



XVIII Congreso Internacional sobre Innovaciones en Docencia e Investigación en Ciencias Económico

Análisis de factores asociados en la gestión de la calidad educativa en estudiantes universitarios

AUTORES:

Victor Manuel Gallegos Cereceres^{1, 2}

*Nora Robles Lozoya*³

*Orieta Cecilia Ahumada Erives*⁴

Junio de 2015

¹ *Dr. en Administración. Maestro Investigador de Tiempo Completo Adscrito a la Facultad de Contaduría y Administración de la Universidad Autónoma de Chihuahua. Tel. 614-247-91-92. vgallegos@uach.mx*

² *Dirección electrónica del autor para la correspondencia: vgallegos@uach.mx*

³ *Maestro en Administración. Maestro Investigador de Tiempo Completo Adscrito a la Facultad de Contaduría y Administración de la Universidad Autónoma de Chihuahua. Tel. 614-239-88-88. nrobles@uach.mx.*

⁴ *Maestro en Administración de Recursos Humanos. Maestro Investigador de Tiempo Completo Adscrito a la Facultad de Contaduría y Administración de la Universidad Autónoma de Chihuahua. Tel. 614-220-14-43. oahumada@uach.mx.*

RESUMEN

El objetivo de esta investigación fue analizar algunos factores asociados en la gestión de la calidad educativa percibida desde la percepción de los empresarios. La investigación se realizó en la ciudad de Chihuahua en el periodo comprendido de enero de 2013 a marzo de 2014, y consistió en evaluar algunos factores asociados en la gestión de la calidad educativa y si existe relación entre las variables: aspectos tecnológicos, diseño curricular, desempeño laboral, liderazgo y trabajo en equipo. El instrumento constó de 28 ítems, medidos en una escala de cinco puntos (escala de Likert), excepto género con dos y satisfacción con tres opciones. El diseño de la investigación fue transeccional descriptivo correlacional de naturaleza cualitativa. La población de interés y unidad de análisis fueron empresas que contratan egresados universitarios, el tamaño de muestra fue de 42. El análisis determinó que el análisis de fiabilidad de Cronbach es bueno ($\alpha=.894$) existe evidencia de la asociación entre el género y las variables asociadas a la calidad educativa percibidas ($t = 2.261$, sig.= 0.014); sin embargo, la variable satisfacción no explica el rendimiento percibido de variables asociadas a la Calidad Educativa ($F=0.962$. sig.=0.436). Los resultados de este estudio, permitirán el fortalecimiento de los servicios para el apoyo a la investigación, la promoción y consolidación de grupos de investigación interdisciplinarios, así como la generación de ventajas competitivas.

Palabras Claves: calidad educativa, modelo de gestión, gestión educativa, ventajas competitivas, innovación educativa.

I. TABLA DE CONTENIDO

Resumen	2
I. TABLA DE CONTENIDO	2
II. INTRODUCCIÓN	3
Planteamiento del problema	4
Antecedentes.....	5
III. MARCO TEÓRICO	6
Fundamentos de la calidad.....	7
Objetivos.....	8
Objetivos Específicos	8
Hipótesis	8
Hipótesis Especificas	8
IV. METODOLOGÍA	8
Materiales y Métodos	8
Población	8
Instrumentos	9
Variables	9
Procedimiento	9
V. RESULTADOS Y CONCLUSIONES.....	10
VI. DISCUSIÓN.....	14
Recomendaciones.....	15
VII. LITERATURA CITADA	15

INTRODUCCIÓN

Las instituciones educativas en México, como las de América Latina dentro de sus compromisos de generar egresados preparados para su entorno, hacen esfuerzos por establecer cuáles son los factores que determinan la calidad académica del estudiante.

En la Universidad Autónoma de Chihuahua en todas las licenciaturas y posgrados, se han emprendido acciones para que los programas de cada carrera se manejen por competencias, con el fin de que los estudiantes, al egresar, reflejen su desempeño profesional, para responder a un entorno laboral cambiante y donde las expectativas de una sociedad cada vez son más exigentes y competitivas.

Se dice que la calidad académica no es el producto de una sola actividad, sino el resultado sintético de una serie de factores que actúan en y desde el estudiante que aprende. Puede inferirse, en términos educativos que la calidad académica es un resultado del aprendizaje y del desempeño del estudiante, aunque esta por ser multi-causal, envuelve una capacidad explicativa de los distintos factores y espacios temporales que intervienen en este proceso de desenvolvimiento del estudiante.

Cuando se refiere gestión de la calidad, la satisfacción constituye una de las dimensiones de mayor aceptación (Koontz y Weihrich, 2007; Robbins, 1998; Pérez, 1994), bajo esa consideración, este estudio aborda la identificación algunos de los factores asociados en la calidad educativa en estudiantes universitarios desde la percepción de los empresarios. Existen publicaciones que abordan el tema de calidad académica en estudiantes universitarios, buscando identificar los factores que influyen en tal suceso, algunos de estos se muestran enseguida.

Salas Durazo (2013) mencionó que la percepción de la calidad educativa se debe a la inclusión de organismos acreditadores que han transformado la práctica docente y administrativa en la institución analizada. Donde se destaca el uso de herramientas de planeación y gestión para sintetizar los procesos. Asimismo, la incorporación de indicadores incide directamente en la toma de decisiones.

Spaull & Taylor (2015), encontraron que factores domésticos como familia y demografía tienen efectos sobre la calidad educativa en 11 países africanos, concordando con Benson (2012) en Colombia, quien encontró que la inclusión de la familia en la actividad estudiantil, al igual que otras políticas ha mostrado tener efectos significativos y positivos en la calidad de la educación, asimismo Elizalde, Urpí, & Tejada (2012), señalaron que el home schooling o "*escuela en casa*" es una buena estrategia para incrementar la calidad educativa al utilizar la hibridación entre ambas modalidades, coincidiendo con Alliaud (2014), que además hace mención que los maestros son los principales actores para lograr la calidad.

Algunos investigadores como de la Garza Martínez, *et al.* (2015), atribuyen que la calidad de la enseñanza superior es un concepto pluridimensional que debería comprender todas sus funciones y actividades: enseñanza y programas académicos, investigación y becas, personal, estudiantes, edificios, instalaciones, equipamiento y servicios a la comunidad y al mundo universitario, profesores, organización académica, organización administrativa, desarrollo cultural y actividades recreativas, plan de estudios y formación recibida.

En términos generales estos trabajos consultados señalaron que ninguna de las variables de estudio muestra ser excelente o significativa ya que lo atribuyen a que es un resultado multifactorial, concordando con lo expuesto por (Romo, Mendoza y Flores 2012).

Planteamiento del problema

La Facultad de Contaduría y Administración (FCA) de la Universidad Autónoma de Chihuahua (UACH), a partir del 2003 hizo un cambio en el modelo educativo tratando de inculcar la preparación y formación de los alumnos, maestros, investigadores de los diferentes niveles, mediante diferentes estrategias todas con el fin de mejorar la calidad del egresado. Sin embargo, el proceso educativo se torna complejo cuando se pretende analizar en sus alumnos la calidad educativa.

Por lo que la presente investigación tiende a contrastar y analizar algunos de los factores que afectan la calidad del egresado desde la perspectiva de los empresarios.

Antecedentes

La administración educativa, data de los años 60 en Estados Unidos, y en México en los 70's, donde la educación fue considerada un factor importante para el desarrollo social, cultural, económico y productivo, y como uno de los factores más relevantes en el desarrollo personal de los individuos; esto ha dado la pauta de crecimiento con ecuanimidad y por consecuencia un mayor bienestar para las sociedad, impactando en su desarrollo económico, político, cultural, social, entre otros.

A finales de los años 70's y con estos antecedentes empieza a manejarse los términos de calidad educativa en gran Bretaña, estados Unidos, Australia entre otros. Históricamente la educación ha sido considerada por diversos actores sociales (profesores, estudiantes, autoridades educativas, organizaciones, etc.) como la punta de lanza del desarrollo del país (Ibarra 1996; Díaz 2002).

Dentro de los principales problemas que tiene la educación superior en México, se cuentan los altos índices de reprobación de materias, la deserción de alumnos y la baja eficiencia terminal de los egresados (Aguilera. 2004; Jiménez Castro. 2000), los cuales se atribuyen a varias causas, entre las que figuran la rigidez y especialización excesiva de los planes de estudio, los métodos obsoletos de enseñanza y evaluación de los alumnos, la escasa vinculación entre la teoría y la práctica, la falta de programas de apoyo a los alumnos, el rol inadecuado del profesorado ante las necesidades actuales de aprendizaje y una orientación vocacional deficiente (Galindrez 2012).

Roger Díaz de Cossío (1998) comentó que en la educación superior mexicana, de cada 100 alumnos que ingresan, 60 terminan las materias que contiene el plan de estudios en un lapso de cinco años y de éstos, sólo 20 se titulan. De los que se titulan, sólo dos (10%) lo hacen en edades entre 24 o 25 años; el resto lo hace en edades entre 27 y 60 años, lo que representa un enorme desperdicio.

II. MARCO TEÓRICO

Hoy en día se mantiene una política de modernización educativa orientada a elevar la eficiencia y calidad del sistema educativo y por consiguiente, de las instituciones que lo componen. En el ámbito internacional, el país tiene que dar respuesta a la necesidad de información y regulación de la calidad de los recursos humanos, que son demandas de los procesos de globalización e integración económica actuales.

En la medida en que crece la necesidad de una mayor autonomía en el trabajo universitario, si es que se persigue ser efectivamente responsable por los resultados debe estar acompañada con una transferencia creciente de responsabilidades, y mayores serán las expectativas que la comunidad colocará en el desempeño de sus directivos (Jiménez, 2002).

En el ámbito de la educación superior, esto conduce a consolidar las relaciones de cooperación de las instituciones y a explorar nuevas formas de intercambio para formar a sus estudiantes y académicos con bases de homologación en el contexto internacional.

En este marco, el tema de la acreditación ha adquirido relevancia entre docentes, investigadores y responsables de las decisiones en el campo educativo. La acreditación es un proceso de evaluación de la calidad de programas de estudio, que tiene como objetivo repercutir favorablemente en la mejora del ejercicio profesional, mediante el aumento de la calidad académica de las instituciones de educación superior y de sus planes y programas (Pérez, 1996).

Frente a esta mayor responsabilidad surge la necesidad de realizar evaluaciones periódicas, buscando siempre los mejores resultados, generando información relevante que permita identificar todo aquello que incide en una gestión efectiva y de buena calidad (Kottler, 2008; Rudd & Davies, 2000). Cuando dicha calidad se convierte en un objetivo institucional, corresponde entonces crear una cultura de autoevaluación en cada unidad educativa, la manera de asegurar la preocupación por la calidad se instala en la escuela y, como consecuencia, la organización escolar pasa a asumir la responsabilidad por su propio trabajo (Miller, 2003).

Algunos autores señalan que las universidades, especialmente las latinoamericanas, fueron sorprendidas por los cambios y quedaron rezagadas en clasificaciones, certificaciones, y posicionamiento de ranking de instituciones educativas (OECD, 2007).

Lo más importante es que la mayoría de los modelos de planificación cuentan con un conjunto de términos propios, entre los que se destacan misión, visión, objetivos, fortalezas, oportunidades, amenazas, debilidades, estrategias y plan de acción, pero sin ordenación dialéctica (Robbins Stephen, 2005; David, 2003).

Esto implica que las instituciones universitarias deben asumir nuevas actividades, que permitan solucionar las nuevas problemáticas de este mundo globalizado y donde la gestión educativa tiene que estar adaptándose al entorno de los requerimientos locales, nacionales y mundiales (UNESCO, 1996; Duane y Hoskisson, 2004).

Fundamentos de la calidad

El término castellano Calidad está definido por la Real Academia Española de la Lengua como: conjunto de cualidades que constituyen la manera de ser de una persona o cosa (R.A.E., 2002). Procede del vocablo griego *kalos* que significa: bueno, hermoso, noble, honesto, el placer y la felicidad, y del latín *qualitas*, que significa calidad. Si se aplica este término a los productos industriales puede producir confusión por no ser entendido por todos de igual modo; por lo que se le añade un adjetivo: calidad buena, mala, alta, baja, superior, inferior, etc., que le aporta el contenido de grado que necesita para que desaparezca la confusión (Kindwell, 1971).

La International Standard Organization (ISO), en su norma 8402, es un complemento de la serie de normas ISO 9000. En ella se definen términos relacionados con la calidad. Clarifica y normaliza los términos relativos que sean aplicables a la calidad. La necesidad de utilizar una terminología normalizada para evitar malentendidos o confusiones, obligó al desarrollo de una norma auxiliar que precisara términos y conceptos.

Objetivos

Análisis de factores asociados en la gestión de la calidad educativa en estudiantes universitarios desde la óptica del empresario.

Objetivos Específicos

O1: Analizar la relación entre el género y las variables asociados en la gestión de la calidad educativa en estudiantes universitarios.

O2: Analizar la relación entre la satisfacción percibida del contratador y las variables asociadas en la gestión de la calidad educativa en estudiantes universitarios.

Hipótesis

El 50% de los factores están relacionados en la gestión de la calidad educativa en estudiantes universitarios desde la óptica del empresario.

Hipótesis Específicas

H1: Existe relación entre el género y las variables asociadas en la gestión de la calidad educativa en estudiantes universitarios.

H2: Existe relación entre la satisfacción percibida del empresario y las variables asociadas en la gestión de la calidad educativa en estudiantes universitarios.

III. METODOLOGÍA

Materiales y Métodos

Es un estudio de tipo transversal, cualitativo, descriptivo y correlacional (Hernández *et al.*, 1998). Se utilizaron los programas Microsoft Word:Mac²⁰¹¹, Microsoft Excel:Mac²⁰¹¹ y el software estadístico IBM:mac SPSS v20 para diseñar la base de datos, después se procedió al tratamiento y análisis de los mismos. Se determinó la fiabilidad del cuestionario utilizando el coeficiente de Alpha de Cronbach.

Población

En el entendido de que la Población es el conjunto de todos los elementos que comparten un grupo común de características, y forman el universo para el propósito del problema de investigación (Malhotra, 2008: Ritchey, 2008). La población en este caso se delimitó a los

empresarios que cuentan con despachos contables del municipio de Chihuahua. Se establece el tamaño del error en la estimación 5%, el nivel de confianza (95%) y la probabilidad verdadera de éxitos 50%. Se utilizó el modelo propuesto por Mendelhall (2002), para auditorías de opinión.

$$n^3 \frac{NZpq}{\frac{(N-1)e^2}{4} + Zpq} \qquad n^3 \frac{(199)(.95)(.5)(.5)}{\frac{(199-1).05^2}{4} + (.95)(.5)(.5)} \gg 42$$

Instrumentos

Se utilizó el cuestionario elaborado ex-profeso para la recolección de la información.

VARIABLES

Se analizaron 5 variables con 28 indicadores agrupándolos en factores de la siguiente manera: 4 indicadores para liderazgo, 5 indicadores para diseño curricular, 6 indicadores tecnología, 6 indicadores para trabajo en equipo, 7 indicadores para competencias.

Procedimiento

Una vez organizados los datos de los cuestionarios en un archivo, se comenzó el análisis. El primer paso fue estudiar cada pregunta aislada, luego las preguntas por grupos y las relaciones entre dimensiones, y por último, se estudiaron las relaciones de las percepciones causales.

Para el análisis de grupos se utilizó el procedimiento Análisis convencional K-Means, para formar grupos de individuos similares entre sí en función de las variables estudiadas (escalas, Likert en nuestro caso) que se agrupan en diferentes segmentos (Montgomery, 2002).

Se realizó un análisis clúster, se clasificó una muestra de entidades (variables) en un número pequeño de grupos de forma que las observaciones pertenecientes a un grupo sean muy similares entre sí y muy disimilares del resto.

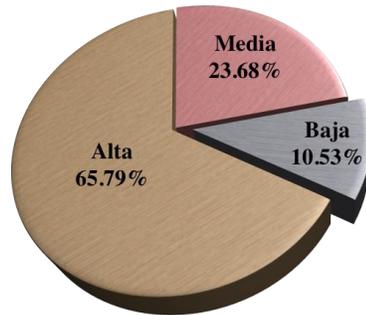
IV. RESULTADOS Y CONCLUSIONES

Cuadro 1 Estadísticos de fiabilidad

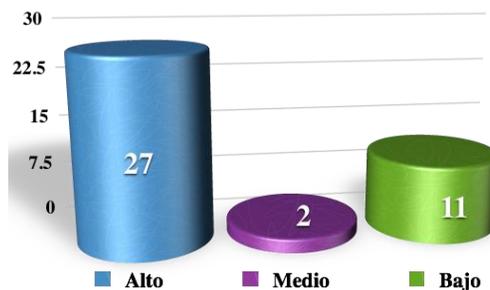
Alfa de Cronbach	Alfa de Cronbach basada en los elementos tipificados	N de elementos
.894	.900	27

Como se puede observar el análisis de fiabilidad de Cronbach es bueno y el ajuste en los métodos tipificados es excelente, por lo que se puede asumir que la información recabada es buena y es consistente.

Gráfica 1 Percepción de la calidad educativa de los egresados

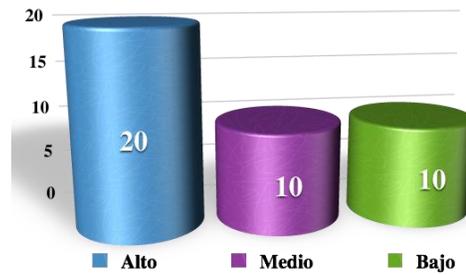


Gráfica 2 Percepción de la variable Liderazgo de los egresados por número de encuestados



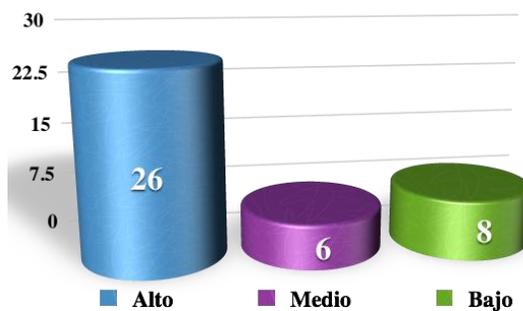
En la gráfica número dos se puede observar que existe un grupo de 11 encuestados que perciben que el nivel de liderazgo de los egresados es bajo (27.5%), sin embargo 27 de estos considera que el nivel es alto (67.5%).

Gráfica 3 Percepción de la variable Diseño Curricular de los egresados por número de encuestados



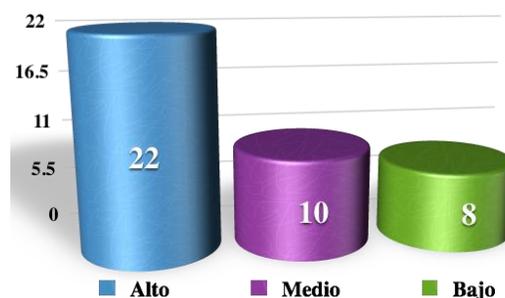
En la gráfica número tres se puede observar que existe un grupo de 20 encuestados que perciben que la variable diseño curricular de los egresados es alto (50%), sin embargo 10 de estos considera que el nivel es medio e igual número los considera bajo (25%).

Gráfica 4 Percepción de la variable Manejo de la Tecnología de los egresados por número de encuestados



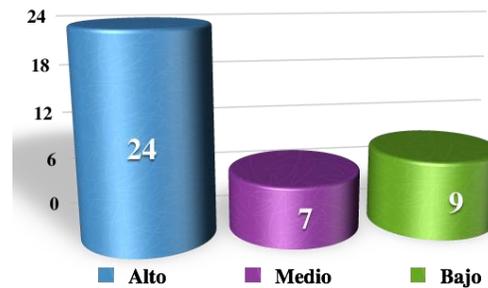
En la gráfica número cuatro se puede notar que existe un grupo de 26 encuestados que perciben que el manejo de la tecnología de los egresados es alto (65%), sin embargo 6 de estos considera que el nivel es medio (15%) y 8 los supone como bajo (20%).

Gráfica 5 Percepción de la variable en Trabajo en Equipo de los egresados por número de encuestados



En la gráfica número cinco se puede apreciar que existe un grupo de 22 encuestados que señalan que el Trabajo en Equipo de los egresados es alto (55%), sin embargo 10 de estos considera que el nivel es medio (25%) y 8 los supone como bajo (20%). Es la descripción de la gráfica anterior

Gráfica 6 Percepción de la variable Manejo de la Competencias Docentes de los egresados por número de encuestados

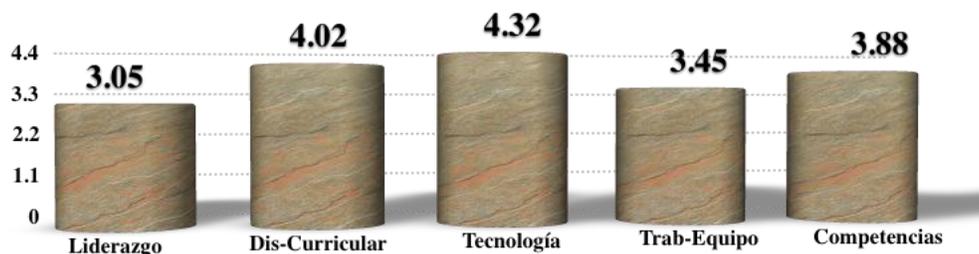


En la gráfica número seis se puede observar que existe un grupo formado por 24 encuestados que perciben que las competencias docentes de los egresados de los egresados es alto (60%), sin embargo 7 de estos considera que el nivel es medio (17.5%) , y 9 es bajo (22.5%).

Cuadro 2 Puntuación de las variables que forman el constructo variables asociadas a la Calidad Educativa

	Media	Desv. típ.	Varianza
Liderazgo	3.0500	.45791	.210
Diseño-Curricular	4.0238	.81114	.658
Tecnología	4.3238	.68032	.463
Trabajo-Equipo	3.4571	.70092	.491
Competencias	3.8810	.80251	.644

Gráfica 7 Puntuación de la media de las variables asociadas a la calidad educativa



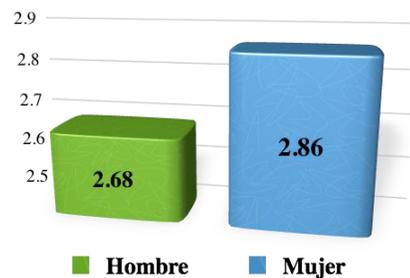
Como se puede observar la variable liderazgo es la que obtiene una menor puntuación con una media de 3.05 y la mas alta manejo de la tecnología con 4.32 en promedio.

Cuadro 3 Distribución *t* entre género y las variables asociadas a la calidad educativa, y prueba de significación estadística, usando distribución F entre satisfacción variables asociadas a la Calidad Educativa

		Rendimiento Percibido	
		Valor	Significancia
Genero	Prueba <i>t</i>	<i>t</i> = 2.261	.014
Satisfacción	ANOVA	F = .962	.436

Como se observa en el Cuadro tres, existe evidencia de la asociación entre el género y las variables asociadas a la calidad educativa percibidas (*t* = 2.261. sig.= 0.014); sin embargo, la variable satisfacción no explica el rendimiento percibido variables asociadas a la Calidad Educativa (F = 0.962. Significancia 0.436).

Gráfica 8 Puntuación del rendimiento por género



Como se percibe la gráfica ocho, donde se muestra la satisfacción percibida en función a la variable género, se observa que el mayor rendimiento percibido está en las mujeres, con 2.864 puntos y los hombres con 2.682 puntos, lo que indica una diferencia estadística.

Cuadro 4 Correlaciones entre género y variables asociadas a la calidad educativa

		Liderazgo	Dis_Curricula	Tecnología	Trab-Equipo	Competencias
Género del Contratado	Correlación de Pearson	.033	.620	.680**	.462**	.257
	Sig. (bilateral)	.837	.020	.000	.040	.100

Como se observa en el Cuadro 4 existe correlación directa entre género y tecnología $r=.680^{**}$, y sig.=.000 además de trabajo en equipo $r=.462^{**}$ y sig.=.040.

Cuadro 5 Correlaciones entre satisfacción y variables asociadas a la calidad educativa

	Liderazgo	Dis-Curricula	Tecnología	Trab-Equipo	Competencias
Satisfacción	0.022	-0.089	0.252	0.284	0.257
Correlación de Pearson					
Sig. (bilateral)	0.889	0.837	0.107	0.576	0.100

Como se observa en el cuadro cinco no existe correlación entre las variables lo que hace suponer que la satisfacción del contratador se puede deber a otros factores no considerados en este estudio.

V. DISCUSIÓN

En este trabajo, se pretendió analizar los factores asociados en la gestión de la calidad educativa en estudiantes universitarios, el cual fue evaluado mediante la valoración de varios ítems, agrupándolos concordando con Romo et al. (2012), y Gutiérrez (2006) quienes sostienen que el estudio abordado es el resultado de un conjunto de factores, mas que una variable aislada.

En cuanto a la hipótesis general se rechaza debido a que la relación existente entre el género y satisfacción contra las relacionados en la gestión de la calidad educativa no presentaron correlaciones aceptables o no están relacionados en la gestión de la calidad educativa en estudiantes universitarios desde la óptica del empresario.

La hipótesis específica uno se acepta debido a que existe evidencia de la asociación entre el género y las variables asociadas a la calidad educativa percibidas ($t = 2.261$. sig.= 0.014).

La hipótesis específica dos se rechaza ya que la variable satisfacción no explica el rendimiento percibido variables asociadas a la Calidad Educativa ($F = 0.962$. Significancia 0.436).

Recomendaciones

Se sugiere proponer a los investigadores y cuerpos académicos que se realicen una serie de trabajos donde se pueda discernir y analizar cuáles son aquellos factores que afectan a la calidad educativa desde las diferentes ópticas tanto internas como externas a las Instituciones Educativas, para mejorar el perfil del egresado, así como proponer una mayor flexibilidad curricular en los planes de estudio, aumentar la movilidad estudiantil que permita al estudiante transitar por diferentes escuelas e instituciones educativas para que se incremente el bagaje cultural y académico.

VI. LITERATURA CITADA

- Aguilera** Juan Carlos (2004). La gestión educativa desde una perspectiva humanista. RIL Editores. 01/01/2004 -105 páginas
- Alliaud**, A. (2014). Formación de profesores para la calidad de la enseñanza. (Spanish). Education Policy Analysis Archives. 22(102-113), 1-15. Education Source, EBSCOhost (accessed April 3, 2015)
- Beltrán**. J. M. (1999). Indicadores de gestión, Herramientas para lograr la competitividad. Bogotá: 3^R Editores
- David** Fred R. (2003). Conceptos de Administración Estratégica. Edición 9^a. Pearson Educación. 336 páginas. ISBN9702604273. <http://www.pearsoneducacion.com/resultado.asp?ean=9789702604273>
- De la Garza** Martínez, E. I., Hernández Castro, N. E., Velarde López, E., & Marmolejo Fabela, V. (2015). La evaluación y acreditación de los programas académicos y su impacto desde la percepción estudiantil. Revista Internacional Administración & Finanzas (RIAF), 8(2), 55-65. EBSCOhost (accessed April 2, 2015)
- Díaz** A. (2002). La investigación curricular en México, La década de los noventa. México: Consejo Mexicano de Investigación Educativa. A.C.
- Duane** Ireland y Hoskisson Robert. (2004). Administración estratégica competitividad y conceptos de administración estratégica. 5^a Edición, Cengage Learning Editores. pp 555, ISBN 9706862889, 9789706862884
- Elizalde**, M. S., Urpí, C., & Tejada, M. M. (2012). Diversidad, participación y calidad educativas: necesidades y posibilidades del Homeschooling. Estudios Sobre Educación. (22), 55-72. Available from: Fuente Académica, Ipswich, MA. Accessed April 1, 2015
- Galindrez** Jiménez Victoria. (2012). Modelo de indicadores apoyados en la MKT para evaluar la calidad de la educación en las IES. Universidad Autónoma de Baja California trabajo presentado en el primer congreso para la educación
- Gutiérrez**, H. A. (2006). Experiencias en la gestión hacia la calidad total, Un estudio de caso de la Facultad de Zootecnia de la Universidad Autónoma de Chihuahua. (Spanish). Revista Electrónica de Investigación Educativa. 8(2), 1-16

- Hernández Sampieri R., Fernández Collado C., Baptista Lucio P., Casas Pérez P.** (2004). Metodología de la Investigación Metodología de la Investigación. McGraw-Hill. México
- Hernández, V., Betancourt, M., & Escalona, R.** (2010). La calidad educativa y las competencias profesionales en la conformación de un cuerpo académico en la Escuela Nacional de Biblioteconomía y Archivonomía (México). Zona Próxima, (12), 250-261. EBSCOhost (accessed April 1, 2015)
- Ibarra Agustín** (1996). El sistema normalizado de competencia laboral. Competencia laboral y educación basada en normas de competencia. México. Limusa. pp. 25-66.
- Jiménez Castro Wilburg.** (2000). Evolución Del Pensamiento Administrativo en la Educación Costarricense. EUNED. 2000 - 404 páginas ISBN 9968-31-091-3
- Jiménez Espinoza Jorge.** (2002). Globalización. sociedad del conocimiento y nuevas tecnologías en educación: desafíos para una mejor gestión Valparaíso. Chile: Editorial CENLADEC/Uplaced
- Kindwell. J. L.** (1971). 3 step plan to Quality profitability. Quality Management & Engineering. November. Editor American Society for Quality Control. Universidad de Michigan. ISBN 0873890299. 9780873890298
- Koontz Harold. Heinz Weihrich.** (2006). Essentials Of Management. McGraw-Hill Education. 7ª edición. ISBN 007062030X. 9780070620308. 475 páginas
- Kotler Philip. Gary Armstrong** (2008). Dirección de Mercadotecnia. Editorial Prentice Hall. 8va Edición. Págs. 40. 41. 656 Páginas. ISBN 978-970-26-1186-8
- Malhotra. N.** (2008). Investigación de Mercados. 5a. ed. México. Pearson/Prentice Hall.
- Mendenhall. William. Dennis D. ; y Scheafer Richard L.,** (2002). Probabilidad y Estadística para las Ciencias. 6 México: Ed. Thomson. 853 p.
- Miller K.** (2003). School. Teacher. and Leadership Impacts on Student Achievement. Policy Briefs. Mid-Continent Research for Education and Learning. Leadership for School Improvement. Aurora. Colorado. http://www.mcrel.org/PDF/PolicyBriefs/5032PI_PB_SchoolTeacherLeaderBrief.pdf
- Montgomery. Douglas C. y Runger. George C.** (2002). Probabilidad y Estadística aplicadas a la Ingeniería. segunda edición.- Limusa-Wiley - México
- OECD.** (2007). La Educación Superior y las Regiones Globalmente Competitivas. 18/09/2007. Publishing. 182 páginas
- Pérez Rocha. Manuel** (1996). Evaluación. acreditación y calidad de la educación superior. en Materiales de apoyo a la evaluación educativa. México. CIEES-SEP.
- RAE.** (2014). Real Academia Española Significado de calidad en la real academia española. Disponible en: <http://www.rae.com>
- Ritchey. F. J.** (2008). Estadística para las ciencias sociales. McGraw-Hill Interamericana
- Robbins Stephen P. . Mary Coulter.** (2005). Administración. Pearson Educación. Edición 8ª. ISBN 9702605555. 9789702605553. 614 páginas
- Robbins. Stephen P.** (1998). Fundamentos de administración: conceptos esenciales y aplicaciones. México. DF: Prentice-Hall Hispanoamericana. pp. 552. 3ª edición. ISBN 970-26 0323-4

- Roger** Díaz De Cossío. (1998). Los desafíos de la educación superior mexicana. Instituto de Ingeniería. UNAM. Revista de la Educación Superior Número 106. Volumen 27 Abril - Junio de 1998 disponible en:
http://publicaciones.anuies.mx/pdfs/revista/Revista106_S1A1ES.pdf
- Romo**, G., J., Mendoza, M., G. & Flores, K., E. (2012). Relaciones conceptuales entre calidad educativa y satisfacción estudiantil, evaluadas con ecuaciones estructurales: El caso de la facultad de Filosofía y Letras de la Universidad Autónoma de Chihuahua. Documento electrónico, retraído el 20 de Enero de 2014. Disponible en:
http://cie.uach.mx/cd/docs/area_04/a4p11.pdf
- Rudd** P. and D. Davies (2000). Evaluating School Self-Evaluation. National Association for Educational Research. Wales: UK.
- Spaull**, N., & Taylor, S. (2015). Access to What? Creating a Composite Measure of Educational Quantity and Educational Quality for 11 African Countries. *Comparative Education Review*, 59(1), 133-165. Education Source, EBSCOhost (accessed April 4, 2015)
- UNESCO**. United Nations Educational. Scientific and Cultural Organization (1996). La educación encierra un tesoro. Informe a la UNESCO de la Comisión Internacional sobre la educación para el siglo XXI. Madrid: Santillana
- Yzaguirre** Peralta, Laura Elena (2005). Calidad Educativa e ISO 9001:2000 en México, Red Iberoamericana de Investigación sobre Cambio y Eficacia Escolar (RINACE), *Revista Electrónica Iberoamericana sobre Calidad, Eficacia y Cambio en Educación* 3. 1 (2005): 421-431, URI: <http://hdl.handle.net/10486/660868>

Anexo 1 Indicadores asociados a la calidad educativa

Liderazgo

- Desarrolla habilidades de liderazgo.
- Líder de proyectos.
- Delega trabajos.
- Imparte instrucciones claras y precisas.

Diseño Curricular

- Programa de estudio acorde.
- Relación de las asignaturas con el desarrollo de competencias.
- Vinculación de la teoría y la práctica en el plan de estudios.
- Aplicación de las asignaturas a la práctica.
- Oportunidades de avance académico.

Aspectos Tecnológicos

- Manejo de tecnología computacional.
- Manejo de Internet.
- Administración de proyectos.
- Aseguramiento de la calidad.

- Manejo Software contabilidad.

Trabajo en Equipo

- Claridad de objetivos.
- Flexibilidad de realización de objetivos.
- Distribución de responsabilidades.
- Conflicto de roles.
- Eficacia de las reuniones.
- Negociación de las decisiones.

Competencias de los Docentes

- Buena comunicación verbal.
- Solución de problemas.
- Actitud responsable y profesional.
- Desarrolla habilidad de negociación.
- Interactúa en grupos multidisciplinarios.
- Ejecuta proyectos productivos con responsabilidad social.
- Asume una actitud responsable en el trabajo individual.