que el valor de la información se mide por su relevancia, su exactitud, porque está completa, por su confiabilidad, porque se comunica a la persona correcta según su jerarquía en la organización, por su puntualidad, por los detalles que la componen y por su comprensibilidad. Por ello, es importante su sistematización, para que agilizar el procesamiento de los datos mediante el uso de las tecnologías.

2.3.1 Sistemas para el control de procesos administrativos

Los sistemas de información son un conjunto de conceptos y proposiciones vinculados a las relaciones internas y externas de una organización, en las actividades propias de la sistematización de la información se encuentra la entrada de datos, su procesamiento y su presentación, el tratamiento de estos sistemas debe incluir diligencias de control que hagan factible refinar los datos que se recogen y las actividades para su procesamiento. Los recursos utilizados para la sistematizar la información son: los actores como usuarios del sistema tanto internos como externos, los datos, los equipos y programas utilizados, las prácticas cotidianas de las áreas de trabajo y los objetivos del sistema de información (Fugini y Maggiolini, 2018).

Actualmente, los sistemas de información son un componente relevante para la vida de las organizaciones, ya que brindan grandes oportunidades para el éxito de sus procesos, pues tienen la capacidad de conjuntar, procesar, distribuir y compartir datos de forma eficaz y de manera integrada; igualmente, permiten al personal ser más eficiente, lo cual se manifiesta en un perfeccionamiento de los procesos, de la gestión y de la conducción de la información, proporcionando como consecuencia un impacto efectivo en el rendimiento y competitividad de la institución. La calidad de un sistema de información es paralela a la percepción y uso de la tecnología por parte de los usuarios que la manejan (Abrego et al., 2016).

Los sistemas de información administrativa tanto en una empresa como en una institución educativa acorde a Lapiedra et al. (2016) tiene por objetivo

proporcionar a los directivos la información que requiere para planificar, dar seguimiento y controlar las estrategias que le dan rumbo a la entidad; es decir, para tomar decisiones y resolver problemas. Estos sistemas se sirven de las bases de datos corporativas que incluyen datos que se van generando diariamente, así los sistemas de información administrativa generan informes periódicos que dan respaldo a las decisiones directivas y gerenciales; a través de los cuales se muestra la variación de los resultados, que es la diferencia de las acciones realizadas frente a las actividades planeadas. El sistema de información administrativo mide y compara los planes, objetivos, metas e indicadores de una entidad a través de las entradas que son los datos y la información, la cual se procesa a través de las bases de datos de un sistema computarizado, para generar las salidas que son los informes.

2.3.2 Gestión de la información documentada

La información documentada acorde a Vázquez (2020) reúne los datos en diferentes tipos de documentos que agregan valor a las actividades de una organización, alimentando los sistemas de información y se clasifican en manuales, políticas, procedimientos, instructivos, especificaciones, planes de calidad y registros. El tipo de información documentada que se genera está alineada a la planeación estratégica de una entidad, así como a sus políticas y objetivos de calidad, se alimenta tanto de la información externa como de la interna. Para poder gestionarla es necesario identificar qué tipo se requiere, si la formación del personal responsable es adecuada para su tratamiento, se debe definir el formato y la forma de identificación, después se elabora, se revisa y se aprueba, una vez aprobada debe ser socializada y distribuida para su uso, periódicamente también se revisará y se actualizará si es pertinente, cuando ya no sea funcional deberá retirarse del sistema de gestión de calidad.

Las tecnologías ayudan a las organizaciones a almacenar y dar soporte a la información documentada que generan, esta puede ser almacenada en la nube, en softwares o en aplicaciones que se facilite y agilice su distribución, acceso,

mantenimiento, conservación y revisión (Vázquez, 2020). Los Enterprise Resource Planning (ERP) son sistemas de información digitales que ayudan a contener la información documentada; ya que, en ellos se integran todos los aspectos funcionales de una empresa como lo es la gestión empresarial, la gestión financiera, la gestión de entradas y salidas, gestión de la producción, de almacenes, etcétera (Mejía, 2009). Sin embargo, este tipo de recursos digitales pueden ser utilizados igualmente en el área educativa para mejorar sus procesos administrativos. Este tipo de aplicaciones es el que mayor impacto tiene actualmente en la mejora de la gestión de las organizaciones, pues maneja la información de una organización de forma holística a través de una estructura de módulos que apoyan las funciones de las diferentes áreas que componen a una entidad determinada, sus ventajas tienen que ver primordialmente con el tratamiento global de los flujos de información y el acceso instantáneo y de forma unificada a la información documentada (Chávez et al., 2007).

Respecto a Frey et al. (2019) los sistemas de información se presentan como la mejor opción para adquirir y procesar la información que se genera no sólo en las empresas sino también en las instancias educativas, sobretodo las de educación superior. Los sistemas de información por excelencia son los ERP, diseñados a través de módulos, esto es, que grandes componentes en su interior desarrollan todo un sistema de información, propio o focalizado a su información particular, pero que, al mismo tiempo, se crean pensando en la integración con otros módulos del sistema de información de la organización. Esta capacidad de integración es la que garantiza que toda la entidad se comunique entre las diferentes áreas; con esto, cada módulo puede procesar su propia información, tomando la que necesite de otras áreas, sin que ello implique una afectación para el resto de los módulos. Un ERP es funcional para el sistema universitario, pues este maneja grandes flujos de información que debe estar disponible en tiempo real para la toma de decisiones, promoviendo una sinergia de información documentada académica y administrativa.

CAPÍTULO 3. MARCO METODOLÓGICO

En la presente investigación se expone el proceso metodológico usado para el desarrollo de este trabajo, respondiendo a preguntas relativas al diseño de la investigación, se detallan las características de los sujetos, el método utilizado, así como la población y muestra utilizada, de igual forma se especifican las técnicas y el diseño de los instrumentos, concluyendo con el procedimiento utilizado para la recolección de los datos a procesar. La intención es atender la comprobación o rechazo de la hipótesis planteada en el planteamiento del problema de la presente tesis

3.1 Diseño de la investigación

El presente trabajo se identifica como el tipo de investigación mixta, atendiendo a Hernández Sampieri (2014) ya que cita que los métodos mixtos constituyen un conjunto de métodos ordenados, prácticos y críticos de investigación e involucran la recogida y el análisis de datos cuantitativos y cualitativos, así como su unificación y discusión incorporada, para realizar deducciones producto de toda la información recabada y lograr un mayor entendimiento del fenómeno bajo estudio. Para Chen (2006) es la constitución sistemática de los métodos cuantitativo y cualitativo en un solo estudio con el fin de obtener una imagen más completa del fenómeno, y señala que éstos pueden ser agrupados de tal forma que las aproximaciones cuantitativa y cualitativa mantengan sus estructuras y ordenamientos originales. La articulación mixta se debe a que se analizaron y describieron los datos recolectados durante el proceso de investigación apoyado en un proceso estadístico, ya que la investigación pretende aportar una perspectiva más amplia y profunda de lo que ocurre en las instituciones educativas en relación con las acreditaciones de los planes de estudio.

3.2 Tipo de investigación

El tipo de diseño utilizado en la presente tesis, de acuerdo a Hernández Sampieri (2014), es no experimental, definiéndose como la investigación que se ejecuta sin

maniobrar determinadamente las variables, en este tipo de investigación no hacemos variar en forma intencional las variables independientes para ver su consecuencia sobre otras variables. Lo que se hace en la investigación no experimental es prestar atención a los fenómenos como se desenvuelven en su entorno natural, para analizarlos. En el tipo de investigación no experimental no se genera ningún contexto, sino se observan ambientes ya existentes, las variables independientes acontecen y no es posible conducirlos, no se tiene control sobre ellas porque ya sucedieron. Mertens (2010) señala que la investigación no experimental es conveniente para variables que no pueden ser manipuladas o resulta complicado hacerlo.

3.3 Sujetos

Los sujetos que forman parte de esta investigación se dividen en dos grupos, todos aquellos que estuvieron relacionados con procesos de acreditación y el personal operativo de las áreas administrativas de cada unidad académica en donde se acreditaron los planes o programas de estudio.

3.4 Método

En virtud de que las hipótesis son el eje del método deductivo (Hernández et al., 2014), la presente investigación es de tipo deductivo, consistente en obtener conclusiones de lo general a lo particular a partir de una teoría, que de acuerdo a Cruz et al. (2014) está orientada a resultados, es generalizable y aborda una realidad estática. El método deductivo es un método de razonamiento que consiste en tomar conclusiones generales para explicaciones particulares, inicia con el análisis de los postulados, teoremas, leyes, principios, de una aplicación universal y comprobada validez, para aplicarlos a soluciones o hechos particulares (Navarro, 2014). Por tanto, esta investigación fue ejecutada bajo este método, realizando una evaluación con el fin de conocer la situación que prevalece en el proceso de acreditaciones para poder generar conclusiones.

3.5 Población y muestra

Se eligió a todos los involucrados en los procesos de acreditación 60 personas para esta investigación, de igual forma a todos los operativos que laboraron durante el proceso de acreditación, siendo una población de 12 sujetos.

3.6 Técnicas e instrumentos

En la presente investigación se generaron dos instrumentos. El primero está enfocado al personal operativo de las licenciaturas en Enfermería, Estomatología y Medicina de la BUAP; se compone de 36 preguntas y se enfoca en medir la planeación estratégica y control en los sistemas de información que se realiza de manera cotidiana en las áreas de Secretaría Académica y Coordinación Administrativa, ya que en ellas se concentran y desprenden el resto de las áreas y comisiones administrativas y académicas, con esto se pretende demostrar su influencia en las incidencias de los procesos de acreditación COPAES. El segundo se aplica a los equipos de trabajo que participaron en las últimas reacreditaciones de las licenciaturas en Enfermería (2015), Estomatología (2017) y Medicina (2015) de la BUAP, se conforma de 27 preguntas y aborda la experiencia de los colaboradores sobre las incidencias presentadas en los procesos de acreditación COPAES para la recolección de información solicitada por el organismo evaluador.

3.6.1 Variables de estudio de la investigación

Las variables son los diferentes elementos que influyen en un proceso de investigación, estas deben asociarse tanto al objetivo como a la hipótesis, también es necesaria la conceptualización de las mismas; posteriormente se operacionalizan, este “es el proceso de llevar una variable desde un nivel abstracto a un plano más concreto”; esta etapa implica convertir una variable teórica a empírica. Para ello, se crean instrumentos que recogen la información de las variables, esto se realiza a partir de su descomposición en dimensiones, las cuales a su vez crean indicadores que permiten hacerlas observables y medibles. (Carballo y Guelmes, 2016)

La construcción de los instrumentos se realizó a través de la congruencia metodológica entre las preguntas de investigación, el objetivo general y la hipótesis como se muestra a continuación.

Tabla 9

Congruencia metodológica

Preguntas de investigación	Objetivo General de investigación	Objetivo particular	Hipótesis
¿De qué manera la formación profesional de los involucrados en las acreditaciones incide en la gestión de la acreditación de los Programas Académicos del área de la salud BUAP?	Detectar las incidencias en la acreditación de programas de educación superior en el área de la salud de la Benemérita Universidad Autónoma de Puebla.	Recolectar y analizar la información relacionada con los procesos administrativos y las experiencias de los participantes en el proceso de acreditación de los programas educativos del área de la salud de la BUAP.	A mayor planeación estratégica de la gestión administrativa relacionada con los programas educativos de educación superior, menores son las incidencias en el proceso de acreditación COPAES.
¿En qué medida la falta de planeación estratégica y control en los sistemas de información influye en los procesos de acreditación de los programas académicos de Educación Superior?			
¿De qué forma la implementación de tecnología agiliza la gestión de la información para efficientar los procesos de acreditación del área de la salud BUAP?			

Fuente: elaboración propia.

Las variables deben concordar con la congruencia metodológica, además de determinar en dependientes e independientes. Para el presente trabajo se delimitan las siguientes:

Independientes

- Planeación estratégica de la gestión administrativa.
- Programas educativos de educación superior.

Dependientes

- Incidencias del proceso de acreditación COPAES.

Es decir, las incidencias de los procesos de acreditación COPAES dependen directamente del nivel de planeación estratégica de la gestión administrativa de los programas educativos de educación superior, específicamente esta investigación se centra en las Licenciaturas de Enfermería, Estomatología y Medicina de la BUAP.

Tabla 10

Variables

Variables	Definición conceptual
Planeación estratégica	Proceso sistemático de diagnóstico y análisis de la organización, que contribuye al establecimiento de los objetivos y estrategias que guiarán las decisiones gerenciales. (Solórzano y Alaña, 2015)
Gestión administrativa	Es el proceso por medio del cual se coordinan y optimizan los recursos de un grupo social, con el fin de lograr la máxima eficiencia, competitividad, calidad y productividad en la consecución de sus objetivos. (Münch, 2015)
Programa educativo	Oferta educativa para que un segmento de la población económicamente activa tenga acceso a un certificado que respalde sus conocimientos, habilidades y aptitudes mediante un programa institucional. (Estévez et al. 2003)
Educación superior	Es el servicio que se imparte en sus distintos niveles, después del tipo medio superior. Está compuesta por la licenciatura, la especialidad, la maestría y el doctorado, así como por opciones terminales previas a la conclusión de la licenciatura. Comprende también la educación normal en todos sus niveles y especialidades. (DOF, 2019)
Incidencias	Acciones que llevamos a cabo y que tienen consecuencias directas. (Tapia et al. 2010)
Acreditación COPAES	Es el reconocimiento formal y público que recibe un Programa Académico que ha logrado avances significativos en el cumplimiento de su misión y objetivos declarados, otorgado por un Organismo Acreditador y cuya vigencia

	tiene una duración por 5 años. (COPAES, 2021)
Sistemas de información	Conjunto de elementos orientados al tratamiento, administración y diseminación de datos e información, organizados y listos para su uso posterior, generados para cubrir una necesidad en una organización. (Abrego et al. 2017)
Sistemas de información digitales	Unidad tecnológica de servicio institucional que produce, administra y difunde datos con el propósito de recolectar, almacenar, integrar, procesar y organizar información fiable para eficientar procesos y apoyar en la toma de decisiones estratégicas. (Böjte, 2019)

Fuente: elaboración propia.

3.6.2 Diseño instrumentos y operacionalización de las variables

Los instrumentos generados están ligados a una investigación no experimental o de campo, aplicada de forma transeccional o transversal de tipo correlacional causal ; es decir la forma transeccional corta un fenómeno en un determinado momento del tiempo y el tipo correlacional causal permite ver la relación que hay entre los diferentes elementos de la investigación (Hernández et al. 2014), a través de una técnica de cuestionario con preguntas abiertas y cerradas de tipo nominales, dicotómicas, politómicas y en escala Likert. El primer cuestionario dirigido al personal operativo de la Secretaría Académica y la Coordinación Administrativa de las licenciaturas de Enfermería, Estomatología y Medicina de la BUAP, responde a las variables: planeación estratégica de la gestión administrativa y programas educativos de Educación Superior; aborda tres dimensiones: 1. Datos generales (10 ítems), 2. Planeación (7 ítems), 3. Control (13 ítems), 4. Sistemas de información digital (6 ítems) y se constituye por un total de 36 ítems.

Tabla 11

Instrumento dirigido al personal operativo

Variable	Dimensión	Categoría (código)	Escala	Ítem
Programas educativos de Educación Superior	A. Datos generales (identificación de perfil laboral y profesional)	A1. Edad	Nominal	1
		A2. Sexo	Nominal	2
		A3. Dependencia de adscripción	Nominal	3
		A4. Puesto de trabajo	Abierta	4
		A5. Área de trabajo durante la reacreditación	Nominal	5
		A6. Antigüedad	Nominal	6
		A7. Grado escolar	Nominal	7
		A8. Licenciatura	Abierta	8
		A9. Mestría	Abierta	9
		A10. Doctorado	Abierta	10
Planeación estratégica de la gestión administrativa	B. Planeación (conocimiento de los elementos de dirección estratégica y revisión de la formulación y evaluación de estrategias)	B1. Misión	Likert	11
		B2. Visión	Likert	12
		B3. Valores	Likert	13
		B4. Plan de Desarrollo (PD)	Likert	14
		B5. Objetivos y metas del PD	Likert	15
		B6. Objetivos y metas del área	Likert	16
		B7. Las acreditaciones especificadas en objetivos y metas	Likert	17
	C. Control (técnicas y sistemas de control)	C1. Registro de actividades	Dicotómica	18
		C2. Registro de actividades	Abierta	19
		C3. Seguimiento de objetivos y metas	Likert	20
		C4. Seguimiento de actividades	Likert	21
		C5. Evaluación de logro de objetivos	Nominal	22
		C6. Tipo de resguardo de información	Nominal	23
		C7. Actualización de información		

		C8. Manuales de procedimientos		
		C9. Almacenamiento y resguardo de información	Likert	24
			Likert	25
		C10. Estructuración del sistema de almacenamiento y resguardo	Likert	26
		C11. Lugar de almacenamiento y resguardo de información	Likert	27
		C12. Lineamientos para resguardo de información		
			Likert	28
		C13. Responsable de almacenamiento y resguardo		
			Likert	29
			Likert	30
		D1. Conocimiento de los SDI	Likert	31
		D2. Funcionamiento de un SDI	Likert	32
		D3. Existencia de un SDI de la Facultad	Likert	33
Sistemas de información digital	D. Sistemas de información digital (SDI) (almacenamiento y procesamiento de la información de forma digital)	D4. Acceso al SDI	Nominal	34
		D5. Accesibilidad a los datos del SDI	Likert	35
		D6. Utilidad de un SDI en las acreditaciones	Likert	36

Fuente: elaboración propia.

El segundo cuestionario dirigido a los participantes de los equipos de trabajo de las últimas reacreditaciones COPAES de las licenciaturas en Enfermería (2015), Estomatología (2017) y Medicina (2015) de la BUAP, responde a las variables: programas educativos de Educación Superior e incidencias del proceso de acreditación COPAES; aborda tres dimensiones: 1. Datos generales (13 ítems), 2. Sistemas de información (10 ítems), 3. Incidencias administrativas (10 ítems), 4. Sistemas de información digital (6 ítems) y se constituye por un total de 39 ítems.

Tabla 12

Instrumento dirigido a los participantes de los equipos de trabajo de las reacreditaciones COPAES

Variable	Dimensión	Categoría (código)	Escala	Ítem
Programas educativos de Educación Superior	A. Datos generales (identificación de perfil laboral)	A1. Edad	Nominal	1
		A2. Sexo	Nominal	2
		A3. Dependencia de adscripción	Nominal	3
		A4. Categoría de trabajador	Nominal	4
		A5. Función actual	Nominal	5
		A6. Área de trabajo durante la reacreditación	Nominal	6
		A7. Desempeño en comisiones académicas	Dicotómica-abierta	7
		A8. Antigüedad	Nominal	8
		A9. Grado escolar	Nominal	9
		A10. Licenciatura	Abierta	10
		A11. Mestría	Abierta	11
		A12. Doctorado	Abierta	12
		A13. Categoría de participación COPAES	Nominal	13
Incidencias del proceso de acreditación COPAES	B. Sistemas de información (gestión administrativa para obtener la información que se requirió en la reacreditación)	B1. Procedimiento para la solicitud de información	Likert	14
		B2. Tipo de procedimiento para la solicitud de información	Nominal	15
		B3. Tipo de documento requerido		
		B4. Área de ubicación de la información	Nominal	16
		B5. Atención del personal administrativo	Nominal	17
		B6. Dificultad para obtener la información	Likert	18
		B7. Razón de la dificultad para la obtención de información	Likert	19

		B8. Medio para solicitar la información	Nominal	20
		B9. Disposición del personal de la facultad		
		B10. Disposición del personal institucional	Nominal	21
			Likert	22
			Likert	23
			Likert	24
	C. Incidencias administrativas (inconvenientes que surgieron en la obtención de información para la reacreditación)	C1. Correspondencia de la información solicitada	Likert	24
		C2. Formato de la información	Nominal	25
		C3. Correspondencia del formato	Likert	26
		C4. Tiempo de respuesta	Likert	27
		C5. Faltantes en la entrega de la categoría COPAES	Likert	28
		C6. Cantidad de faltantes		
		C7. Razón de los faltantes	Nominal	29
		C8. Acciones para completar la información faltante	Nominal	30
		C9. Integración de la carpeta física		
		C 10. Información de la carpeta física	Likert	32
			Likert	33
	D. Sistemas de información digital (SDI) (almacenamiento y procesamiento de la información de forma digital)	D1. Conocimiento de los SDI	Likert	34
		D2. Funcionamiento de un SDI	Likert	35
		D3. Existencia de un SDI de la Facultad	Likert	36
		D4. Acceso al SDI	Nominal	37
		D5. Accesibilidad a los datos del SDI	Likert	38
		D6. Utilidad de un SDI en las acreditaciones	Likert	39

Fuente: elaboración propia.

3.6.2.1 Cuestionario dirigido al personal operativo

Este formulario está dirigido al personal operativo de la Secretaría Académica y de la Coordinación Administrativa de las Facultades de Enfermería (2015), Estomatología (2017) y Medicina (2015) de la Benemérita Universidad Autónoma de Puebla. Se conforma de 4 apartados; en el primero se deberá proporcionar información general, el segundo aborda la planeación administrativa, en el tercero se contempla las técnicas de control administrativo de la información y el cuarto aborda el conocimiento que se tiene sobre los sistemas de información digital.

3.6.2.2 Cuestionario dirigido a los equipos de trabajo de las últimas reacreditaciones de Enfermería, Estomatología y Medicina

El formulario está dirigido a los participantes de los equipos de trabajo que colaboraron en la última reacreditación de los programas educativos de Enfermería (2015), Estomatología (2017) y Medicina (2015). Se conforma de 4 apartados; en el primero se deberá proporcionar información general, el segundo aborda la gestión realizada para contestar la autoevaluación, el tercero contempla las incidencias que se suscitaron para poder contestar la autoevaluación y el cuarto aborda el conocimiento que se tiene sobre los sistemas de información digital.

3.7 Prueba piloto

A continuación, se describe la prueba piloto y el proceso de validación de los dos instrumentos diseñados. En lo que respecta a la prueba piloto, en una primera instancia debido a la actual pandemia por COVID-19 se tiene en cuenta la aplicación de los instrumentos en línea por lo que la información se traspasó a formularios de Microsoft, igualmente, teniendo en cuenta que la población del instrumento del personal operativo está dirigido a doce personas y la del instrumento dirigido a los participantes de la reacreditación son sesenta personas, los sujetos de las pruebas piloto se distribuyeron de la siguiente manera:

Tabla 13

Aplicación de la prueba piloto

Instrumento dirigido a	Población objetivo	Sujetos de la prueba piloto
Personal operativo	12 personas	6
Participantes de las reacreditaciones	60 personas	6

Fuente: elaboración propia.

3.8 Validación

En lo que respecta a la validación, esta se realizó de forma subsiguiente a la operacionalización de las variables con tres profesores investigadores, de los cuales dos de ellos aceptaron la propuesta de instrumentos al 100% y uno de ellos sólo hizo correcciones de redacción a dos ítems.

Esta validación del instrumento se realizó con el propósito de:

- Revisar la congruencia entre el objetivo, las preguntas y la hipótesis de la investigación.
- Revisar el cumplimiento de las variables planteadas tanto independientes como dependientes.
- Revisar la redacción de las preguntas.
- Revisar que las preguntas estuvieran acorde al contexto y a los sujetos a los que van dirigidas.

Igualmente, se realizó una prueba de validez de contenido de ambos instrumentos a través de un instrumento ya construido (Escobar y Cuervo, 2008) para evaluar el juicio de expertos por medio de la obtención del Coeficiente de Kendall (Anexo 3). El juicio de expertos es una resolución informada que emiten individuos con experiencia en un determinado campo de estudio y que, por tanto, están cualificados

para emitir una opinión, recomendación, juicio o valoración acerca de una investigación. Para revisar si el juicio de expertos es confiable, se necesita verificar el nivel de consenso entre sus valoraciones, pues la opinión que emiten se compone también de una parte subjetiva asociada a sus experiencias profesionales. Con la finalidad de determinar el grado de acuerdo entre los jueces, en el presente trabajo se utilizó el coeficiente de concordancia W de Kendall: Este coeficiente se utiliza cuando se quiere conocer el grado de asociación entre conjuntos de rangos (Escobar y Cuervo, 2008).

En esta validación se tomaron en cuenta 5 expertos que son docentes con grados académicos entre maestría y doctorado y que han participado o participan en procesos de acreditación de Programas educativos, como se muestra a continuación:

Tabla 14

Expertos participantes en la prueba de validez de contenido

Categoría/ Institución Educativa en que labora actualmente	Grado Académico	Tipo de acreditación en que participó	Facultad en que labora
Docente tiempo completo / Benemérita Universidad Autónoma de Puebla	Doctorado	COPAES	Facultad de Estomatología
Docente tiempo completo / Benemérita Universidad Autónoma de Puebla	Doctorado	COPAES	Facultad de Estomatología
Docente medio tiempo / Benemérita Universidad Autónoma de Puebla	Maestría	COPAES	Facultad de Estomatología

Docente medio tiempo / Benemérita Universidad Autónoma de Puebla	Maestría	COPAES	Facultad de Ingeniería
Docente hora clase/ Universidad Popular Autónoma del Estado de Puebla	Especialidad / Maestría	COPAES	Facultad de Medicina

Fuente: elaboración propia.

En lo que respecta al instrumento aplicado a los expertos se utilizaron cuatro categorías para la medición de ítems, las cuales fueron: suficiencia (Su), claridad (Cl), coherencia (Co) y relevancia (Re), en una escala de 1 a 4 donde 1 es igual a “no cumple con el criterio” y 4 “cumple altamente con el criterio” (Anexo 3). Posteriormente, aunque cada experto calificó los cuatro criterios por cada ítem, se realizó una tabla de frecuencias para determinar la escala asignada a cada dimensión por experto a ambos instrumentos.

Tabla 15

Escala asignada por expertos al instrumento

“Incidencias administrativas en la recolección de información para la reacreditación COPAES”

Dimensión/ categoría	Experto 1				Experto 2				Experto 3				Experto 4				Experto 5			
	Su	Cl	Co	Re	Su	Cl	Co	Re	Su	Cl	Co	Re	Su	Cl	Co	Re	Su	Cl	Co	Re
Datos generales	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
Sistemas de información	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
Incidencias	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
Sistemas de información digital	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4

Fuente: elaboración propia.

Ilustración 1

Vista de variables y datos SPSS

Incidencias administrativas en la recolección de información para la recreditación COPAES

	Nombre	Tipo	Anchura	Decimales	Etiqueta	Valores	Perdidos	Columnas	Alineación	Medida	Rol
1	V1	Númérico	8	0	Ítems	Ninguna	Ninguna	8	Derecha	Nominal	Entrada
2	V2	Númérico	8	2	Suficiencia E1	Ninguna	Ninguna	8	Derecha	Escala	Entrada
3	V3	Númérico	8	2	Coherencia E1	Ninguna	Ninguna	8	Derecha	Escala	Entrada
4	V4	Númérico	8	2	Relevancia E1	Ninguna	Ninguna	8	Derecha	Escala	Entrada
5	V5	Númérico	8	2	Claridad E1	Ninguna	Ninguna	8	Derecha	Escala	Entrada
6	V6	Númérico	8	2	Suficiencia E2	Ninguna	Ninguna	8	Derecha	Escala	Entrada
7	V7	Númérico	8	2	Coherencia E2	Ninguna	Ninguna	8	Derecha	Escala	Entrada
8	V8	Númérico	8	2	Relevancia E2	Ninguna	Ninguna	8	Derecha	Escala	Entrada
9	V9	Númérico	8	2	Claridad E2	Ninguna	Ninguna	8	Derecha	Escala	Entrada
10	V10	Númérico	8	2	Suficiencia E3	Ninguna	Ninguna	8	Derecha	Escala	Entrada
11	V11	Númérico	8	2	Coherencia E3	Ninguna	Ninguna	8	Derecha	Escala	Entrada
12	V12	Númérico	8	2	Relevancia E3	Ninguna	Ninguna	8	Derecha	Escala	Entrada
13	V13	Númérico	8	2	Claridad E3	Ninguna	Ninguna	8	Derecha	Escala	Entrada
14	V14	Númérico	8	2	Suficiencia E4	Ninguna	Ninguna	8	Derecha	Escala	Entrada
15	V15	Númérico	8	2	Coherencia E4	Ninguna	Ninguna	8	Derecha	Escala	Entrada
16	V16	Númérico	8	2	Relevancia E4	Ninguna	Ninguna	8	Derecha	Escala	Entrada
17	V17	Númérico	8	2	Claridad E4	Ninguna	Ninguna	8	Derecha	Escala	Entrada
18	V18	Númérico	8	2	Suficiencia E5	Ninguna	Ninguna	8	Derecha	Escala	Entrada
19	V19	Númérico	8	2	Coherencia E5	Ninguna	Ninguna	8	Derecha	Escala	Entrada
20	V20	Númérico	8	2	Relevancia E5	Ninguna	Ninguna	8	Derecha	Escala	Entrada
21	V21	Númérico	8	2	Claridad E5	Ninguna	Ninguna	8	Derecha	Escala	Entrada
22											
23											
24											

	V1	V2	V3	V4	V5	V6	V7	V8	V9	V10	V11	V12	V13	V14	V15	V16	V17	V18	V19	V20	V21
1	1	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00
2	2	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00
3	3	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00
4	4	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00
5	5	4.00	4.00	4.00	4.00	3.00	4.00	4.00	4.00	3.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00
6	6	4.00	4.00	4.00	4.00	3.00	4.00	4.00	4.00	3.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00
7	7	4.00	4.00	4.00	4.00	3.00	4.00	4.00	4.00	3.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00
8	8	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00
9	9	4.00	4.00	4.00	4.00	3.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00
10	10	4.00	3.00	3.00	3.00	3.00	4.00	4.00	4.00	4.00	3.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00
11	11	4.00	3.00	3.00	3.00	3.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00
12	12	4.00	3.00	3.00	3.00	3.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00
13	13	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	3.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00
14	14	4.00	4.00	4.00	4.00	3.00	2.00	4.00	4.00	3.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00
15	15	4.00	4.00	4.00	4.00	2.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00
16	16	4.00	4.00	4.00	4.00	3.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00
17	17	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	3.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00
18	18	4.00	4.00	4.00	4.00	3.00	4.00	4.00	4.00	4.00	3.00	3.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00
19	19	4.00	4.00	4.00	4.00	3.00	4.00	4.00	4.00	4.00	3.00	3.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00
20	20	4.00	4.00	4.00	4.00	3.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	3.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00
21	21	4.00	4.00	4.00	4.00	3.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	3.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00
22	22	4.00	4.00	4.00	4.00	3.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	3.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00
23	23	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	2.00	4.00	4.00	3.00	4.00	4.00	4.00	3.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00

Fuente: elaboración propia.

Tabla 16

Escala asignada por expertos al instrumento

“Resguardo de información por parte del Personal Operativo”

Dimensión/ categoría	Experto 1				Experto 2				Experto 3				Experto 4				Experto 5			
	Su	Cl	Co	Re	Su	Cl	Co	Re	Su	Cl	Co	Re	Su	Cl	Co	Re	Su	Cl	Co	Re
Datos generales	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
Planeación	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
Control	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
Sistemas de información digital	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4

Fuente: elaboración propia.

Ilustración 2

Vista de variables y datos SPSS

“Resguardo de información por parte del Personal Operativo”

	Nombre	Tipo	Anchura	Decimales	Etiqueta	Valores	Perdidos	Columnas	Alineación	Medida	Rol
1	V1	Númérico	8	0	Ítems	Ninguna	Ninguna	8	Derecha	Nominal	Entrada
2	V2	Númérico	8	2	Suficiencia E1	Ninguna	Ninguna	8	Derecha	Escala	Entrada
3	V3	Númérico	8	2	Coherencia E1	Ninguna	Ninguna	8	Derecha	Escala	Entrada
4	V4	Númérico	8	2	Relevancia E1	Ninguna	Ninguna	8	Derecha	Escala	Entrada
5	V5	Númérico	8	2	Claridad E1	Ninguna	Ninguna	8	Derecha	Escala	Entrada
6	V6	Númérico	8	2	Suficiencia E2	Ninguna	Ninguna	8	Derecha	Escala	Entrada
7	V7	Númérico	8	2	Coherencia E2	Ninguna	Ninguna	8	Derecha	Escala	Entrada
8	V8	Númérico	8	2	Relevancia E2	Ninguna	Ninguna	8	Derecha	Escala	Entrada
9	V9	Númérico	8	2	Claridad E2	Ninguna	Ninguna	8	Derecha	Escala	Entrada
10	V10	Númérico	8	2	Suficiencia E3	Ninguna	Ninguna	8	Derecha	Escala	Entrada
11	V11	Númérico	8	2	Coherencia E3	Ninguna	Ninguna	8	Derecha	Escala	Entrada
12	V12	Númérico	8	2	Relevancia E3	Ninguna	Ninguna	8	Derecha	Escala	Entrada
13	V13	Númérico	8	2	Claridad E3	Ninguna	Ninguna	8	Derecha	Escala	Entrada
14	V14	Númérico	8	2	Suficiencia E4	Ninguna	Ninguna	8	Derecha	Escala	Entrada
15	V15	Númérico	8	2	Coherencia E4	Ninguna	Ninguna	8	Derecha	Escala	Entrada
16	V16	Númérico	8	2	Relevancia E4	Ninguna	Ninguna	8	Derecha	Escala	Entrada
17	V17	Númérico	8	2	Claridad E4	Ninguna	Ninguna	8	Derecha	Escala	Entrada
18	V18	Númérico	8	2	Suficiencia E5	Ninguna	Ninguna	8	Derecha	Escala	Entrada
19	V19	Númérico	8	2	Coherencia E5	Ninguna	Ninguna	8	Derecha	Escala	Entrada
20	V20	Númérico	8	2	Relevancia E5	Ninguna	Ninguna	8	Derecha	Escala	Entrada
21	V21	Númérico	8	2	Claridad E5	Ninguna	Ninguna	8	Derecha	Escala	Entrada

	V1	V2	V3	V4	V5	V6	V7	V8	V9	V10	V11	V12	V13	V14	V15
1	1	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00
2	2	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00
3	3	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00
4	4	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00
5	5	4.00	4.00	4.00	4.00	3.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00
6	6	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00
7	7	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00
8	8	4.00	4.00	4.00	4.00	3.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00
9	9	4.00	4.00	4.00	4.00	3.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00
10	10	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00
11	11	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	2.00	4.00	4.00	3.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00
12	12	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	2.00	4.00	4.00	3.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00
13	13	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	2.00	4.00	4.00	3.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00
14	14	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	2.00	4.00	4.00	3.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00
15	15	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	2.00	4.00	4.00	3.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00
16	16	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	2.00	4.00	4.00	3.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00
17	17	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	2.00	4.00	4.00	3.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00
18	18	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	2.00	4.00	4.00	3.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00
19	19	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00
20	20	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	2.00	4.00	4.00	3.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00
21	21	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00
22	22	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00
23	23	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00

Fuente: elaboración propia.

Finalmente, con el programa Statistical Package for Social Sciences (SPSS) se llevó a cabo el proceso de aplicación de la prueba estadística no paramétrica W de Kendall; con ello, se determinó que tanto el instrumento de *Incidencias administrativas en la recolección de información para la reacreditación COPAES*, como el de *Resguardo de información por parte del Personal Operativo* tienen **fiabilidad y validez**.

En el instrumento de Incidencias administrativas el nivel de significancia en el coeficiente de concordancia W de Kendall en las categorías Suficiencia, Claridad y Coherencia la significancia es menor a .05, por lo que se rechaza la hipótesis nula; ya que, de aceptarse significaría que los rangos analizados son independientes y que no hay un acuerdo o concordancia entre los expertos; por tanto, el que en el análisis estadístico se rechace la hipótesis implica que en cada categoría sí hay concordancia entre los juicios de los expertos.

Sin embargo, la categoría de Relevancia arrojó .061 de significancia, esto sucede porque de los cinco jurados, para tres todos los ítems son relevantes, y para dos algunos no lo son; pero, a pesar de este resultado, se decidió continuar con la aplicación porque la mayoría de los expertos coincidía en la relevancia. Lo anterior, se muestra a continuación a partir de los valores de la prueba W de Kendall, donde:

w= estadístico de contraste de la prueba W de Kendall

gl= grados de libertad

Tabla 17

Resumen valores de la prueba W de Kendall

Categoría	Estadísticos
Suficiencia	w=25.183, gl=4, p(0.000) <0.05
Claridad	w=36.687, gl=4, p(0.000) <0.05
Coherencia	w=13.250, gl=4, p(0.010) <0.05
Relevancia	w=9.000, gl=4, p(0.061) >0.05

Fuente: elaboración propia.

Tabla 18

Resumen de prueba de hipótesis para la categoría Suficiencia

Hipótesis nula	Test	Significancia	Decisión
Las distribuciones de <i>Suficiencia</i> son las mismas	Coefficiente de concordancia de Kendall de muestras relacionadas	.000	Rechazar hipótesis

Fuente: elaboración propia a partir de resultados en SPSS.

Tabla 19

Resumen de prueba de hipótesis para la categoría Claridad

Hipótesis nula	Test	Significancia	Decisión
Las distribuciones de <i>Claridad</i> son las mismas	Coefficiente de concordancia de Kendall de muestras relacionadas	.000	Rechazar hipótesis

Fuente: elaboración propia a partir de resultados en SPSS.

Tabla 20

Resumen de prueba de hipótesis para la categoría Coherencia

Hipótesis nula	Test	Significancia	Decisión
Las distribuciones de <i>Coherencia</i> son las mismas	Coefficiente de concordancia de Kendall de muestras relacionadas	.010	Rechazar hipótesis

Fuente: elaboración propia a partir de resultados en SPSS.

Tabla 21

Resumen de prueba de hipótesis para la categoría Relevancia

Hipótesis nula	Test	Significancia	Decisión
Las distribuciones de <i>Relevancia</i> son las mismas	Coefficiente de concordancia de Kendall de muestras relacionadas	.061	Retener hipótesis nula

Fuente: elaboración propia a partir de resultados en SPSS.

En el instrumento de Resguardo de información por parte del personal operativo, el nivel de significancia en el coeficiente de concordancia W de Kendall en las categorías de Suficiencia y Claridad es .000, para Coherencia es de .406 y para Relevancia de 1.000; a pesar de que en las dos últimas categorías la significancia es mayor a .05, esto no es porque no haya concordancia entre el juicio emitido por los expertos sino que en la categoría de Coherencia la discrepancia en la escala sólo es de un ítem; es decir 1 de 36 tuvo calificación de 3; mientras que en Relevancia los 36 ítems tienen calificación de 4; por lo que el programa estadístico lo interpreta como que no hay una clasificación a comparar. Esta información se muestra en las siguientes tablas:

Tabla 22

Resumen valores de la prueba W de Kendall

Categoría	Estadísticos
Suficiencia	w=84.000, gl=4, p(0.000) <0.05
Claridad	w=69.750, gl=4, p(0.000) <0.05
Coherencia	w=4.000, gl=4, p(0.406) >0.05
Relevancia	w=.000, gl=4, p(1.000) >0.05

Fuente: elaboración propia.

Tabla 23

Resumen de prueba de hipótesis para la categoría Suficiencia

Hipótesis nula	Test	Significancia	Decisión
Las distribuciones de <i>Suficiencia</i> son las mismas	Coefficiente de concordancia de Kendall de muestras relacionadas	.000	Rechazar hipótesis

Fuente: elaboración propia a partir de resultados en SPSS.

Tabla 24

Resumen de prueba de hipótesis para la categoría Claridad

Hipótesis nula	Test	Significancia	Decisión
Las distribuciones de <i>Claridad</i> son las mismas	Coefficiente de concordancia de Kendall de muestras relacionadas	.000	Rechazar hipótesis

Fuente: elaboración propia a partir de resultados en SPSS.

Tabla 25

Resumen de prueba de hipótesis para la categoría Coherencia

Hipótesis nula	Test	Significancia	Decisión
Las distribuciones de <i>Coherencia</i> son las mismas	Coefficiente de concordancia de Kendall de muestras relacionadas	.406	Retener la hipótesis nula

Fuente: elaboración propia a partir de resultados en SPSS.

Tabla 26

Resumen de prueba de hipótesis para la categoría Relevancia

Hipótesis nula	Test	Significancia	Decisión
Las distribuciones de <i>Relevancia</i> son las mismas	Coefficiente de concordancia de Kendall de muestras relacionadas	1.000	Retener la hipótesis nula

Fuente: elaboración propia a partir de resultados en SPSS.

Capítulo 4. Análisis de resultados

En el actual capítulo se aborda la aplicación del instrumento a la población seleccionada; a la par, se exponen las dificultades presentadas, los resultados obtenidos y la discusión de los mismos. Para la aplicación del primer instrumento *Incidencias administrativas en la recolección de información para la reacreditación COPAES*, se estableció una población de 60 sujetos; es decir, 20 individuos por Programa Educativo del área de la salud BUAP acreditados por COPAES (Estomatología, Enfermería y Medicina); por otro lado, con el segundo instrumento de *Resguardo de información por parte del Personal Operativo* se estipuló una población de 12 sujetos. Sin embargo, en ambos casos, esa población no pudo ser estudiada debido a que, no hubo cooperación por parte de las Secretarías de Posgrado de las Unidades Académicas donde se ubican las licenciaturas mencionadas; reduciéndose la población seleccionada a 14 personas para el primer instrumento y 4 para el segundo.

Después de realizar la validación de los dos instrumentos se determinó realizar las correcciones pertinentes en la redacción para que todos los ítems estuvieran escritos en primera persona y divididos por dimensiones (Anexo 1 y 2); empero, para poder realizar su aplicación tomando en cuenta que después serían analizados estadísticamente, al cargarlos en la plataforma Microsoft Forms se dividieron en dos partes, en descriptivos y en escala Likert, por lo que la parte de resultados se muestra en ese tenor.

4.1 Instrumento *Incidencias administrativas en la recolección de información para la reacreditación COPAES*

4.1.1 Resultados descriptivos

Las características de la población que se estudió con el instrumento *Incidencias administrativas en la recolección de información para la reacreditación COPAES* comprende una edad que oscila entre los 26 y más de 55 años, el 14% se ubica entre los 26 y 35 años, de 36 a 45, de 46 a 55 y de 55 en adelante, cada grupo

equivale el 29% de los encuestados cada uno. De 14 personas que contestaron la encuesta el 71% son mujeres y el 29% son hombres, de los cuales 13 pertenecen al Programa educativo de la Licenciatura en Estomatología y 1 a la licenciatura en Enfermería, el 57 % se desempeñan actualmente como responsables de alguna Comisión o Coordinación Académica y el 43% sólo son docentes; durante el tiempo que participaron en alguna acreditación COPAES el 64% laboraba en la Secretaría Académica, en la Coordinación Administrativa o como responsable de alguna Comisión o Coordinación académica.

El 93% de la población tiene más de 5 años laborando en la institución y el 85% tienen estudios de posgrado, comparado con la cifra anterior al ser docentes y responsables de procesos académicos y administrativos, además de tener desarrollada una mayor capacidad de análisis, se infiere que el 64% deberían darle importancia a las incidencias administrativas que se presentan en los procesos de acreditación; pero, eso se puede complicar porque ninguno tiene estudios en Administración, ni siquiera en Administración en Servicios de Salud.

Como se ha mencionado anteriormente, COPAES evalúa a los programas educativos a través de 10 categorías, todos los participantes confirmaron haber sido responsable o colaborador de alguna categoría para reunir la información requerida para la acreditación, la información requerida para ese proceso en su mayoría fue solicitada por oficio y por correo electrónico; los tipos de documentos mayormente solicitados son evidencia fotográfica digital, bases de datos digitales y oficios físicos.

El 41% de los participantes coincidió en que, la Secretaría Académica es quien proporciona la mayor cantidad de información que se necesita para una acreditación, y aunque 7 de las personas encuestadas no tuvieron inconvenientes para reunir la información que necesitaban, los otros 7 tuvieron algún tipo de dificultad para encontrar información que maneja y resguarda en su mayoría la Secretaría Académica. También existe la posibilidad de que la no formalidad en la solicitud merme su obtención pues, aunque 10 personas lo solicitaron por oficio o correo electrónico, 4 lo realizaron sólo de palabra.

Por otro lado, aunque el 64% no tuvo inconveniente para presentar la información que requería el organismo acreditador porque obtuvo sin inconvenientes los datos necesarios, el 36% no entregó completa la información porque tuvo dificultad para reunirla y en parte, se debió a que el personal del área no encontraba la información o simplemente porque no la quería proporcionar. El 57 % de los sujetos tuvo faltantes en la recolección de la información que le correspondía reunir para la acreditación. Acorde a una suma de frecuencias la mayoría afirmó que conseguir la información tuvo un nivel mediano de dificultad.

4.1.2 Resultados estadísticos

Un instrumento o cuestionario es una escala que sirve para cuantificar una variable lo más preciso posible; para que una escala pueda cumplir con este cometido debe tener por un lado, *validez*, es decir que está midiendo de manera adecuada y por otra instancia, *confiabilidad*, la cual dice si el instrumento está cuantificando lo que realmente quiere medir y si esta medición es estable. Los instrumentos que buscan medir un constructo pueden ser validados en forma indirecta basándose en la relación que muestren los ítems que componen la escala y el Coeficiente de alfa de Cronbach tiene como función evaluar el nivel de correlación entre los ítems de un instrumento; en otras palabras, mide la confiabilidad de la consistencia interna de una escala (Celina y campo, 2005).

Acorde a los autores Celina y Campo (2005), la interpretación del Coeficiente Alfa de Cronbach se establece como se muestra a continuación:

Tabla 27

Interpretación del Coeficiente Alfa de Cronbach

Coeficiente Alfa de Cronbach	Valor
Mayor a .90	Valor de redundancia o duplicación
.90	Valor máximo esperado
.70 a .89	Valor aceptable
Menor a .70	Valor bajo

Fuente: elaboración propia.

Después del análisis estadístico del instrumento *Incidencias administrativas en la recolección de información para la reacreditación COPAES*, se determinó que tiene consistencia interna; es decir demuestra **fiabilidad**, este resultado se obtuvo a partir de la aplicación del análisis estadístico de fiabilidad bajo el modelo de Alfa de Cronbach donde se obtuvo un $\alpha=.824$, tomando como escala general a los ítems en escla Likert del 25 al 38. Igualmente, este análisis se realizó por cada dimensión del instrumento, quedando de la siguiente forma:

Tabla 28

Resultado de consistencia interna por Alfa de Cronbach

Dimensión	Alfa de Cronbach
Sistemas de información	.932
Incidencias	.635
Sistemas de información digital	.401

Fuente: elaboración propia.

Si bien la escala general es arroja un $\alpha=.824$ cuando se da un seguimiento a las dimensiones se percibe la escala baja que hay en la Dimensión de sistemas de Información, una de las causas que se consideró era que las preguntas se sezgaron abruptamente para pasar de los procesos de acreditación a los sistemas de información digital; sin embargo, en su momento se reflexionó sobre la importancia de conocer si las personas que se involucraban en las acreditaciones sabían sobre sistemas de información digitales.

4.1.3 Discusión

1. Acorde a las estadísticas decriptivas el que el 64% laborara en la Secretaría Académica, en la Coordinación Administrativa o como responsable de alguna Comisión o Coordinación académica. Permitió hacer una asociación entre las incidencias que se suscitan en la acreditación por no contar con la información a la mano y la falta de control en el resguardo de información en las áreas administrativas de las instituciones educativas.
2. Una de las preguntas indicó que los participantes señalaran el nombre Comisión o Coordinación académica de la cuál habían sido responsbales, pero está pregunta no arroja ninguna coincidencia, ni explica el comportamiento de la población por lo que podría ser descartada.
3. Los tipos de documentos mayormente solicitados son evidencia fotográfica digital, bases de datos digitales y oficios físicos, lo que hace necesario contar con un programa de la unidad académica que permita almacenar esa información, aunque existan oficios que se mantegan físicos para cotejar la información.
4. La pregunta que expresa “*La información que solicité debía estar en los siguientes formatos*”, se considera debe ser eliminada o corregida la redacción porque es similar a otra; por tanto, no brindo información significativa.
5. Aunque sólo para un 36% de la población fue difícil reunir la información para la acreditación, se puede considerar un porcentaje de veces en que el extravío de la información, afecta la agilización de los procesos; ya que, el personal administrtivo sin control de sus actividades llega a extraviar información o a

adunársela, sin entender que lo que se produce en una organización educativa pertenece a la institución y no al personal en turno.

6. El 57 % de los sujetos tuvo faltantes en la recolección de la información que le correspondía reunir para la acreditación, esto quiere decir, que si hubiese un control adecuado en el resguardo de la información documentada; esto no sucedería porque la información estaría a la mano y no extraviada.
7. Los ítems analizados de la dimensión de Sistemas de información puede que presenten una consistencia interna baja, debido a que ninguno de los involucrados tiene formación profesional en administración y no detectaron la relación entre los sistemas de información digital y el resguardo de información documentada para las acreditaciones.

4.2 Instrumento *Resguardo de información por parte del Personal Operativo*

4.2.1 Resultados descriptivos

La población encuestada para el instrumento *Resguardo de información por parte del Personal Operativo* está conformada por 4 personas mayores que tienen 36 años o más de edad, todas son mujeres administrativas que laboraron durante algún proceso de acreditación COPAES en la Facultad de Estomatología BUAP, tanto en Secretaría Académica como en la Coordinación Administrativa, todas cuentan con licenciatura, pero sólo una con un puesto a fin a la administración como Contaduría pública y Auditoría; salvo la descripción de puestos, ninguna de las encuestadas tiene en su área de trabajo un documento donde se indiquen las actividades diarias propias del departamento, pero sus actividades diarias sí son supervisadas con periodicidad a través de una suma de frecuencias se evidencia que las administrativas utilizan más los diferentes tipos de documentos de forma digital que de forma física.

4.2.2 Resultados estadísticos

Después del análisis estadístico del instrumento *Resguardo de información por parte del Personal Operativo*, se determinó que tiene consistencia interna; es decir demuestra **fiabilidad**, este resultado se obtuvo a partir de la aplicación del análisis estadístico de fiabilidad bajo el modelo de Alfa de Cronbach donde se obtuvo un

$\alpha=.942$, tomando como escala general a los ítems en escla Likert del 16 al 36. De igual manera, este análisis se realizó por cada dimensión del instrumento, como se describe en lo subsiguiente:

Tabla 29

Resultado de consistencia interna por Alfa de Cronbach

Dimensión	Alfa de Cronbach
Planeación	.965
Control	.822
Sistemas de información digital	.863

4.2.3 Discusión

En este instrumento se detectaron las siguientes cuestiones a revisar:

1. El que la mayoría de las encuestadas no cuente con una licenciatura en administración puede ser una característica que reste un tanto de importancia al resguardo de la información documentada.
2. A pesar de que las descripciones de puestos dan una pauta para conocer las actividades sustantivas de un empleado, puede haber el mismo puesto para diferentes áreas por lo que al no tener un documento donde se establezcan las actividades diarias que se deben realizar en determinado departamento, se refleja la falta de control administrativo no sólo de las actividades sino de la información documentada que se resguarda.
3. Igual que con el primer instrumento se evidencia que la concentración de información digital actualmente es más utilizada que la física, aunque esta última continúe siendo funcional para cotejar información, por lo que es necesario un sistema información digital en que se pueda resguardar la información documentada.

4. La pregunta “Accedo a los sistemas de información digital de mi Facultad porque:” en ambos instrumentos al ser traspasado al Formulario de Microsoft y como una pregunta descriptiva se separó del resto de su dimensión que están en Escala Likert, lo que le resta sentido a la descripción de la población, por lo que podría ser revisada y transformada en escala Likert para darle más sentido a la dimensión de sistemas de información digital.
5. Para la dimensión “sistemas de información digital” a pesar de ser las mismas interrogantes que en el primer instrumento donde se obtuvo un $\alpha = .401$, en esta escala se obtuvo un $\alpha = .863$; por lo que se reafirma que posiblemente en las respuestas influyó la formación profesional de los sujetos; pues el segundo cuestionario se dirigió al personal administrativo.

Capítulo 5. Consideraciones y conclusiones

5.1 Consideraciones en la planeación estratégica

Como se ha mencionado en toda la investigación la planeación estratégica es un pilar fundamental de las organizaciones en general, incluyendo las educativas y es funcional para poder cumplir de manera idónea con la razón de ser de la institución educativa, cualquiera que se planteada. Debe existir la planeación desde el área directiva, para permearse al área gerencial y posteriormente al área operativa. En las instituciones de Educación Superior privadas, entre más grande y compleja es la organización mayor importancia se da al resguardo y aprovechamiento de los recursos que poseen y por ende mayor es la motivación para prestar atención a la planeación que dictamina las directrices de las actividades en todas las áreas que la conforman.

En las instituciones de Educación Superior Públicas, si bien su estructura general está sistematizada minuciosamente, al interior de sus unidades académicas en ocasiones se llega a vislumbrar que la planeación estratégica debe ser más meticulosa, ya que de no serlo, se puede reflejar en la falta de control de las actividades operativas, lo cual a su vez llega a dificultar diferentes procesos, situaciones que generan la necesidad de mejorar tanto la planeación estratégica como el control de la gestión administrativa; ya que la atención del personal directivo, gerencial y operativo se centra mayormente en la resolución de actividades y requerimientos cotidianos, perdiéndose la visión de cumplir con las directrices establecidas en el plan de desarrollo. Entre algunos de los procesos que demuestran estas situaciones están las acreditaciones, debido a que es un proceso de evaluación externa de toda la estructura de un programa educativo.

5.1.1 De la planeación gerencial

La planeación estratégica en las unidades académicas de educación superior públicas se expresa de manera explícita en los Planes de Desarrollo de las gestiones en turno; este documento se convierte en los lineamientos a seguir para lograr lo que se quiere llegar a ser en el corto, mediano y largo plazo; sin embargo,

no todos los planes de desarrollo especifican de manera concreta los objetivos, metas e indicadores, otros son demasiado escuetos y algunos son demasiado extensos que pierden la visión de lo que realmente quieren lograr.

Pero tampoco hay un estilo o formato específico que se pueda tomar de referencia para crear estos documentos; por tanto, tener una deficiente planeación estratégica no sólo depende de las unidades académicas sino del acompañamiento y soporte que la universidad pública como institución pueda proporcionar. Es decir, así como existen formatos institucionales para generar perfiles de puestos, organigramas, etcétera, también debería existir un formato institucional y un acompañamiento personalizado de expertos para que las gestiones directivas puedan integrar un Plan de Desarrollo pertinente y funcional.

Dentro de este acompañamiento es indispensable visualizar que los objetivos estratégicos que se plantean deben ser permeados hasta el área operativa; ya que, es un conocimiento que pocas veces se posee. Es decir, los objetivos bajan en cascada de forma vertical a cada área y puesto de trabajo; así, la Dirección establece sus objetivos, después el área gerencial establece que objetivos debe cumplir para dar soporte a los objetivos directivos, en seguida cada departamento establece cuáles son los objetivos que cumplirá acorde a los gerenciales y, posteriormente cada miembro del personal operativo determinará sus objetivos para apoyar al cumplimiento de los de su jefe inmediato. Cada parte en que se han segregado los objetivos debe de tener en cuenta que metas requiere lograr y con qué actividades definidas lo realizará.

5.1.2 De la formación directiva

Se habla de un acompañamiento institucional para que cada unidad académica pueda generar y estructurar una planeación estratégica funcional, porque en diferentes casos la dirección y gerencia pueden tener una perspectiva de las necesidades que atenderá su administración, ya sea por su propia experiencia o por la recogida de información que realizó al momento de su campaña; igualmente pueden ser expertos académicos en su área disciplinaria; sin embargo, no tienen

una formación que podría impulsar con mayor fluidez la gestión administrativa que implementan día a día.

Por ello, acorde al caso del área de la salud, se percibe que es importante que una vez que un director es electo, la institución deba darle una inducción intensiva a los fundamentos básicos teóricos y prácticos de la administración y gestión de instituciones educativas; por ejemplo, en la BUAP se da alrededor de tres meses a cada director electo antes de tomar posesión para realizar un periodo de transición entre una gestión y otra, este es un tiempo que puede ser utilizado para formarmación intensiva mencionada.

5.2 Aspectos para el control de la gestión administrativa

En la actualidad hay conflicto entre la corriente que desea ver a las instituciones educativas con un sentido sólo humanista por el hecho de formar académicamente a las personas y otra corriente que la ve como una empresa más; sin embargo, desde una perspectiva personal se pueden tomar puntos de mejoras de ambas. La gestión administrativa en las instituciones de educación superior es un área de oportunidad que puede ser afrontada de la forma en que se percibe en una mediana y grande empresa, donde se sabe que su éxito dependerá de la sinergia y acoplamiento de todos los procesos.

Una de las partes importantes del capital de una empresa es la generación de información; ya que, la forma en que sea utilizada le puede sumer un gran valor a la organización. Como se mencionó anteriormente las universidades públicas en su estructura general tienen muy bien delimitados estos aspectos, pero no es una sistematización que se refleje al interior de las áreas operativas de las unidades académicas y no porque las gestiones actuales lo estén haciendo todo mal; simplemente se trabaja con lo que hay y se trata de generar los requerimientos diarios; pero, eso no significa que se esté haciendo de la manera correcta.

Por tanto, la generación y resguardo de datos e información debe ser controlada; la información documentada básica que todos deben tener son:

1. Diagrama de proceso

2. Procedimiento

3. Formatos (registros)

Esta situación puede ser auditada periódicamente por algún departamento específico interno de la unidad académica; como un ejemplo de control de gestión de información se presenta lo siguiente: en una auditoría interna, el auditor puede preguntar en un área determinada si existe una ubicación oficial donde se resguarda la información que genera diariamente, solicitando al personal que muestre la información, la cual debe ser obtenida de la ubicación oficial que mencionaron, de lo contrario se les puede emitir una observación que debe ser atendida en la siguiente visita.

5.2.1 De la estructura administrativa

La estructura administrativa de las organizaciones establece la conformación vertical y horizontal que hay entre las áreas e individuos, así como las actividades que le competen a cada uno acorde a la posición que les corresponde; pero, aunque en una institución educativa por conocimiento general, las personas puedan intuir que le concierne a una secretaria, al personal de servicios generales, a un coordinador, a un contador, al director, etcétera. No siempre, se encuentran definidos en manuales de procedimientos, descripciones de puestos, entre otros, los roles y actividades específicas que atañen a cada una de las áreas y el personal que las conforma; esto complica el manejo de información documentada, pues esta se trabaja por diferentes personas en distintos momentos, lo que conlleva a una asignación de actividades a un puesto que no le incumbe, a una duplicidad de información, un corte de secuencia y continuidad, así como el desconocimiento de su ubicación e incluso la pérdida de la documentación. Por ello, al momento de reunir evidencias de la información de una IES para una acreditación, se presentan complicaciones originadas por una estructura administrativa que debe optimizarse.

5.2.2 De la delimitación de actividades

La delimitación de actividades de cualquier organización se encuentra situada en las descripciones de puesto desde el personal directivo, pasando por la gerencia y llegando a los operativos; las descripciones de puesto permiten saber qué debe hacer cada quién, así como las competencias y los diferentes niveles de estas que, se requieren para llevar a cabo satisfactoriamente las tareas que se encomiendan a cada persona, para contribuir a los objetivos de la institución. Existen ocasiones en que las universidades públicas transfieren cierto grado de autonomía a sus unidades académicas para que con apego a las normativas institucionales adecúen sus procesos administrativos acorde a sus necesidades; sin embargo, esto también influye en la deficiencia o incluso inexistencia de documentos importantes como lo son las descripciones de puesto.

Las descripciones de puesto al delimitar las actividades que atañen a cada miembro de la organización, contribuyen a llevar un orden del reguardo de información documentada, porque así cada individuo tiene conocimiento de qué documentación le concierne generar, actualizar y guardar en concordancia con sus tareas asignadas, lo que implica un mayor orden y eficiencia para tener al alcance los datos que genera en este caso una institución educativa cuando se requieren, como lo es un proceso de acreditación.

Acorde a la investigación que se hizo en BUAP, existe el mismo puesto para diferentes áreas, como lo es el asistente administrativo; por un lado, este se encuentra en Secretaría Académica y al mismo tiempo en la Coordinación Administrativa; aunque es el mismo puesto, al localizarse en áreas distintas, sólo tienen actividades sustanciales iguales como contestar el teléfono, hacer oficios y atención al cliente; pero, la mayoría de sus actividades son distintas entre sí, pues en la académica se tratan asuntos vinculados con el ingreso, permanencia y egreso de estudiantes y profesorado y, en la administrativa se ven aspectos de personal, infraestructura, finanzas, etcétera. Por tanto, para llevar un control adecuado de la información documentada, a través de las actividades que corresponden a cada miembro de la organización, se hace evidente no sólo contar con descripciones de

puesto donde se describan las actividades sustanciales; sino contar también con manuales de procedimientos de área o flujogramas que permitan entender quién se encarga de qué tareas dentro de un departamento.

Estos procedimientos o flujogramas también son una solución para evitar la duplicidad de información, pues la carga de trabajo de las áreas mencionadas hace necesario que exista más de una persona para el mismo puesto; si bien las actividades se reparten, esto también lleva a un descontrol de la documentación, pues más de una persona hace la misma actividad y resguarda los datos en lugares distintos, puede volver a comenzar un documento que ya estaba en proceso, algún proceso se puede quedar inconcluso o simplemente la información se pierde y, cuando se requiere en el proceso de acreditación no hay esa información o hay que volver a crearla. Un flujograma, manual de procedimientos explícita o simplemente un reglamento de procesos puede establecer el lugar específico donde se debe guardar cada documento sin importar quién lo realice.

Por otro lado, así como hay varias personas en el mismo puesto, también hay diferentes puestos en la misma área, ya que, un puesto de otra área puede llegar a apoyar por sobrecarga de actividades y, aunque no le corresponda según su descripción las actividades de esa área, debe apoyar para sacar el trabajo adelante y esto llega a ser una problemática para llevar un orden de la información documentada que se va generando; en este caso para evitar la duplicidad o pérdida de información, a parte de tener presentes los manuales, flujogramas o reglamentos es necesario designar un puesto responsable de las tareas de determinado departamento, pues el otro puesto sólo es un apoyo esporádico, sin periodicidad específica.

5.2.3 Del resguardo de la información documentada

Para atender las necesidades de cualquier proceso académico y administrativo como lo es una acreditación, es necesario primero tener un control de los datos que genera una IES; por tanto, es indispensable que exista orden en el resguardo de información documentada, este puede ser físico o digital. En ambos casos será

importante cuestionarse ¿quién estará a cargo del resguardo?, en esta pregunta se tendrá que especificar el puesto; ¿dónde se resguardará? Aquí se tiene que revisar el destino de la información, una carpeta física, una caja de archivos de una bodega, un disco extraíble, una carpeta digital específica, una computadora específica, un respaldo extra en usb, entre otros; ¿cómo se realizará el resguardo? con los datos brutos o debe pasar por una revisión (quién realizará esa revisión), se tiene que pasar por otra área antes de su resguardo, etcétera; y, por último ¿cada cuándo se debe actualizar o cada cuándo se debe realizar el resguardo?

Las respuestas a estas interrogantes generarán un manual de procedimiento, si el área maneja mucha información se tendrá que homologar procesos de resguardo de información en la mayor cantidad posible para no contar con un excedente de manuales de procedimientos. Al final, cada área conforme a sus necesidades establecerá el procedimiento más conveniente.

5.2.4 De los sistemas de información digital para el control

Un buen control de la estructura administrativa trae consigo un eficiente resguardo de la información lo que contribuye a la mejora continua de las IES, que es parte de la calidad educativa, la cual se mide a través de los procesos de evaluación por organismos acreditadores como COPAES. El control de la estructura administrativa se genera con las descripciones de puesto, manuales de procedimientos, flujogramas, reglamentos, entre otros.

Estos sirven para poner en práctica otras herramientas de control como lo son los sistemas de información digital que ponen en correspondencia actividades verticales y horizontales en correspondencia con objetivos directivos, gerenciales y operativos. Los sistemas de información digital son alimentados con toda la información de una organización y a través de módulos pueden segmentar o unir datos según los requerimientos de las distintas áreas que la componen y al mismo tiempo, si la organización así lo decide puede funcionar en su núcleo con base al Plan de Desarrollo establecido por el área directiva.

Es decir, un sistema de información puede sustentarse de forma vertical con los objetivos y metas directivas que se establecen anualmente, incluyendo las actividades y archivos que se generan para cumplir, no sólo las metas sino las actividades sustanciales cotidianas; posteriormente, esta sección es vista por las áreas gerenciales para que cada jefe de departamento establezca con qué objetivos, metas, actividades y documentación va a contribuir al logro de los objetivos directivos; consecutivamente, lo señalado por cada gerente debe visualizarlo cada miembro operativo de su área y estos a su vez constituir sus objetivos, metas, actividades y documentación acorde a sus puestos para apoyar el logro de objetivos de la jefatura de su área. La forma horizontal de alimentar un sistema de información digital es cuando se comparte información entre áreas, lo cual debe quedar sustentado en los manuales de procedimientos.

5.3 Inclusión de un sistema digital para la gestión de información

Los sistemas generales e institucionales de información en las IES contienen los datos que genera una universidad en todos los aspectos que la conforman como puede ser la parte estudiantil, docente, administrativa, financiera, etcétera. En muchas de las organizaciones empresariales estos sistemas de información digital denominados ERP (Enterprise Resource Planning) son utilizados para realizar un emparejamiento y control de los datos que se generan diariamente a través de los módulos que creen convenientes para sus empresas, utilizando alguno de la infinidad de softwares ERP ya existentes en el mercado o creando uno que se adapte a sus necesidades dependiendo de sus objetivos y metas.

En la BUAP no existe un software que contenga la información de toda la institución, eso tal vez puede deberse a la gran cantidad de datos que manejan las universidades públicas, sobretudo, las de gran demanda nacional como esta. Sin embargo, cuenta con diferentes sistemas institucionales que compilan la información de las distintas unidades académicas y administrativas por rubros como son el de infraestructura, el financiero, planeación, recursos humanos, tutorías, trabajo docente, entre otros, pero uno de los significativos es el estudiantil, esta área concentra la información de toda la matrícula en uno de los sistemas digitales más

importantes para la BUAP, denominado Banner, este sistema cuenta con distintos módulos que controlan todos los datos del alumnado generados día a día.

Cada unidad académica de la BUAP alimenta cada sistema institucional cuando le es solicitado por la institución recabando y proporcionando la información requerida; igualmente, banner es el sistema que se utiliza diariamente para la resolución de actividades referentes al alumnado. Asimismo, las unidades académicas cuentan con uno o varios servidores propios y con algunos sistemas digitales al interior de sus escuelas o facultades, pero sus sistemas se encuentran separados por áreas al igual que los institucionales y a pesar de que los datos generados por una unidad académica son menores que los de toda la institución, no cuentan con un ERP que concentre todo.

Si bien, las escuelas y facultades recaban y resguardan los datos indispensables para alimentar los softwares institucionales y sus sistemas creados por áreas, muchas veces la falta de una mejora en el control del resguardo de información impide tener de manera eficiente los datos cuando se requieren, lo que merma la eficiencia en la atención de distintos procesos como puede ser una acreditación. Por esta razón, es significativo que cada unidad académica pudiese generar su propio sistema ERP, para realizar como se menciono anteriormente, una simbiosis vertical y horizontal de objetivos, metas y actividades que permitan controlar, concentrar y analizar información documentada en un sólo software, para evitar su dispersión, duplicidad y pérdida; lo que se transmite en procesos más eficientes y en una mejora de la calidad de educativa.

5.4 Consideraciones finales

Existe infinidad de softwares ERP en el mercado que permiten gestionar diferentes áreas de una organización, así como condensar la información de todas ellas en bases de datos y reportes funcionales a los objetivos de una institución o empresa. El ramo educativo no es la excepción, incluyendo las universidades públicas; estas últimas en su estructura general tienen muy bien definido y establecido ERP's que conglomeran la información necesaria de cada Program educativo que la integra.

Sin embargo, es importante recordar que es difícil que un Programa educativo tenga su propio ERP, pues el alimentar el institucional pareciera suficiente; sin embargo, se deja ver lo contrario cuando se presentan procesos como las acreditaciones, entre otros, en los que se requiere ver toda la información documentada generada por los Programas Educativos y esta información no se encuentra fácilmente. Por lo anterior, una de las propuestas de este trabajo es presentar un esbozo de la estructura de un sistema de gestión de información digital alineado como un ERP para los Programas Educativos acreditados por COPAES.

1. Al igual que en cualquier organización, se debe comenzar por establecer los documentos regentes como son: la misión, la visión, los objetivos, los valores y el Plan de Desarrollo con indicadores no sólo que cumplan con los objetivos de la gestión en turno; sino que abarquen los institucionales y los marcados por los organismos acreditadores, que por ende al analizarse, la mayoría recae en las recomendaciones emitidas por el organismos acreditador. Igualmente, se debe agregar un apartado legislativo, donde se cargarán y actualizarán la legislación que rige al Programa Educativo, la normatividad a la que debe apegarse, su RVOE, las acreditaciones que ha tenido y las asociaciones a las que pertenece.

- ❖ Tiempo para concretarse – 3 meses.

1. Es necesario revisar las descripciones de puesto y actividades de cada área o departamento; para analizar las actividades de área, primero se examinarán los manuales de procedimientos o flujogramas existentes, así como reglamentos e indicaciones con las que se llevan a cabo las actividades, separando las que se realizan diariamente de las que se hacen en otros periodos.

- ❖ Tiempo para concretarse – 2 meses.

2. Se procede a hacer la estructura del software digital acorde a las categorías de COPAES, en donde al alimentar cada indicador se debe anexar una evidencia, siendo esto opcional:

- ❖ Tiempo para concretarse – 5 meses.

Categoría 1. Personal académico

Legislación

Plantilla del personal académico

Perfiles de alto desempeño

Nuevas contrataciones

Promociones

Jubilaciones

Actualización disciplinaria

Actualización docente

Distribución de la carga docente

Evaluaciones docentes

Plan trabajo docente

Categoría 2. Estudiantes

Legislación

Cohorte generacional

Trayectorias escolares

Índices de bajo rendimiento

Índices de deserción y reprobación

Titulaciones

Categoría 3. Plan de estudios

Modelo educativo

Fundamentación del plan de estudios

Perfil de ingreso

Perfil de egreso

Perfil profesional

Programas de asignatura

Planeación y diseño curricular

Categoría 4. Evaluación del Aprendizaje

Programas de evaluación estudiantil

Becas

Reconocimientos y estímulos para los estudiantes

Categoría 5. Formación integral

- Actividades para la promoción de la cultura
- Actividades para la promoción deportivas
- Actividades para la promoción del emprendimiento
- Actividades para la promoción de la sustentabilidad del medio ambiente

Categoría 6. Servicios de apoyo al aprendizaje

- Tutorías
- Asesorías
- Recursos bibliotecarios

Categoría 7. Vinculación – extensión

- Vinculación con el sector público
 - Vinculación con el sector privado
 - Vinculación con el sector social
- Seguimiento de egresados
- Intercambio académico
- Servicio social
- Educación continua

Categoría 8. Investigación

- Líneas y proyectos de investigación
- Registro de proyectos de investigación

Categoría 9. Infraestructura y equipamiento

- Infraestructura
- Equipamiento

Categoría 10. Gestión administrativa y financiamiento

- Planeación
- Control
- Evaluación
- Gestión del talento humano
- Finanzas

3. Posterior a la estructuración acorde a las categorías de COPAEs y a las necesidades primordiales del Programa Educativo se procede a determinar los formatos y permisos para el acceso de cada área.

- ❖ Tiempo para concretarse – 2 meses.

5.5 Conclusiones

La finalidad de las acreditaciones es la evaluación de los programas para demostrar que es o no un programa de calidad, a través del cumplimiento de los requisitos mínimos de que aseguren una buena educación a sus estudiantes y las buenas condiciones para ello, por medio de la mejora continua. Es decir, las acreditaciones buscan la mejora continua de la calidad educativa.

La atención de las necesidades que surgen diariamente en las unidades académicas de la BUAP, disminuye la vigilancia de la estructura administrativa y del control de los datos que se generan continuamente; la información de una organización es su memoria y esta sirve para su mejora continua, si día a día no se buscan formas de como controlar y manejar esa información de una manera eficaz; reiteradamente las unidades académicas aunque saquen el trabajo adelante, tendrán deficiencias en el desarrollo del trabajo cotidiano y se acentuarán en procesos importantes como los es una acreditación. Esta situación mejora con la implementación de un ERP al interior de las escuelas o facultades.

Comenzar la instauración de un ERP en una primera instancia requiere que el personal directivo y gerencial perciba la falta de control de la información para después autorizar el análisis de las actividades que realiza la unidad académica y la estructuración y adecuación de módulos acorde a sus necesidades. Si bien el sistema de gestión de información más usado es banner por ser obligatorio para ciertos procesos, un ERP propio no sólo concentraría información estudiantil; sino, también de todos los procesos académicos y administrativos, cada miembro de la organización tendría sólo el acceso que le compete a corde a la designación de sus actividades.

Debido a que en una acreditación se revisan todos los aspectos de un programa educativo, diseñar un módulo de ERP emulando los requerimientos del organismo evaluador implica tener la información actualizada en concordancia con los indicadores solicitados lista para descargar. El ERP trae consigo la delimitación de actividades acorde a las descripciones de puesto y manuales de procedimientos, por lo que su alimentación y acceso permiten no sólo el control del resguardo de la información documentada sino también una mejora en la estructura administrativa, indicando a cada quién lo que debe hacer y evitando la sobrecarga de actividades en pocos miembros de la organización. Así, las fugas de información documentada serían mínimas, lo que ayudaría al logro de metas de todo el personal acorde a los objetivos del plan de desarrollo.

De igual manera un mejor control de la información documentada no sólo tiene consecuencias positivas en los procesos de acreditación, sino también permite tener información histórica y actualizada de todas las actividades que se realizan en una unidad académica, lo que desemboca en cambios de gestión ordenados y sin pérdida de información, permitiendo dar continuidad a los distintos proyectos institucionales, académicos y administrativos.

Índice de tablas

Tabla 1	28
Tabla 2	34
Tabla 3	47
Tabla 4	49
Tabla 5	50
Tabla 6	51
Tabla 7	53
Tabla 8	64
Tabla 9	76
Tabla 10	77
Tabla 11	79
Tabla 12	81
Ilustración 1	87
Ilustración 2	88

Referencias

- Abrego Almazán, D., Sánchez Tovar, Y., & Medina Quintero, J. M. (2017). Influencia de los sistemas de información en los resultados organizacionales. *Contaduría y administración*, 62(2), 303-320. Obtenido de http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0186-10422017000200303
- Acosta, Ochoa, A., Rodríguez, Nava, A., & Jiménez, Bustos, R. (2018). ¿Cobertura con calidad en la Educación Superior en México? El cumplimiento de los compromisos del sexenio (2012-2018). *REencuentro. Análisis de Problemas Universitarios*, 29(76), 31-56. Obtenido de <https://www.redalyc.org/jatsRepo/340/34065195004/34065195004.pdf>
- ALADEFE. (2020). *Quiénes somos*. Obtenido de <https://www.aladefe.org/quienes-somos.php#:~:text=La%20Asociaci%C3%B3n%20Latinoamericana%20de%20Escuelas,de%20Am%C3%A9rica%20Latina%20y%20se>
- ALAFEM. (2008). *Propósitos*. Obtenido de Estatutos: http://www.fmed.edu.uy/sites/default/files/decanato/documentos/alafem/estatutos_de_la_alafem-1.pdf
- Albarrasin, R. M., Valencia, N. M., Chávez, G. E., & Medina, L. E. (2017). Pensamiento Administrativo-administración: una historia que describir desde una sólida escuela del pensamiento. *Didáctica y educación*, 43-52.
- Alicante, U. d. (2021). *Smart University*. Obtenido de El proyecto: <https://web.ua.es/es/smart/el-proyecto.html#:~:text=Smart%20University%20se%20plante%C3%B3%20como,a%20convertirla%20en%20una%20universidad>
- Álvarez, M. M., Chávez, R. M., & Moreno, V. S. (2009). El Balanced Scorecard, una herramienta para la planeación estratégica. *ITSON*. Obtenido de

https://www.itson.mx/publicaciones/pacioli/Documents/no66/17a-el_bsc_una_herramienta_para_la_planeacion_estrategicax.pdf

ANUIES. (2018). *Visión-Acción 2030*. Obtenido de https://visionyaccion2030.anuies.mx/Vision_accion2030.pdf

ANUIES. (2019). *Acerca de la ANUIES*. Obtenido de <http://www.anuies.mx/anuies/acerca-de-la-anuies>

ANUIES. (2020). *Anuario de Educación Superior 2019-2020*. Obtenido de Información estadística de Educación Superior: <http://www.anuies.mx/informacion-y-servicios/informacion-estadistica-de-educacion-superior>

Aparicio, Cabrera, A. (2013). Historia económica mundial 1870-1950. *Economía informa*(382), 99-115. Obtenido de <http://www.economia.unam.mx/publicaciones/econinforma/382/06aparicio.pdf>

Arias, Gómez, J., Villasís, Keever, M. Á., & Miranda, Novales, M. G. (2016). El protocolo de investigación III: la población de estudio. *Revista Alergia México*, 63(2), 201-206. Obtenido de <https://www.redalyc.org/pdf/4867/486755023011.pdf>

Asencio, Cabot, E., & Ibarra, López, N. (2020). La gestión de la información como contenido curricular en la formación docente. Caso de una universidad cubana. *Propósitos y Representaciones*, 8(3). Obtenido de <https://eds-b-ebscohost-com.proxydgb.buap.mx/eds/pdfviewer/pdfviewer?vid=2&sid=a6d658e6-73c6-4145-8369-32223a0e23c4%40sessionmgr103>

Azuero, A. Á. (2019). Significatividad del marco metodológico en el desarrollo de proyectos de investigación. *KOINONIA*, 4(8), 110-127. doi:<http://dx.doi.org/10.35381/r.k.v4i8.274>

- Barcos, S. J. (2008). Reflexiones acerca de los sistemas de información universitarios ante los desafíos y cambios generados por los procesos de evaluación y acreditación. *Revista da Avaliação da Educação Superior (Campinas)*, 13(1), 209-244. Obtenido de https://www.scielo.br/scielo.php?pid=S1414-40772008000100012&script=sci_abstract&tlng=es
- Bateman, T. S., & Snell, S. A. (2009). *Administración: Liderazgo y colaboración en un mundo competitivo*. (8a edición en español ed.). México, D.F.: McGraw, Hill.
- BID. (2020). *Acerca del BID*. Obtenido de Banco Interamericano de Desarrollo: <https://www.iadb.org/es/acerca-del-bid/perspectiva-general>
- Böjte, D. (2019). Mastering the Skills Gap at Systemic Level - The Education Management Information System: A Key Element for an Effective Digital Transformation in Education. Review of International Comparative Management. *Revista de Management Comparat International*, 20(2), 131–143. Obtenido de <http://www.rmci.ase.ro/no20vol2/03.pdf>
- BUAP. (1999). *Estatuto orgánico*. Obtenido de Honorable Consejo Universitario-legislación: https://consejouniversitario.buap.mx/sites/default/files/estatuto_organico.pdf
- BUAP. (1999). *Reglamento de elección de autoridades personales universitarias*. Obtenido de Honorable Consejo Universitario-Legislación: <https://consejouniversitario.buap.mx/sites/default/files/Legislaci%C3%B3n%20Universitaria/17.%20ELECCIONAUTORIDADES.pdf>
- BUAP. (2007). *Estructura Curricular MUM*. Puebla: BUAP. Obtenido de <https://des.buap.mx/?q=pdf/estructura-curricular-0>
- BUAP. (2017). *Plan de Desarrollo Institucional 2017-2021*. Obtenido de <https://www.pdi.buap.mx/>

- BUAP. (2018). *Misión*. Obtenido de Nosotros: <https://www.buap.mx/content/misi%C3%B3n>
- BUAP. (2018). *Visión*. Obtenido de Nosotros: <https://www.buap.mx/content/visi%C3%B3n>
- BUAP. (2020). *Anuario estadístico 2019-2020*. Obtenido de Plan de Desarrollo Institucional 2017-2021 : https://pdi.buap.mx/sites/default/files/Anuario_2019_2020.pdf
- BUAP. (2021). *Legislación Universitaria*. Obtenido de Honorable Consejo Univeristario: <https://consejouniversitario.buap.mx/>
- BUAP. (2021). *Oferta educativa: área de Ciencias Naturales y de la Salud*. Obtenido de Admisión: <https://admission.buap.mx/content/%C3%A1rea-de-ciencias-naturales-y-de-la-salud>
- BUAP. (2021). *Vicerrectoría, Consejos, Administración*. Obtenido de Institucional: <https://www.buap.mx/>
- Buendía, Espinosa, A. (2013). Genealogía de la evaluación y acreditación de instituciones en México. *Perfiles educativos*, 35, 17-32. Obtenido de <http://www.scielo.org.mx/pdf/peredu/v35nspe/v35nspea3.pdf>
- Bustamante, García, S., Valles, Coral, M. Á., & Levano, Rodríguez, D. (2020). Factores que contribuyen en la pérdida de información en las organizaciones. *Revista cubana de ciencias informáticas*, 14(3), 148-164. Obtenido de <http://scielo.sld.cu/pdf/rcci/v14n3/2227-1899-rcci-14-03-148.pdf>
- Carballo, Barcos, M., & Guelmes, Valdés, E. L. (2016). Algunas consideraciones acerca de las variables en las investigaciones que se desarrollan en educación. *Revista Universidad y Sociedad*, 8(1), 140-150. Obtenido de http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2218-36202016000100021

- Carbonell, Pérez, J. E., & Fernández, Canals, R. E. (2017). La relación educación-economía. Una mirada desde las ciencias de la educación. *Varona*(64), 1-13. Obtenido de <https://www.redalyc.org/pdf/3606/360657467014.pdf>
- Castro, R. F., Henao, V. C., Sepúlveda, A. J., García, A. D., Garcés, G. L., & Mejía, C. M. (2019). Sistemas de información industriales y sistemas de información universitarios: estudio comparativo. *14th Iberian Conference on Information Systems and Technologies (CISTI)*, 19-22. Obtenido de <https://eds-a-ebscohost-com.proxydgb.buap.mx/eds/pdfviewer/pdfviewer?vid=1&sid=ba7c156f-e8ce-4838-bc77-74abdbc95cae%40sdc-v-sessmgr02>
- CEPAL. (2006). *Manual de prospectiva y decisión estratégica: bases teóricas e instrumentos para América Latina y El Caribe*. Santiago de Chile: ONU. Obtenido de https://repositorio.cepal.org/bitstream/handle/11362/5490/1/S0600190_es.pdf
- CEPAL. (2011). *Planificación estratégica e indicadores de desempeño en el sector público*. Santiago de Chile: ONU. Obtenido de https://repositorio.cepal.org/bitstream/handle/11362/5509/1/S2011156_es.pdf
- CEPAL. (2020). *Acerca de la CEPAL*. Obtenido de <https://www.cepal.org/es/acerca>
- Chávez, Miranda, E., Luna, P., Molleda, Jimena, G., & Domingo, Carrillo, M. Á. (2007). Aprendizaje interactivo de un ERP de código abierto. *Revista de Enseñanza Universitaria*(30), 43-57. Obtenido de https://www.researchgate.net/publication/277261277_Aprendizaje_Interactivo_de_un_ERP_de_Codigo_Abierto/link/56aa153e08aef6e05df4445e/download

- Chiavenato, I. (2009). *Administración de Recurso Humanos. El capital humano de las organizaciones*. Cd. de México: McGraw Hill.
- Chowdhury, A., & Shil, N. C. (2020). Conceptualising management control systems: Illustrative evidence from literature on the Australian Business Sector. *CIKKEK, TANULMÁNYOK*, 51-63. Obtenido de <https://web-a-ebSCOhost-com.proxydgb.buap.mx/ehost/pdfviewer/pdfviewer?vid=6&sid=c73cd8ca-ed7c-4beb-acb9-b6f74b9a70f5%40sessionmgr4007>
- CIEES. (2019). *Acerca de los CIEES*. Obtenido de <https://www.ciees.edu.mx/acerca/>
- Coll, C. (1994). Fundamentos del currículo. En C. Coll, *Psicología y currículo. Una aproximación psicopedagógica a la elaboración del currículo escolar* (págs. 1-12). Barcelona: Paidós.
- CONACyT. (2019). *¿Qué es el CONACyT?* Obtenido de <https://www.conacyt.gob.mx/Que-es-conacyt.html>
- COPAES. (2020). *¿Qué la acreditación?* Obtenido de <https://www.copaes.org/queesacreditacion.html>
- COPAES. (2020). *Reporte de Programas Educativos acreditados*. México, D.F.: COPAES.
- COPAES. (2021). *Origen de COPAES*. Obtenido de <https://www.copaes.org/copaes.html#origen>
- Cruz del Castillo, C., Olivarez Orozco, S., & González García, M. (2014). *Metodología de la investigación*. México: Patria.
- Cruz, Ros, S., Camisón, Zornoza, C., & González, Cruz, T. (2011). *Gestión de la calidad conceptos, enfoques, modelos y sistemas*. España: Pearson Prentice Hall.

- DAC. (2021). *Objetivos*. Obtenido de Dirección de Aseguramiento de la Calidad-BUAP: <https://calidad.buap.mx/?q=content/objetivos>
- Delgado, Selley, O., & González, Ramírez, R. E. (2018). Evaluación y acreditación desde la perspectiva de las Universidades: el Consejo de Evaluación y Acreditación Internacional. *Unión de Universidades de América Latina y el Caribe*(78), 65-74. Obtenido de <https://www.redalyc.org/jatsRepo/373/37358904009/index.html>
- Dextre, Flores, J. C., & Del Pozo, Rivas, R. S. (2012). ¿Control de gestión o gestión de control? *Contabilidad y Negocios*, 7(14), 69-80. Obtenido de <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=281624914005>
- DOF. (2019). *Ley General de Educación*. Obtenido de Cámara de Diputados del H. Congreso de la Unión: http://www.diputados.gob.mx/LeyesBiblio/pdf/LGE_300919.pdf
- Enfermería-BUAP. (2018). *Misión, visión y valores*. Obtenido de Nosotros: <https://enfermeria.buap.mx/?q=content/misi%C3%B3n>
- Enfermería-BUAP. (2018). *Plan de Desarrollo Enfermería 2017-2021*. Obtenido de Nosotros: <https://enfermeria.buap.mx/?q=pdf/plan-de-desarrollo>
- Escofet, A., Folgueiras, P., Luna, E., & Palou, B. (2016). Elaboración y validación de un cuestionario para la valoración de proyectos de aprendizaje-servicio. *Revista Mexicana de Investigación Educativa*, 21(70), 929-949. Obtenido de <http://www.scielo.org.mx/pdf/rmie/v21n70/1405-6666-rmie-21-70-00929.pdf>
- Espinoza, F. ,. (2018). La hipótesis en la investigación. *MENDIVE*, 122-139. Obtenido de http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1815-76962018000100122
- Estévez Nénninger, E. H., Acedo Félix, L. D., Bojórquez Ramirez, M. G., Corona Martínez, B. E., García Acosta, C. V., Guerrero Badilla, M. Á., . . . Tirado

- Hamasaki, H. M. (2003). La práctica curricular de un modelo basado en competencias laborales para la educación superior de adultos. *Revista Electrónica de Investigación Educativa*, 5(1), 27-56. Obtenido de <https://www.redalyc.org/pdf/155/15505102.pdf>
- Estomatología-BUAP. (2018). *Plan de Desarrollo 2018-2022*. Obtenido de Nosotros: <http://www.estomatologia.buap.mx/?q=pdf/plan-de-desarrollo-2018-2022>
- FIEFO. (2020). *Presentación*. Obtenido de <https://fiefo.org.mx/>
- FIMPES. (2020). *Estatutos*. Obtenido de Normatividad: <https://www.fimpes.org.mx/index.php/normatividad/estatutos>
- Foundation, B. (2021). *The Baldrige Enterprise*. Obtenido de <https://baldrigefoundation.org/who-we-are/the-baldrige-enterprise.html>
- Fugini, M., & Maggiolini, P. (2018). *Sistemas y tecnologías de la información en las organizaciones*. Difusora Larousse - Ediciones Pirámide. Obtenido de <https://elibro-net.proxydgb.buap.mx/es/ereader/bibliotecasbuap/123100?page=84>
- García, De Fanelli, A. (2019). *Panorama de la Educación Superior en Iberoamérica, a través de los indicadores de la Red Índices*. Observatorio Iberoamericano de la Ciencia, la Tecnología y la Sociedad (OCTS-OEI).
- García, Rodríguez, J. F., Silva, Payró, M. P., & Peralta, Mazariego, E. R. (2018). Internacionalización y planificación estratégica en apoyo a la calidad de la educación superior en México. *Atenas*, 1(4), 50-58. Obtenido de <https://www.redalyc.org/jatsRepo/4780/478055151004/478055151004.pdf>
- Hernández, S. R., Fernández, C. C., & Baptista, L. M. (2014). *Metodología de la Investigación 6a Edición*. México, D.F.: McGraw-Hill.
- IESALC. (2020). *Educación superior para todas las personas*. Obtenido de Sobre IESALC: <http://www.iesalc.unesco.org/sobre-el-iesalc/>

- INEGI. (2020). *Características educativas de la población*. Obtenido de México en cifras: <https://www.inegi.org.mx/app/areasgeograficas/#tabMCcollapse-Indicadores>
- ISO9001calidad. (2003). *Procedimiento para la Gestión de Incidencias*. Obtenido de <https://www.iso9001calidad.com/wp-content/uploads/018-procedimiento-gestion-incidencias.pdf>
- Jiménez, Moreno, J. A. (2019). La evaluación y acreditación de la educación profesional en México: ¿la legitimación y competitividad como fin de la universidad? *Revista de la Educación Superior / ANUIES*, 48(189), 55-72. Obtenido de <http://www.scielo.org.mx/pdf/resu/v48n189/0185-2760-resu-48-189-55.pdf>
- Jiménez, Ortiz, M. (2011). El discurso mundial de modernización educativa: evaluación de la calidad y reforma de las. *Espacio Abierto*, 20(2), 219-238. Obtenido de <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=12218869001>
- Jongitud, Zamora, J. (2017). El derecho humano a la educación superior en México. *Revista de la Educación Superior*, 46(182), 45-56. Obtenido de http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_abstract&pid=S0185-27602017000200045&lng=es&nrm=iso
- Lacayo, Parajón, F. J. (2014). ¿Calidad de la educación onuevo paradigma de la educación? *Cultura de paz*, 20(64), 39-55.
- Lapiedra, Alcamí, R., Devece, Carañana, C., & Guiral, Herrando, J. (2016). *Introducción a la gestión de sistemas de información de la empresa*. Castellón de la Plana, España: D-Universitat Jaume I. Servei de Comunicació i Publicacions. Obtenido de <https://elibro-net.proxydgb.buap.mx/es/ereader/bibliot>

- Loayza, U. A. (2016). Modelo de gestión de incidentes para una entidad estatal. *Interfases*, 221-254. Obtenido de <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=6043083>
- Lozano, Aguilar, C. I. (2011). Medidas preventivas para resguardar la información. *Revista Seguridad*. Obtenido de <https://revista.seguridad.unam.mx/printpdf/2235>
- Majad, Rondón, M. A. (2016). Gestión del talento humano en organizaciones educativas. *Revista de Investigación*, 40(88), 148-165. Obtenido de <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=376147131008>
- Malagón, Plata, L. A., Rodríguez, Rodríguez, L. H., & Machado, Vega, D. F. (2019). Políticas Públicas Educativas y aseguramiento de la calidad en la Educación Superior. *Revista Historia de la Educación Latinoamericana*, 21(32), 273-290. Obtenido de <http://www.scielo.org.co/pdf/rhel/v21n32/0122-7238-rhel-21-32-00273.pdf>
- Maranto, Rivera, M., & González, Fernández, M. E. (2015). Fuentes de información. *Sistema de Universidad Virtual, Universidad Autónoma de Hidalgo*. Obtenido de <https://repository.uaeh.edu.mx/bitstream/bitstream/handle/123456789/16700/LECT132.pdf>
- Martínez, Iñiguez, J. E., Tobón, S., & Romero, Sandoval, A. (2017). Problemáticas relacionadas con la acreditación de la calidad de la educación superior en América Latina. *Innovación Educativa*, 17(73), 79-85. Obtenido de <http://www.scielo.org.mx/pdf/ie/v17n73/1665-2673-ie-17-73-00079.pdf>
- Martínez, Padilla, C., & Hernández, Ramírez, M. (2015). El financiamiento de las competencias profesionales del Banco Interamericano de Desarrollo (BID) en la educación superior tecnológica (EST) de México. *Serviço Social em*

- Revista, 26-40. Obtenido de <http://www.uel.br/revistas/uel/index.php/ssrevista/article/view/17957>
- Medicina-BUAP. (2018). *Plan de Desarrollo Medicina 2017-2021*. Obtenido de Nosotros: <https://mederi.buap.mx/portal/public/ediciones/pdi2017-2021/mobile/index.html#p=25>
- Mejía, J. (2009). *ERP (Enterprise Resource Planning)- sistemas de planeación de los recursos de la empresa como el nuevo enfoque de gestión*. El Cid Editor - apuntes. Obtenido de <https://elibro-net.proxydgb.buap.mx/es/ereader/bibliotecasbu>
- Mendoza, Zamora, W. M., Delgado, Chávez, M. I., García, Ponce, T. I., & Barreiro, Cedeño, I. M. (2018). El control interno y su influencia en la gestión administrativa del sector público. *Revista científica: dominio de las ciencias*, 4(4), 206-240. Obtenido de <http://dominiodelasciencias.com/ojs/index.php/es/index>
- México, G. d. (2020). *Anteproyecto de Ley de Educación Superior*. México D.F.: Consulta Ley de Educación Superior.
- Milán, Pérez , A. A., Felipe, Guilarte, A., & Domínguez, Dreke, M. T. (2011). Registro de Datos Primarios, herramienta de Gestión de la Información. *Ciencias de la Información*, 42(1), 39-44. Obtenido de <https://eds-a-ebsohost-com.proxydgb.buap.mx/eds/pdfviewer/pdfviewer?vid=12&sid=a1c1cae4-51d7-4010-b40e-613877fbb050%40sdc-v-sessmgr03>
- Mora, Vargas, A. I. (2004). La evaluación educativa: Concepto, períodos y modelos. *Actualidades Investigativas en Educación*, 4(2), 1-28. Obtenido de <https://www.redalyc.org/pdf/447/44740211.pdf>
- Morales, Artero, J. J. (2001). La evaluación en el área de educación visual y plástica en la educación secundaria obligatoria. *La evaluación en el área de*

educación visual y plástica en la educación secundaria obligatoria, Universidad Autónoma de Barcelona, 167-199.

Moreno, A. C. (2017). Las reformas en la educación superior pública en México: rupturas y continuidades. *Revista de la Educación Superior*, 27-44. Obtenido de http://publicaciones.anuies.mx/pdfs/revista/Revista182_S1A2EN.pdf

Navarro Chavez, J. C. (2014). *Epistemología y metodología*. México: Patria.

OCDE. (2017). *Activos con América Latina y el Caribe*. OCDE. Obtenido de <http://www.oecd.org/latin-america/Activos-con-America-Latina-y-el-Caribe.pdf>

OCDE. (2017). *Qué es la OCDE*. Cd. de México: Centro de la OCDE en México para América Latina. Obtenido de [https://www.oecd.org/centrodemexico/publicaciones/Qu%C3%A9%20es%20la%20OCDE%202017%20\(2\).pdf](https://www.oecd.org/centrodemexico/publicaciones/Qu%C3%A9%20es%20la%20OCDE%202017%20(2).pdf)

OCDE. (2020). *Los países de la OCDE invitan a Costa Rica a convertirse en el 38º miembro de la Organización*. Obtenido de Centro de México: <http://www.oecd.org/centrodemexico/los-paises-de-la-ocde-invitan-a-costa-rica-a-convertirse-en-el-38-miembro-de-la-organizacion.htm>

OCDE. (2021). *Programa Internacional de Evaluación de los Alumnos (PISA)*. Obtenido de OCDE Centro de México: <https://www.oecd.org/centrodemexico/medios/programainternacionaldeevaluaciondelosalumnoopisa.htm#:~:text=El%20Programa%20para%20la%20Evaluaci%C3%B3n,en%20la%20sociedad%20del%20saber>

OFEDO/UDUAL. (2008). *Plan de Desarrollo OFEDO/UDUAL*. Obtenido de Documentos y publicaciones: <https://ofedoudual.org/declaraciones-resoluciones/>

- ONU. (2015). *Declaración de Incheon*. Obtenido de <http://www.unesco.org/new/fileadmin/MULTIMEDIA/FIELD/Santiago/pdf/ESP-Marco-de-Accion-E2030-aprobado.pdf>
- ONU. (2018). *III Conferencia Regional de Educación Superior*. Córdoba, Argentina: IESALC.
- Paredes, A. (2018). *Alfredo Paredes & Asociados*. Obtenido de Estructura Orgánica y Funcional: <https://alfredoparedesyasociados.com/estructura-organica-y-funcional/#:~:text=La%20estructura%20org%C3%A1nica%20y%20funcional,y%2C%20facilita%20la%20coordinaci%C3%B3n%20institucional>
- Pérez, Lara, J. E. (2019). La educación superior en México. Análisis y perspectivas en el nuevo gobierno. *Revista Internacional de Estudios sobre Sistemas Educativos*, 2(9), 365-378. Obtenido de <http://www.riesed.org/index.php/RIESED/article/view/120>
- Pomim, Valentim, M. L., & Corda, M. C. (2017). Gestión de la información: dilemas y perspectivas. *Palabra Clave*, 7(1), 1-3. Obtenido de <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=350553375001>
- Rodríguez, J. G., & Sánchez Riofrío, A. (2016). TIC y pobreza en América Latina. *in Iconos. Revista de Ciencias Sociales*. Obtenido de <https://revistas.flacsoandes.edu.ec/iconos/article/view/2095/3072#info>
- Rodríguez, Lagunas, J., Leyva, Piña, M. A., & Hernández, Vázquez, J. M. (2020). La Reforma de la Educación Superior en México, entre la espada y la pared. La mirada de los universitarios. *Polis*, 16(1), 7-31. Obtenido de http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1870-23332020000100007&lang=es#B6
- Rogers, A., & Taylor, P. (1999). *Elaboración participativa de planes de estudios para la educación y capacitación agrícola*. Roma, Italia: Food and Agriculture Organization of the United Nations.

- Ruiz, Quilcat, C., & Manrique, Chávez, J. E. (2016). Acreditación universitaria en las carreras de odontología en el Perú. *Revista Estomatológica Herediana*, 26(2), 85-91. Obtenido de <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=421546805005>
- Sánchez, Limón, M. L., & Castañón, Rodríguez, J. C. (2019). Gobernanza en la educación superior de México: Caso Universidad Autónoma de Tamaulipas. *Revista de Ciencias Sociales*, 25(3). Obtenido de <https://www.redalyc.org/jatsRepo/280/28060161004/28060161004.pdf>
- SEP. (2013). *Plan Sectorial de educación 2013 - 2018*. Obtenido de https://www.gob.mx/cms/uploads/attachment/file/36765/PROGRAMA_SECTORIAL_DE_EDUCACION_2013_2018.pdf
- Silva, D. L. (2015). Management Control: Unsolved Problems and Research Opportunities. *Innovar Journal*(25(56)), 11-20. doi:10.15446/innovar.v25n56.48986
- Solórzano, Solórzano, S. S., & Alaña, Castillo, T. P. (2015). *Planeación Estratégica*. Ecuador: UTMATCH.
- Suárez, Alfonso, A., Pérez, Macías, Y., & Cruz, Rodríguez, I. (2015). La gestión de la información: herramienta esencial para el desarrollo de habilidades de la comunidad estudiantil universitaria. *Revista Universidad y Sociedad*, 7(3), 72-79. Obtenido de <http://scielo.sld.cu/pdf/rus/v7n2/rus10215.pdf>
- Tapia, Á. M., Campillo, C. B., Cruickshank, S. S., & Morales, S. G. (2010). *Manual de incidencias en políticas públicas*. Cd. de México: Alternativas y capacidades A. C. Obtenido de <https://alternativasycapacidades.org/wp-content/uploads/2019/04/Manual-Incidencia-en-PoliticasyPublicas.pdf>
- UDUAL. (2020). *Organismos de Cooperación y Estudio*. Obtenido de Afiliados: <https://www.udual.org/principal/organismos-de-cooperacion-y-estudio/>

- UNAM. (2017). *Unidad de Apoyo para el Aprendizaje*. Obtenido de Técnicas de investigación de campo: <https://uapa.cuaieed.unam.mx/sites/default/files/minisite/static/Ofecd888-6a3f-4b31-b704-a2d94e3eed72/U000308176506/index.html>
- UNESCO. (1997). *Los sistemas de medición y evaluación de la calidad de la educación*. Santiago: OREALC. Obtenido de <https://unesdoc.unesco.org/ark:/48223/pf0000183651>
- UNESCO. (2018). *CRES 2018*. Córdoba, Argentina: ONU.
- UNESCO. (2019). *Educación superior*. Obtenido de Educación : <https://es.unesco.org/themes/educacion-superior>
- UNESCO. (2019). *La educación transforma vidas*. Obtenido de <https://es.unesco.org/themes/education>
- UNESCO. (2020). *Estudio Regional Comparativo y Explicativo (2019)*. Santiago de Chile: ONU.
- UPEG. (2016). *Manual de procedimientos de incidencias laborales de la Universidad Politécnica del Estado de Guerrero*. Obtenido de <https://upeg.edu.mx/wp-content/uploads/2017/10/Manual-de-Incidencias-UPEG.pdf>
- Vázquez, J. Z., & Meyer, L. (2006). México frente a Estados Unidos. Un ensayo histórico, 1776-2000. En *Los años recientes: de la busca de la diversidad al nuevo acercamiento* (3a reimpresión ed., págs. 231-238). México: Fondo de Cultura Económica.
- Vázquez, Lema, M. R. (2020). *Información documentada ISO 9001: aspectos básicos par su eficaz gestión en las organizaciones que buscan certificar información documentada ISO 9001*. El Cid Editor. Obtenido de <https://elibro-net.proxydgb.buap.mx/es/ereader/bibliotecasbu>

Velásquez, Camposano, M. R., Castillo, García, P. G., & Zambrano, Saavedra, M. E. (2016). Planificación estratégica de tecnologías de la información y comunicación. *Revista científica Dominio de las Ciencias*, 2(4), 560-570. Obtenido de <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=5802866>

Zenteno, Trejo , B. Y., Osorno, Sánchez, A., & López, Portillo, V. (2016). El Consejo para la Acreditación de la Educación Superior “COPAES” en México: Retos y reflexiones. *Revista de Educación y Derecho*(15). Obtenido de <https://web-a-ebsohost-com.proxydgb.buap.mx/ehost/pdfviewer/pdfviewer?vid=3&sid=cffa8e86-6bfb-46f6-8856-fffa427451e4%40sdc-v-sessmgr03>

Anexos

Anexo 1. Incidencias administrativas en la recolección de información para la acreditación COPAES

Datos generales

1. Seleccione su rango de edad.
 - a. 18 a 25 años
 - b. 26 a 35 años
 - c. 36 a 45 años
 - d. 46 a 55 años
 - e. Más de 55 años
2. Seleccione su sexo.
 - a. Femenino
 - b. Masculino
3. Seleccione la dependencia de adscripción a la que pertenece.
 - a. Enfermería
 - b. Estomatología
 - c. Medicina
4. Seleccione su categoría de trabajador.
 - a. Docente tiempo completo
 - b. Docente medio tiempo
 - c. Docente hora clase
 - d. Personal administrativo
5. Actualmente, ¿se desempeña en alguna de las siguientes áreas?
 - a. Secretaría Académica
 - b. Coordinación Administrativa
 - c. Coordinación o Comisión académica
6. Indique si laboró en alguna(s) de las siguientes áreas durante el periodo de la última reacreditación de las licenciaturas de Enfermería, Estomatología y Medicina, según te corresponda:
 - a. Secretaría Académica

- b. Coordinación Administrativa
 - c. Coordinación o Comisión académica
 - d. Ninguna
7. En caso de haber sido responsable o colaborador de alguna Coordinación o Comisión académica al momento de la reacreditación, indique ¿cuál?
- _____
8. Seleccione la antigüedad que tiene en la dependencia de adscripción.
- a. Menos de 5 años
 - b. 5 a 10 años
 - c. 11 a 21 años
 - d. Más de 21 años
9. Señale el grado escolar máximo que tiene:
- a. Secundaria
 - b. Bachiller/preparatoria
 - c. Licenciatura
 - d. Maestría
 - e. Doctorado
10. En caso de haber concluido licenciatura, escriba el nombre completo de la misma, de lo contrario escriba NA.
- a. _____
 - b. NA
11. En caso de haber concluido maestría, escriba el nombre completo de la misma, de lo contrario escriba NA.
- a. _____
 - b. NA
12. En caso de haber concluido doctorado, escriba el nombre completo de la misma, de lo contrario escriba NA.
- b. _____
 - c. NA

13. Seleccione la categoría o categorías en las que trabajó en el proceso de reacreditación de su Licenciatura.
- a. Categoría 1. Personal académico
 - b. Categoría 2. Estudiantes
 - c. Categoría 3. Plan de estudios
 - d. Categoría 4. Evaluación del Aprendizaje
 - e. Categoría 5. Formación integral
 - f. Categoría 6. Servicios de apoyo al aprendizaje
 - g. Categoría 7. Vinculación – extensión
 - h. Categoría 8. Investigación
 - i. Categoría 9. Infraestructura y equipamiento
 - j. Categoría 10. Gestión administrativa y financiamiento

Sistemas de información

14. ¿El personal responsable de coordinar la reacreditación me dio a conocer el procedimiento por el cual yo debía solicitar la información que requería para el proceso?

Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
--------------------------	---------------	--------------------------------	------------	-----------------------

15. El medio que la Facultad me indicó para solicitar la información que se requería de las diferentes áreas fue:
- a. De palabra
 - b. Por oficio
 - c. Por correo electrónico
 - d. Escrito libre e informal.
 - e. Otro
16. Para evidenciar el trabajo realizado por el Programa Educativo en la categoría que participaba necesité los siguientes tipos de documentos:

- a) Bases de datos digitales
- b) Bitácoras de trabajo físicas
- c) Bitácoras de trabajo digitales
- d) Oficios digitales
- e) Oficios físicos
- f) Expedientes digitales
- g) Expedientes físicos
- h) Evidencia fotográfica física
- i) Evidencia fotográfica digital
- j) Otra

17. Obtuve la información que requería de la(s) siguiente(s) área(s):

- a) Dirección de la Facultad
- b) Secretaría Académica de la Facultad
- c) Coordinación administrativa de la Facultad
- d) Otra dependencia de la BUAP
- e) Otra dependencia externa a BUAP

18. Quedé satisfecha con la atención que recibí de las áreas donde solicité la información.

Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
-----------------------------	---------------	--------------------------------------	------------	--------------------------

19. Seleccione el nivel de dificultad para obtener la información que necesitaba de las áreas correspondientes en escala del 1 al 5, donde uno es muy fácil y cinco muy difícil.

1	2	3	4	5
---	---	---	---	---

20. Llegué a tener dificultad para obtener información porque:

- a. El personal del área refirió que ellos no trabajaban o que no tenían la información
- b. El personal del área proporcionó un trato descortés.
- c. El personal del área comentó que buscaría la información.
- d. El personal del área no encontraba la información.
- e. El personal del área desconocía dónde estaba archivada la información.
- f. El personal del área iba a solicitar permiso para poder dar la información.
- g. El personal del área no quiso proporcionar la información.
- h. No encontré ninguna dificultad.
- i. Otra

21. El medio por el cuál solicité la información que necesitaba al área correspondiente fue:

- a. Por oficio
- b. De palabra
- c. Medios electrónicos
- d. Otro

22. El personal de mi Facultad tuvo una buena disposición para proporcionarme la información que necesitaba para el proceso de reacreditación.

Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
-----------------------------	---------------	--------------------------------------	------------	--------------------------

Incidencias

23. ¿La requisición de información a las áreas correspondientes coincidió con el contenido que recibí?

Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
--------------------------	---------------	--------------------------------	------------	-----------------------

24. La información que solicité debía estar en los siguientes formatos:

- a. Bases de datos digitales
- b. Bitácoras físicas
- c. Bitácoras digitales
- d. Oficios digitales
- e. Oficios físicos
- f. Expedientes digitales
- g. Expedientes físicos
- h. Evidencia fotográfica física
- i. Evidencia fotográfica digital
- j. Otra

25. ¿El formato en que recibí la información que solicité correspondía al especificado en mi solicitud?

Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
--------------------------	---------------	--------------------------------	------------	-----------------------

26. ¿El tiempo de entrega de la información que solicité a las diferentes áreas de la facultad fue el indicado?

Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
--------------------------	---------------	--------------------------------	------------	-----------------------

27. La medida en que tuve faltantes de información en la categoría que trabajé al momento de entregarla a los responsables de la reacreditación fue:

Sin faltantes	Faltantes de menos del 25%	Faltantes de menos del 50%	Faltantes de más del 50%	Faltó toda la información
---------------	----------------------------	----------------------------	--------------------------	---------------------------

28. Cuando entregué finalizada mi categoría, el estado de los faltantes de información fue:

- a. Al entregar la información no hubo ningún faltante
- b. Al entregar la información tuve entre 1 y 2 puntos faltantes de información
- c. Al entregar la información tuve 3 o más puntos faltantes de información

29. Pude trabajar con los datos y evidencias que me entregaron en relación con la información que solicité porque:

- a. Obtuve toda la información que necesitaba para trabajar mi categoría de las áreas correspondientes.
- b. Obtuve parcialmente la información que necesitaba para trabajar mi categoría de las áreas correspondientes.
- c. No obtuve la información que necesitaba para trabajar mi categoría de las áreas correspondientes.

30. No llegué a completar la información requerida de mi categoría por lo que realicé lo siguiente:

- a. Entregué la categoría con los faltantes.
- b. Lo comenté personalmente con los responsables de la reacreditación.
- c. Volví a solicitar la información.
- d. Trabajé en conjunto con los responsables de la reacreditación para obtener la información.
- e. Nada, porque no tuve faltantes

31. Adicionalmente a la autoevaluación digital, ¿trabajé con los demás responsables de la acreditación para la integración de la carpeta física de mi categoría?

Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
-----------------------------	---------------	--------------------------------------	------------	--------------------------

32. ¿Se utilizó toda la información que reuní para la autoevaluación del Programa Educativo en la integración de la carpeta física de mi categoría?

Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
-----------------------------	---------------	--------------------------------------	------------	--------------------------

Sistemas de información digital

33. ¿Tengo conocimiento de qué es un sistema de información digital?

Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
-----------------------------	---------------	--------------------------------------	------------	--------------------------

34. ¿Un sistema de información me permite generar un reporte con la información que almacena?

Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
-----------------------------	---------------	--------------------------------------	------------	--------------------------

35. ¿En mi área de trabajo utilizo un software diferente a Banner para el control y/o almacenamiento de mis documentos e información?

Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
-----------------------------	---------------	--------------------------------------	------------	--------------------------

36. Accedo a los sistemas de información digital de mi Facultad porque:

- a. No accedo, porque no existe uno propio de mi Facultad.
- b. Mi jefe directo me da acceso con su clave.
- c. Otro compañero de mi área me da acceso con su clave.
- d. Cuento con un usuario y contraseña.

37. ¿En mi área de trabajo, tengo todo el acceso a los datos resguardados en el sistema de información digital?

Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
-----------------------------	---------------	--------------------------------------	------------	--------------------------

38. ¿Considero que un sistema de información digital agiliza mi acceso a la información y documentos que requiero para mi gestión administrativa?

Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
-----------------------------	---------------	--------------------------------------	------------	--------------------------

Anexo 2. Resguardo de información por parte del Personal Operativo

Datos generales

6. Seleccione su rango de edad.
 - a. 18 a 25 años
 - b. 26 a 35 años
 - c. 36 a 45 años
 - d. 46 a 55 años
 - e. Más de 55 años
7. Seleccione su sexo.
 - a. Femenino
 - b. Masculino
8. Seleccione la dependencia de adscripción a la que pertenece.
 - a. Enfermería
 - b. Estomatología
 - c. Medicina
9. ¿Cuál es su puesto de trabajado?

10. Indique si laboró en alguna(s) de las siguientes áreas durante el periodo de la última reacreditación de las licenciaturas de Enfermería, Estomatología o Medicina, según te corresponda:
 - a. Secretaría Académica
 - b. Coordinación Administrativa
11. Seleccione la antigüedad que tiene en la dependencia de adscripción.
 - a. Menos de 5 años
 - b. 5 a 10 años
 - c. 11 a 21 años
 - d. Más de 21 años
12. Señale el grado escolar máximo que tiene
 - a. Secundaria
 - b. Bachiller/preparatoria

- c. Licenciatura
- d. Maestría
- e. Doctorado

13. En caso de haber concluido licenciatura, escriba el nombre completo de la misma, de lo contrario escriba NA.

c. _____

14. En caso de haber concluido maestría, escriba el nombre completo de la misma, de lo contrario escriba NA.

c. _____

15. En caso de haber concluido doctorado, escriba el nombre completo de la misma, de lo contrario escriba NA.

d. _____

Planeación

16. ¿El área directiva actual me dio a conocer la misión de mi Facultad al inicio de su gestión?

Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
-----------------------------	---------------	--------------------------------------	------------	--------------------------

17. ¿El área directiva actual me dio a conocer la visión de mi Facultad al inicio de su gestión?

Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
-----------------------------	---------------	--------------------------------------	------------	--------------------------

18. ¿El área directiva actual me dio a conocer los valores de mi Facultad al inicio de su gestión?

Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
-----------------------------	---------------	--------------------------------------	------------	--------------------------

19. ¿El área directiva actual me dio a conocer el plan de desarrollo de mi Facultad al inicio de su gestión?

Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
--------------------------	---------------	--------------------------------	------------	-----------------------

20. ¿Me dieron a conocer los objetivos que me corresponden trabajar del Plan de Desarrollo actual?

Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
--------------------------	---------------	--------------------------------	------------	-----------------------

21. ¿Me dieron a conocer las metas que me corresponden trabajar del Plan de Desarrollo actual?

Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
--------------------------	---------------	--------------------------------	------------	-----------------------

22. ¿Colaboro periódicamente con mi jefe directo para establecer los objetivos y metas de mi área de trabajo en relación al Plan de Desarrollo de la gestión actual?

Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
--------------------------	---------------	--------------------------------	------------	-----------------------

23. ¿Los procesos de reacreditación se contemplan explícitamente en los objetivos y metas de mi área de trabajo?

Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
--------------------------	---------------	--------------------------------	------------	-----------------------

Control

24. El documento de mi área de trabajo en que están establecidas las actividades diarias que debo realizar, se denomina:

25. ¿Hay un seguimiento y/o métrica que evalúa el cumplimiento de mi trabajo acorde a los objetivos y metas del Plan de Desarrollo?

Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
--------------------------	---------------	--------------------------------	------------	-----------------------

26. Derivado del cumplimiento de mis actividades diarias, la documentación que genero es supervisada con la siguiente periodicidad:

- a. Diariamente
- b. Semanalmente
- c. Mensualmente
- d. Cuatrimestralmente
- e. Semestralmente
- f. Anualmente
- g. Nunca

27. El logro de objetivos en mi área de trabajo se evalúa:

- a. Mensualmente
- b. Cuatrimestralmente
- c. Semestralmente
- d. Anualmente
- e. Nunca

28. De la información que se genera diariamente en mi área de trabajo, utilizo los siguientes tipos de documentos para su resguardo.

- d. Bases de datos digitales
- e. Bitácoras físicas

- f. Bitácoras digitales
- g. Oficios digitales
- h. Oficios físicos
- i. Expedientes digitales
- j. Expedientes físicos
- k. Evidencia fotográfica física
- l. Evidencia fotográfica digital
- m. Otra

29. ¿En mi área de trabajo existe un indicativo de la periodicidad para actualizar los documentos en los que registro la información que genero diariamente?

Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
-----------------------------	---------------	--------------------------------------	------------	--------------------------

30. ¿En mi área de trabajo hay manuales de procedimientos y/o flujogramas de procesos que yo consulto para verificar que estoy realizando correctamente mis funciones.?

Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
-----------------------------	---------------	--------------------------------------	------------	--------------------------

31. ¿En mi área de trabajo hay un sistema específico para que almacene y resguarde la documentación física que genero diariamente?

Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
-----------------------------	---------------	--------------------------------------	------------	--------------------------

32. ¿En mi Facultad hay un sistema de clasificación para que almacene y resguarde físicamente la documentación que genero diariamente?

Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
-----------------------------	---------------	--------------------------------------	------------	--------------------------

33. ¿En mi área de trabajo está especificado el lugar donde debo almacenar y resguardar la documentación genero diariamente?

Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
--------------------------	---------------	--------------------------------	------------	-----------------------

34. ¿En mi área de trabajo existe un documento oficial de la Facultad que indica dónde debo resguardar la información que genero?

Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
--------------------------	---------------	--------------------------------	------------	-----------------------

35. ¿En mi área de trabajo, está especificado quién(es) es(son) la(s) persona(s) responsable (s) que deben almacenar y resguardar cada documento de manera física o virtual?

Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
--------------------------	---------------	--------------------------------	------------	-----------------------

Sistemas de información digital

36. ¿Tengo conocimiento de qué es un sistema de información digital?

Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
--------------------------	---------------	--------------------------------	------------	-----------------------

37. ¿Un sistema de información me permite generar un reporte con la información que almacena?

Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
--------------------------	---------------	--------------------------------	------------	-----------------------

38. ¿En mi área de trabajo utilizo un software diferente a Banner para el control y/o almacenamiento de mis documentos e información?

Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
--------------------------	---------------	--------------------------------	------------	-----------------------

39. Accedo a los sistemas de información digital de mi Facultad porque:

- e. No accedo, porque no existe uno propio de mi Facultad.
- f. Mi jefe directo me da acceso con su clave.
- g. Otro compañero de mi área me da acceso con su clave.
- h. Cuento con un usuario y contraseña.

40. ¿En mi área de trabajo, tengo todo el acceso a los datos resguardados en el sistema de información digital?

Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
--------------------------	---------------	--------------------------------	------------	-----------------------

41. ¿Considero que un sistema de información digital agiliza mi acceso a la información y documentos que requiero para mi gestión administrativa?

Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
--------------------------	---------------	--------------------------------	------------	-----------------------

Anexo 3. Formato Instrumento de validez de expertos

Estimada/o docente ha sido seleccionado para evaluar los instrumentos “Incidencias administrativas en la recolección de información para la reacreditación COPAES” y “Resguardo de información por parte del Personal Operativo” los cuales, tienen como objetivo detectar las incidencias administrativas en la recolección de información para la acreditación de programas de educación superior. La evaluación de este instrumento es de suma importancia para garantizar su validez por medio del juicio de expertos. Por lo anterior, se agradece su valiosa participación.

- Por favor ingrese sus datos personales.

Nombre completo:

Formación académica:

Área(s) de experiencia profesional:

Institución educativa en que labora actualmente:

Cargo actual dentro de la institución educativa:

Objetivo general de la investigación: detectar las incidencias administrativas en la recolección de información para la acreditación de programas de educación superior.

Objetivos específicos de la investigación:

1. Revisar las Incidencias administrativas en la recolección de información para la reacreditación COPAES
2. Revisar las formas en que el personal operativo resguarda información documentada en las unidades académicas del área de la salud BUAP

Objetivo del juicio de expertos: Asegurar la pertinencia de los ítems del instrumento.

Objetivo de la prueba: Validar la concordancia de los expertos mediante la implementación de las pruebas estadísticas Kappa de Fleiss, W de Kendall y Binomial.

De acuerdo con los siguientes indicadores, califique cada uno de los ítems según corresponda.

Categoría	Calificación	Indicador
<p>Suficiencia:</p> <p>Los ítems que pertenecen a una misma dimensión bastan para obtener la medición de ésta.</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. No cumple el criterio. 2. Bajo. 3. Moderado. 4. Alto. 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Los ítems no son suficientes para medir la dimensión. 2. Los ítems miden algún aspecto de la dimensión, pero no corresponden con la dimensión total. 3. Se deben añadir algunos ítems para poder evaluar la dimensión completamente. 4. Los ítems son suficientes.
<p>Claridad:</p> <p>El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. No cumple el criterio. 2. Bajo. 3. Moderado. 4. Alto. 	<ol style="list-style-type: none"> 1. El ítem no es claro. 2. El ítem requiere bastantes modificaciones en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por el orden de estas. 3. Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem. 4. El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.
<p>Coherencia:</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. No cumple el criterio. 2. Bajo. 	<ol style="list-style-type: none"> 1. El ítem no tiene relación lógica con la dimensión.

<p>El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo.</p>	<p>3. Moderado. 4. Alto.</p>	<p>2. El ítem tiene una relación tangencial con la dimensión. 3. El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que está midiendo. 4. El ítem se encuentra completamente relacionado con la dimensión que está midiendo.</p>
<p>Relevancia: El ítem es esencial o importante, es decir, debe ser incluido.</p>	<p>1. No cumple el criterio. 2. Bajo. 3. Moderado. 4. Alto.</p>	<p>1. El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión. 2. El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide éste. 3. El ítem es relativamente importante. 4. El ítem es muy relevante y debe ser incluido.</p>

Incidencias administrativas en la recolección de información para la reacreditación COPAES						
<i>Dimensión</i>	<i>Ítem</i>	<i>Suficiencia</i>	<i>Coherencia</i>	<i>Relevancia</i>	<i>Claridad</i>	<i>Observaciones</i>
Datos generales	1					
	2					
	3					
	4					
	5					
	6					
	7					
	8					
	9					
	10					
	11					
	12					
	13					
Sistemas de información	14					
	15					
	16					
	17					
	18					
	19					
	20					
	21					
	22					
Incidencias	23					
	24					
	25					
	26					
	27					
	28					
	29					
	30					
	31					
	32					
Sistemas de información digital	33					
	34					
	35					
	36					
	37					
	38					

Resguardo de información por parte del Personal Operativo						
<i>Dimensión</i>	<i>Ítem</i>	<i>Suficiencia</i>	<i>Coherencia</i>	<i>Relevancia</i>	<i>Claridad</i>	<i>Observaciones</i>
Datos generales	1					
	2					
	3					
	4					
	5					
	6					
	7					
	8					
	9					
	10					
Planeación	11					
	12					
	13					
	14					
	15					
	16					
	17					
	18					
Control	19					
	20					
	21					
	22					
	23					
	24					
	25					
	26					
	27					
	28					
	29					
	30					
Sistemas de información digital	31					
	32					
	33					
	34					
	35					
	36					

Grado académico, nombre y firma del experto Cédula profesional: _____

Anexo 4. Ejemplo aplicación Instrumento de validez de expertos

Estimada/o docente ha sido seleccionado para evaluar los instrumentos "Incidencias administrativas en la recolección de información para la reacreditación COPAES" y "Resguardo de información por parte del Personal Operativo" los cuales, tienen como objetivo detectar las incidencias administrativas en la recolección de información para la acreditación de programas de educación superior. La evaluación de este instrumento es de suma importancia para garantizar su validez por medio del juicio de expertos. Por lo anterior, se agradece su valiosa participación.

- Por favor ingrese sus datos personales.

Nombre completo: Alejandra Campos Villatoro

Formación académica: Licenciatura en Administración de Empresas, Maestría en Ciencias de la Educación

Área(s) de experiencia profesional:

Institución educativa en que labora actualmente: Facultad de Ingeniería, Benemérita Universidad Autónoma de Puebla

Cargo actual dentro de la institución educativa: Docente, Responsable de Seguimiento a egresados de la FI

Objetivo general de la investigación: detectar las incidencias administrativas en la recolección de información para la acreditación de programas de educación superior.

Objetivos específicos de la investigación:

1. Revisar las Incidencias administrativas en la recolección de información para la reacreditación COPAES
2. Revisar las formas en que el personal operativo resguarda información documentada en las unidades académicas del área de la salud BUAP

Objetivo del juicio de expertos: Asegurar la pertinencia de los ítems del instrumento.

Objetivo de la prueba: Validar la concordancia de los expertos mediante la implementación de las pruebas estadísticas Kappa de Fleiss, W de Kendall y Binomial.

De acuerdo con los siguientes indicadores, califique cada uno de los ítems según corresponda.

Categoría	Calificación	Indicador
<p>Suficiencia:</p> <p>Los ítems que pertenecen a una misma dimensión bastan para obtener la medición de ésta.</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. No cumple el criterio. 2. Bajo. 3. Moderado. 4. Alto. 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Los ítems no son suficientes para medir la dimensión. 2. Los ítems miden algún aspecto de la dimensión, pero no corresponden con la dimensión total. 3. Se deben añadir algunos ítems para poder evaluar la dimensión completamente. 4. Los ítems son suficientes.
<p>Claridad:</p> <p>El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. No cumple el criterio. 2. Bajo. 3. Moderado. 4. Alto. 	<ol style="list-style-type: none"> 1. El ítem no es claro. 2. El ítem requiere bastantes modificaciones en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por el orden de estas. 3. Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem. 4. El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.

<p>Coherencia:</p> <p>El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo.</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. No cumple el criterio. 2. Bajo. 3. Moderado. 4. Alto. 	<ol style="list-style-type: none"> 1. El ítem no tiene relación lógica con la dimensión. 2. El ítem tiene una relación tangencial con la dimensión. 3. El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que está midiendo. 4. El ítem se encuentra completamente relacionado con la dimensión que está midiendo.
<p>Relevancia:</p> <p>El ítem es esencial o importante, es decir, debe ser incluido.</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. No cumple el criterio. 2. Bajo. 3. Moderado. 4. Alto. 	<ol style="list-style-type: none"> 1. El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión. 2. El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide éste. 3. El ítem es relativamente importante. 4. El ítem es muy relevante y debe ser incluido.

Incidencias administrativas en la recolección de información para la reacreditación COPAES						
<i>Dimensión</i>	<i>Ítem</i>	<i>Suficiencia</i>	<i>Coherencia</i>	<i>Relevancia</i>	<i>Claridad</i>	<i>Observaciones</i>
Datos generales	1	4	4	4	4	
	2	4	4	4	4	
	3	4	4	4	4	
	4	4	4	4	4	
	5	4	4	4	4	
	6	4	4	4	4	
	7	4	4	4	4	
	8	4	4	4	4	
	9	4	4	4	4	
	10	4	4	4	4	Sugiero el cambio en la siguiente frase "... de lo contrario escriba NA" por ", de lo contrario seleccione NA
	11	4	4	4	4	Sugiero el cambio en la siguiente frase "... de lo contrario escriba NA" por ", de lo contrario seleccione NA
	12	4	4	4	4	Sugiero el cambio en la siguiente frase "... de lo contrario escriba NA" por ", de lo contrario seleccione NA
	13	4	4	4	4	
	14					

Sistemas de información	15					
	16					
	17	4	4	4	4	
	18	4	4	4	4	
	19	4	4	4	4	
	20	4	4	4	4	La pregunta es pertinente pero la respuesta del inciso a) debería ser "El personal del área refirió que ellos no trabajaban la información..."
	21	4	4	4	4	
	22	4	4	4	4	
Incidencias	23	4	4	4	4	
	24	4	4	4	4	
	25	4	4	4	4	
	26	4	4	4	4	
	27	4	4	4	4	La pregunta es pertinente pero sugiero lo siguiente en la pregunta "La medida en que tuve faltantes..." cambiarla por " Porcentaje de faltantes de información..."
	28	4	4	4	4	
	29	4	4	4	4	
	30	4	4	4	4	
	31	4	4	4	4	
	32	4	4	4	4	
Sistemas de información digital	33	4	4	4	4	
	34	4	4	4	4	
	35	4	4	4	4	

	36	4	4	4	4	Sugiero reacomodar los incisos; primero inciso d, luego b y c, y al último el inciso a
	37	4	4	4	4	
	38	4	4	4	4	

Resguardo de información por parte del Personal Operativo						
<i>Dimensión</i>	<i>Ítem</i>	<i>Suficiencia</i>	<i>Coherencia</i>	<i>Relevancia</i>	<i>Claridad</i>	<i>Observaciones</i>
Datos generales	1	4	4	4	4	
	2	4	4	4	4	
	3	4	4	4	4	
	4	4	4	4	4	Es pertinente la pregunta pero sugiero colocar los diferentes puestos para una mejor estadística
	5	4	4	4	4	
	6	4	4	4	4	
	7	4	4	4	4	
	8	4	4	4	4	
	9	4	4	4	4	
	10	4	4	4	4	
Planeación	11	4	4	4	4	Solamente se cambiaría "...la misión de mi Facultad" por lo siguiente "...la misión de la Facultad"
	12	4	4	4	4	Solamente se cambiaría "...la misión de mi Facultad" por lo siguiente "...la misión de la Facultad"

	13	4	4	4	4	Solamente se cambiaría "...la misión de mi Facultad" por lo siguiente "...la misión de la Facultad"
	14	4	4	4	4	Solamente se cambiaría "...la misión de mi Facultad" por lo siguiente "...la misión de la Facultad"
	15	4	4	4	4	
	16	4	4	4	4	
	17	4	4	4	4	
	18	4	4	4	4	
Control	19	4	4	4	4	Sugiero colocar las diferentes nominaciones de las actividades
	20	4	4	4	4	
	21	4	4	4	4	Sugiero agregar las respuestas de bimestralmente y la de trimestral.
	22	4	4	4	4	
	23	4	4	4	4	
	24	4	4	4	4	
	25	4	4	4	4	
	26	4	4	4	4	
	27	4	4	4	4	
	28	4	4	4	4	
	29	4	4	4	4	
Sistemas de información digital	30	4	4	4	4	
	31	4	4	4	4	
	32	4	4	4	4	
	33	4	4	4	4	

	34	4	4	4	4	Sugiero reacomodar los incisos; primero inciso d, luego b y c, y al último el inciso a
	35	4	4	4	4	
	36	4	4	4	4	

Grado: Maestría
Nombre: Alejandra Campos Villatoro



Grado académico, nombre y firma del experto

Cédula profesional: 7845104