



La calidad en la educación en estudiantes de posgrado

Clara Zafra, Miguel Ángel¹; Sainz Barajas, María Teresa de la Luz²; Sánchez Leyva, José Luis³ & Aguirre Alemán, María Guadalupe⁴

Universidad Veracruzana, Facultad de Contaduría y Administración Campus Coatzacoalcos, Ver, México., xave_15@hotmail.com, Av. UV, Santa Isabel I, km. 7.5., (+52) 921-149-18-79

¹ *Universidad Veracruzana, Facultad de Contaduría y Administración Campus Coatzacoalcos, Ver, México., teresainz@hotmail.com Av. UV, Santa Isabel I, km. 7.5., (+52) 921-273-19-76*

¹ *Universidad Veracruzana, Facultad de Contaduría y Administración Campus Coatzacoalcos, Ver, México., luissanchez01@uv.mx, Av. UV, Santa Isabel I, km. 7.5.,(+52) 921-139-95-94*

¹ *Universidad Veracruzana, Facultad de Contaduría y Administración Campus Coatzacoalcos, Ver, México, maguirre_aleman@hotmail.com Av. UV, Santa Isabel I, km. 7.5.,(+52) 921-150-51-72*

Información del artículo arbitrado e indexado en Latindex:

Artículo revisado por pares

Fecha de aceptación: abril de 2017

Fecha de publicación en línea: junio de 2018

Resumen

El presente estudio es de tipo descriptivo transversal con enfoque cuantitativo, se realizó con la finalidad de determinar el nivel de calidad en la educación que reciben los estudiantes de posgrados adscritos a la Facultad de Contaduría y Administración (FCA) de la Universidad Veracruzana (UV); Maestría en Ciencias Administrativas (MGC), Maestría en Administración Fiscal (MAF) y Maestría en Gestión de la Calidad (MGC). En la integración de la población se tomó la decisión de hacer un censo, ya que el número de estudiante total de posgrado es 42, distribuidos en las maestrías. Los principales resultados muestran que el nivel de calidad en la educación es muy bueno, específicamente MGC (80%), MCA (84%) y MAF (88%), porcentajes que muestran un nivel de calidad excelente. De las principales recomendaciones son: exigir un Exaver1 a estudiantes, investigación, mejorar el entorno, y la actualización de programas educativos. En conclusión los estudiantes reciben una excelente calidad educativa universitaria, este estudio sirvió para el desarrollo de estrategias que permiten al posgrado de la facultad intentar incursionar al patrón de posgrado de calidad de Conacyt.

Palabras Clave- Calidad, educación y estudiantes.

Abstract

The present research with a quantitative focus, descriptive and transversal scope was made with the purpose of making a diagnose decide of quality so what received by postgraduate students the Facultad de Contaduría y Administración (FCA) of the Universidad Veracruzana (UV); Master of Science in Administration (MGC), Master in Tax Administration (MAF) and MSc in Quality Management (MGC). In the integration of the population the decision was taken to make a census, so what the number the student of postgraduate is 42, distributed in all masters. The main results show that the level of quality in education is very good, specifically MGC (80%), MCA (84%) y MAF (88%), percentages that show an excellent level of quality. The main recommendations are require a Exaver1 so the students, improve the environment, research and updating of educational programs. In conclusion the students receive an excellent university education quality, this study served to develop strategies that allow the graduate of the faculty to try to penetrate the pattern of postgraduate quality of Conacyt.

Key Words: Quality, education and students.

I. Introducción

La educación superior en el mundo es el resultado de distintas transformaciones, con repercusiones en los planos económico, social, político y cultural. Muchos países están reformando sus sistemas educativos porque visualizan que lo que suceda hoy en las aulas marcará el camino hacia un mejor futuro para la sociedad en general.

Los procesos de certificaciones en calidad en las Instituciones de educación superior (IES) a nivel nacional e internacional van en crecimiento. La estandarización de los procesos universitarios es cada vez más una realidad. La calidad en la educación es ya una necesidad básica en todos los niveles educativos. La calidad en la educación en el posgrado es fundamental para lograr egresados con visiones de excelencia y preparados para el mundo laboral.

Todos estos cambios generan enormes expectativas y seguramente, de consolidarse, tendrán efectos observables y duraderos en el entorno económico y social. La formación de técnicos, profesionales y científicos cada vez más competentes, la producción del conocimiento y la generación de innovaciones son contribuciones que la sociedad espera de sus instituciones educativas.

Estudios a nivel nacional e internacional se han dedicado a exponer la importancia de la calidad en la educación, en la Universidad Veracruzana se busca conseguir programas educativos de calidad, por ello es fundamental el desarrollo de esta investigación, ya que se determinará el nivel de calidad en la educación que reciben los estudiantes de posgrados de la FCA de la UV, todo esto por los objetivos de lograr que los posgrados tengan el reconocimiento de posgrado de calidad del consejo nacional de ciencia y tecnología (CONACYT).

Una educación superior pertinente y de calidad no sólo es una aspiración legítima, sino una condición fundamental para impulsar el desarrollo del país, fortalecer la ciudadanía, mejorar la competitividad y lograr una inserción ventajosa en la economía basada en el conocimiento. Si bien muchos avances son notorios, también persisten rezagos e inercias. Se debe de analizar la situación que guarda la educación superior en el país en los años recientes, como para reflexionar sobre algunos de sus retos y oportunidades. El desarrollo de esta investigación se realiza en la Facultad de Contaduría y Administración de la UV, a estudiantes de las maestrías adscritas al posgrado de la FCA, de la generación 2016-2018.

II. Marco teórico

2.1 Generalidades de la calidad educativa universitaria: conceptos e importancia

La calidad de la educación superior es un tema evidente en el proceso de globalización actual. En México es común la búsqueda de certificaciones por las Universidades, esto brinda un mejor estatus a las IES. La calidad ha revolucionado la globalización, la educación de calidad es fundamental en la actualidad. La *calidad educativa* en el enfoque sociocultural invita a mirar más allá de lo evidente, a situar las acciones humanas en su contexto histórico, y a examinar las condiciones que llevan a la producción de conocimientos (Gallardo, Sánchez, & Leiva, 2011).

La calidad educativa es una de las expresiones más utilizadas actualmente en el ámbito educativo, como punto de referencia que justifica cualquier proceso de cambio o plan de mejora. En este contexto, la eficacia y

la eficiencia son sus dos pilares básicos. Por ello la importancia de entender su conceptualización.

Según la norma ISO define la *calidad* como “grado en el que un conjunto de características inherentes de un objeto cumple con los requisitos” (ISO 9000-2015, 2017, pág. 12). Es decir una organización orientada a la calidad promueve una cultura que da como resultado comportamientos, actitudes, actividades y procesos para proporcionar valor mediante el cumplimiento.

Por otro lado, conviene recordar que *calidad* no es un concepto estático, es una característica de las cosas que indica perfeccionamiento, mejora, logro de metas. Calidad no es igual a perfección, ninguna acción humana y por lo tanto, ningún sistema educativo puede ser perfecto, pero sí puede y debe aspirar a mejorar, es decir evaluar la calidad constantemente es lo idóneo para hacer una buena calidad sin pensar que será costosa, “quien piense que la calidad es costosa, no ha evaluado la no calidad” (Blanco, 2017, pág. 3).

La *calidad educativa* se refiere a los efectos positivamente valorados por la sociedad respecto del proceso de formación que llevan a cabo las personas en su cultura. Se considera generalmente cinco dimensiones de la calidad: filosofía (relevancia), pedagogía (eficacia), cultura (pertinencia), sociedad (equidad) y economía (eficiencia), además los aspectos más importantes son: el grado del logro del perfil, competencias y los objetivos educacionales del nivel en que se estudia, infraestructura, tecnología; y servicios (Cuya Vera, 2017).

Los grandes pensadores de la calidad expresan su conceptualización desde su perspectiva: Crosby (2004), señala que la calidad se define enteramente con cumplir con los requisitos. Por otra parte, Ishikawa (1986), establece que la calidad es el desarrollo en todos los pasos y procesos hasta lograr una producción cien por ciento libre de defectos. Sin duda la calidad educativa es un tópico de nueva creación, no obstante, existen distintas aportaciones al respecto por ejemplo: “La calidad en la educación asegura a todos los jóvenes la adquisición de los conocimientos, capacidades, destrezas y actitudes necesarias para equipararles para la vida adulta” (Graells, 2002, pág. 6).

Los autores de la presente investigación proponen el concepto de *calidad educativa universitaria*; “La mejora continua en los procesos universitarios con la finalidad de estandarizar y lograr la certificación, creando una filosofía de calidad en estudiantes que pronto se enfrentaran al mundo laboral”.

Según la Organización de las Naciones Unidas para la Educación, la Ciencia y la Cultura (UNESCO), una *educación de calidad*, esencial para el aprendizaje verdadero y el desarrollo humano, se ve influida por factores que proceden del interior y en el exterior del aula. Tales como: conocimiento previo, entorno, planes de estudios, gestiones administrativas y resultados esperados. Estos factores son dimensiones esenciales para el cumplimiento una buena calidad educativa. La educación de calidad es clave para la igualdad entre los géneros, la seguridad humana, el desarrollo de las comunidades y el progreso de las naciones. Es un reto enorme, pero también una oportunidad, es avanzar hacia el futuro (UNESCO, 2005).

La importancia de la *calidad* radica en las exigencias del mundo actual. La creciente oferta y demandas de universidades, ha dado pauta a que las IES busquen dar un servicio de calidad. Por ello es fundamental en cualquier institución universitaria implementar sistema de calidad. Existen distintas herramientas para el logro de objetivos de calidad en las universidades.

Finalmente, el mejorar la *calidad educativa* depende de que todos los interesados entiendan que es necesaria la participación decidida y entusiasta, y que no se requiere un cambio radical en el sistemas de trabajo, sino más bien de un proceso de mejora continua, pero con un conocimiento y conciencia plena de lo que se quiere lograr. La calidad de la educación se resume en actitud y acción de mejora. Mejora que debe ser evidente a través de la medición.

2.2 Universidad Veracruzana: La calidad y sus certificaciones

La Universidad Veracruzana inició su existencia formal el 11 de septiembre de 1944. Su creación recoge los antecedentes de la educación superior en el estado de Veracruz al hacerse cargo de las escuelas oficiales artísticas, profesionales, especiales y de estudios superiores existentes en ese entonces dentro de la entidad. A sus 72 años de creación se ha convertido en la principal institución de educación superior en el estado de Veracruz. Lo que nació como un pequeño grupo de escuelas y facultades es ahora una universidad grande y compleja, con presencia en cinco regiones universitarias y en 27 municipios a lo largo del territorio veracruzano. Pocas universidades en el país han experimentado un despliegue geográfico tan importante (Universidad Veracruzana, 2017).

En lo que corresponde a la zona Coatzacoalcos – Minatitlán, particularmente en Coatzacoalcos, se estableció en el año 1973 la Delegación Administrativa Regional, que posteriormente fue sustituida por la Vice-Rectoría; y para el año 1974 comenzó a funcionar la Escuela de Iniciación Universitaria (Propedéutico). El día 2 de febrero de 1976, La Facultad de Comercio y Administración de Empresas, empezó a funcionar con un grupo para la carrera de Contador Público y Auditor y otro para la de Licenciado en Administración de Empresas ofreciendo sus servicios únicamente en el turno Vespertino. Hoy en día es llamada Facultad de Contaduría y Administración, y ofrece cuatro programas de nivel licenciatura: Licenciatura en Administración (LA), Licenciatura en Contaduría (LC), Licenciatura en Gestión y Dirección de Negocios (LGDN) y Licenciatura en Sistemas Computacionales Administrativos (LSCA). Además aloja tres programas adscritos de maestría que representan el posgrado en la facultad: MCA, MAF y MGC (FCA, 2017).

La Universidad Veracruzana en el Ranking anual 2016 de las mejores universidades de México se posicionó en el lugar 12 de la lista (El ECONOMISTA, 2016), esto es el resultado del compromiso institucional de la Universidad para con la mejora continua en los procesos de calidad que ofrece a los estudiantes y sociedad en general. La UV se ha comprometido en buscar la acreditación de calidad en todos los programas educativos de licenciatura y posgrado, estos objetivos están plasmados en el PLADEA (Plan de Desarrollo de Entidad Académica) 2014-2017 donde la rectoría de la Universidad se comprometió a orientar y alcanzar los objetivos de calidad (UV, Universidad Veracruzana, 2014). Después de un año según UniRank las UV se posiciona en el lugar 7 del ranking nacional 2017, ya se encuentra entre las diez mejores Universidades de México (UV, Prensa UV, 2017).

La FCA está comprometida con la calidad en la educación que reciben los estudiantes que pertenece a alguna de las licenciaturas. Las LA y LC son programas educativos de calidad acreditados por CACECA (Consejo de Acreditación en la Enseñanza de la Contaduría y Administración), mientras que la LGDN y LSCA han logrado acreditarse en el nivel I de calidad

por CIEES (Comités Interinstitucionales para la Evaluación de la Educación Superior, A.C) (Sandoval, 2016). Sin embargo los programas de maestría no han logrado ser de calidad o tener tal reconocimiento ante CONACYT, y justo por ello, se trabaja constantemente por medio de estrategias académicas que coadyuven al posgrado de la FCA a incorporarse al patrón de PNPC.

2.3 Antecedentes

La calidad en la educación superior ha sido de gran relevancia a nivel nacional e internacional, para las Universidades, por ello existen investigaciones que se han realizado al respecto, mismas que indican las siguientes conclusiones:

En Paraguay, se desarrolló un estudio sobre calidad de la educación superior siendo más específico en la integración de valores en la evaluación institucional. Con el enfoque a la evaluación institucional se pretendió conocer el nivel de los graduados de los programas educativos, por medio de un análisis total a la institución. El método utilizado fue documental y de los resultados se obtuvo que para la existencia de graduados competentes en el mundo actual se requiere reforzar distintas áreas de la institución, tales como aspectos administrativos, financieros, organizacionales y pedagógico-didácticos (Centurión, 2006).

El Instituto Politécnico Nacional (IPN) en México, realizó un estudio con el propósito de elaborar una propuesta de indicadores para evaluar la calidad de un programa de posgrado en Educación. La problemática surgió debido a las deficiencias del sistema de posgrado, se justificó por los requerimientos de ofrecer programas de calidad y el objetivo general consistió en conocer el porcentaje de programas de posgrado que cuenten con algún reconocimiento de calidad, programas de calidad de PNPC (Programa Nacional de Posgrado de Calidad) de CONACYT. Los resultados dicen que solamente han sido reconocidos en el PNPC del CONACYT 34 de los 1,216 programas de posgrado en el país, es decir solo el 2.8% tiene el reconocimiento (Cardoso & Cerecedo, 2011).

Según Manzo, Rivera y Rodríguez (2006) en un estudio sobre la educación de posgrado y su repercusión en la formación del profesional iberoamericano, donde el objetivo esencial de este estudio se encaminó a valorar la importancia de este nivel de enseñanza como requerimiento fundamental para el fortalecimiento y mantenimiento de las competencias profesionales y en última instancia para elevar la calidad de la actividad laboral. De los resultados se tienen que la educación de posgrado en el ámbito de la educación permanente constituye un requerimiento fundamental para el fortalecimiento y mantenimiento de la competencia profesional, aunado el beneficio de elevar la calidad de la actividad laboral (Manzo, Rivera, & Rodríguez, 2006).

En España se realizó un estudio sobre evaluación de la calidad universitaria, fue un estudio empírico y su proceso es el siguiente: se seleccionaron indicadores que hacen referencia a distintos aspectos relacionados con la educación superior (enseñanza, investigación y gestión); se consultó a un grupo de expertos sobre la adecuación de dichos indicadores y se utilizó el índice de Osterlind (1989) como una forma de operar el consenso entre los expertos respecto a la idoneidad de los indicadores seleccionados para evaluar la calidad universitaria. Se presentan los indicadores obtenidos en el análisis como una alternativa posible para el estudio de la calidad universitaria, deben de reforzarse estos indicadores en

las instituciones (Chacón, Pérez, Holgado, & Lara, 2001).

Finalmente, Clara, et al (2016) realizaron un estudio que buscaba determinar el nivel de calidad educación que tienen los estudiantes de la Maestría en Gestión de la Calidad adscrita a la Facultad de Contaduría y Administración de la Universidad Veracruzana campus Coatzacoalcos. El método utilizado es descriptivo con enfoque cuantitativo. Se utilizó un instrumento en distintas facetas y con objetivo de conocer el panorama de los estudiantes con respecto a la educación que reciben. De los principales resultados se tiene que el instrumento tiene un alfa de cronbach de 0.9406, que es aceptable. Los resultados generales dicen los estudiantes perciben un 80% que reciben en el posgrado. De las principales recomendaciones que se tienen es la implementación de una propuesta para integrar el posgrado a PNP.

III. Método

La presente investigación es de carácter descriptivo y transversal con un enfoque cuantitativo. La obtención de datos se llevó a cabo por la técnica de encuesta, con el instrumento *La calidad en el posgrado*, adaptado por los autores de esta investigación a las necesidades de la misma en el cual se utiliza parámetros establecidos por la Unesco para medir calidad educativa, se obtuvo un alfa de cronbach con un coeficiente de 0.9213, el cual es aceptable ya que es >1 (Hernández Sampieri, 2010).

La unidad de análisis fueron estudiantes de posgrado del segundo semestre de la MCA, MAF y MGC de la generación 2016-2018, adscritos a la FCA de la UV en el campus Coatzacoalcos. La población de estudio son todos los estudiantes de posgrado y con respecto a la muestra se determinó realizar un censo ya que la población es mínima. Participan 42 estudiantes de posgrado distribuidos de la siguiente manera: 26% (11) de MCA, 38% (16) de MAF y 36% (15) de MGC. El desarrollo de la investigación se llevó a cabo en el periodo comprendido de septiembre 2016 hasta marzo de 2017. Los datos son procesados por medio de los programas estadísticos: Dyane V4 y Minitab V. 17 apoyados por Office Excel 2013.

La variable de estudio es la calidad educativa universitaria, está es fundamental para el logro de los objetivos de calidad en las Universidades. Los estudiantes que reciben educación de calidad estarán satisfechos con la institución donde estudian, esto permitirá en gran manera al estudiante la creación de una filosofía de calidad personal, que sin duda será necesaria para el momento de ingresar al mundo laboral, en la actualidad la calidad es inmersa en la globalización de los empleos.

La presente investigación se ha enfocado en determinar el nivel de calidad que reciben los estudiantes de posgrado de la FCA de la UV campus Coatzacoalcos. Por lo tanto, no se establece hipótesis, es decir no supone ningún hecho, solo se pretende determinar porcentajes de manera sencilla para dar recomendaciones idóneas.

3.1 Planteamiento

En el contexto del mundo actual la educación superior es fundamental, es aquí donde se preparan las próximas generaciones que tomarán las riendas del campo laboral. La creciente de Universidades públicas y privadas ha provocado la llegada de la competitividad, es decir cada institución pretende brindar un mejor servicio al usuario (estudiante).

Las instituciones de educación superior (IES) en México, han tenido que adaptarse a las necesidades de sus usuarios y al medio que las rodea. La calidad en la

educación ha tenido que someterse a evaluación desde el nivel básico hasta el superior, los resultados obtenidos en los últimos años no son favorables, es preocupante que el nivel superior sufra este problema, ya que son estos usuarios el próximo recurso humano de las organizaciones.

La llegada de organismos certificadores en calidad educativa ha permitido a las Universidades estandarizar sus procesos. La acreditación de los programas educativos permite la implementación de filosofías de calidad en la institución. La mira de las universidades está puesta en certificar todos los niveles de licenciatura. Sin embargo han olvidado el nivel de posgrado que si bien es importante. En México solo 4 de 100 estudiantes cursaran una maestría (INEGI, 2016).

Los programas de maestría que representan el posgrado en la FCA de la UV en Coatzacoalcos no tienen ninguna certificación de calidad y mucho menos están incluidos en el patrón de PNP de CONACYT, sin embargo esto no quiere decir que los estudiantes no reciben una educación de calidad. Es conveniente evaluar la calidad para realizar objetivos que permitan en un futuro obtener una acreditación en estos programas de maestría.

Por lo anterior, surge la necesidad de plantear la pregunta ¿Cuál es el nivel de calidad en la educación que reciben los estudiantes de las maestrías adscritas a la Facultad de Contaduría y Administración de la Universidad Veracruzana en el campus Coatzacoalcos?

3.2 Justificación

La calidad en la educación es fundamental para las IES, con la llegada de la globalización la calidad se ve inmersa en todos los procesos que realizan en las universidades. Los estudiantes al estar enterados y percatarse que reciben educación de calidad tendrán un mejor nivel de satisfacción al momento de egresar. En el Plan Nacional de Desarrollo 2013-2018 se impulsa la búsqueda de la acreditación de los programas de maestría.

Sin embargo, no solo es cuestión de los docentes sino también de los estudiantes. El compromiso es compartido entre institución-estudiante. Ofertar programas de calidad permite al estudiante tener una visión distinta de la educación que recibe. Permitirá al estudiante tener un nivel más alto de satisfacción y una mejor preparación para cuando incurra al ámbito laboral.

Un detalle importante que influye en la formación de la cultura calidad en los estudiantes universitarios, es la actualización de los planes y programas de estudio con enfoque hacia la calidad educativa. De ahí, que sea necesario instrumentar estudios de diagnósticos que permitan obtener las características predominantes en los estudiantes relacionadas con el nivel de calidad: con respecto al entorno, estudiantes, procesos de aprendizaje, resultados y procesos administrativos, para instrumentar acciones de mejora en el contexto de los planes y programas de estudio para implementar nuevos saberes teóricos y mejores metodologías de enseñanza-aprendizaje que fomenten la calidad en la educación.

3.3 Objetivo general

Determinar el nivel de calidad en la educación que reciben los estudiantes de posgrado de las maestrías (MGC, MCA y MAF) adscritos a la Facultad de Contaduría y Administración de la Universidad Veracruzana campus Coatzacoalcos.

3.4 Objetivos específicos

En la presente investigación se tienen objetivos por dimensiones del cuestionario a continuación se enlistan:

- Determinar el nivel de calidad en la educación que reciben los estudiantes de las maestrías con respecto a la gestión administrativa.

- Determinar el nivel de calidad en la educación que reciben los estudiantes de las maestrías con respecto al sistema de enseñanza aprendizaje.
- Determinar el nivel de calidad en la educación que reciben los estudiantes de las maestrías con respecto al entorno.
- Determinar el nivel de calidad en la educación que reciben los estudiantes de las maestrías con respecto a los resultados del aprendizaje.
- Determinar el nivel de calidad en la educación que reciben los estudiantes de las maestrías con respecto a estudiantes.

Cabe destacar que los objetivos antes mencionados son en general, pero en el desarrollo de los análisis estadísticos se realiza un comparativo entre las maestrías, tanto general como dimensional. Esto permitirá identificar que estudiantes están más satisfechos.

3.5 Instrumentos de recopilación

El instrumento de recopilación que se utilizó para esta investigación es el cuestionario *Calidad en el posgrado* elaborado por una docente y un estudiante del posgrado de la Facultad de Contaduría y Administración de la Universidad Veracruzana campus Coatzacoalcos, Ver., el cual fue validado por los autores (Clara Zafra & Sainz Barajas, 2016). Primero realizaron la prueba de confiabilidad mediante el alfa de Cronbach con un resultado aceptable dentro de los parámetros del método y se decidió aplicarlo a esta investigación.

El cuestionario es conformado por cuatro secciones que en total suman 29 ítems, a continuación lo importante de las secciones:

- Sección I. *Datos generales y descriptivos*, esta sección tiene la finalidad de conocer datos personales del encuestado, la conforman 4 ítems.
- Sección II. *¿Sabías que?*, en esta sección se busca conocer que tan informado se encuentra el estudiante con respecto a la institución donde está llevando a cabo sus estudios de posgrado la conforman 4 ítems.
- Sección III. *El nivel de calidad que percibes*, esta sección es la más importante del instrumento, y es la que se considera para medir la calidad, ya que se encuentra dividida en cinco dimensiones las cuales representan los factores que influyen en la calidad educativa, las posibles respuestas se dan en escala de Likert donde: Deficiente (1), Regular (2), Bueno (3), Muy bueno (4) y Excelente (5), la conforman 19 ítems.
- Sección IV. *Decisiones*, esta es una sección para conocer qué tan dispuesto están los encuestado en participar en actividades relacionada con la investigación (6 ítems).

En general este instrumento permitirá determinar el nivel de calidad de los programas educativos de maestría y con sus secciones se podrá realizar comparativos. Los resultados de la sección III del instrumento con mayor relevancia se analizaron con el fin de obtener valores ciertos en relación con la confiabilidad del instrumento y al nivel de satisfacción de los estudiantes de las maestrías. Coeficiente Alfa de Cronbach: El método de consistencia interna basado en el alfa de Cronbach permite estimar la fiabilidad de un instrumento de medida a través de un conjunto de ítems que se espera que midan el mismo constructo o dimensión teórica.

Tabla 1. Coeficiente de Alfa de cronbach general (Elaboración propia, 2017).

Dimensión	Nombre de dimensión	Resultado
D1	Gestión administrativa	0.9003
D2	Sistema de enseñanza aprendizaje	0.8902

D3	Entorno	0.8102
D4	De los resultados del aprendizaje	0.9060
D5	Estudiantes	0.7803
General		0.9213

El coeficiente de alfa de cronbach se expresa en la Tabla 1, este resultado es general, es decir se calculó a todos los sujetos de estudio pertenecientes al posgrado que participan en esta investigación. Los resultados van desde 0.7 hasta 0.9 y según la regla del coeficiente los resultados son respetable y buenos. En general con 0.9213 la confiabilidad es muy buena.

IV. Resultados

A continuación, se muestran los principales resultados obtenidos de la recolección de datos por medio del cuestionario *La calidad en el posgrado* aplicado a estudiantes de posgrado que estudian alguna maestría (MGC, MCA y MAF) adscrita a la Facultad de Contaduría y Administración de la Universidad Veracruzana en el campus Coatzacoalcos. Se aseguró la confiabilidad del instrumento con un coeficiente de alfa de cronbach de 0.9213 el cual es aceptable.

En la sección I del cuestionario se refiere a los datos generales y descriptivos de los estudiantes encuestados. Los resultados nos revelan lo siguiente:

Tabla 2. Datos generales de estudiantes de posgrado (Elaboración propia, 2017).

Posgrado	Genero		Estado Civil		Edad (años)		
	Masc <ulino< th=""> <th>Feme<ulino< th=""> <th>Solt<ulino< th=""> <th>Cas<ulino< th=""> <th>21-30</th> <th>31-40</th> <th>41+</th> </ulino<></th></ulino<></th></ulino<></th></ulino<>	Feme <ulino< th=""> <th>Solt<ulino< th=""> <th>Cas<ulino< th=""> <th>21-30</th> <th>31-40</th> <th>41+</th> </ulino<></th></ulino<></th></ulino<>	Solt <ulino< th=""> <th>Cas<ulino< th=""> <th>21-30</th> <th>31-40</th> <th>41+</th> </ulino<></th></ulino<>	Cas <ulino< th=""> <th>21-30</th> <th>31-40</th> <th>41+</th> </ulino<>	21-30	31-40	41+
MGC	53%	47%	87%	13%	80%	13%	7%
MCA	45%	55%	45%	55%	82%	18%	0%
MAF	36%	63%	75%	25%	81%	0%	19%
Total Gene <ulino< td=""> <td>45%</td> <td>55%</td> <td>69%</td> <td>31%</td> <td>81%</td> <td>10%</td> <td>9%</td> </ulino<>	45%	55%	69%	31%	81%	10%	9%

En la Tabla 2, se muestran los resultados sobre datos generales de los estudiantes de posgrado encuestados. En general en esta generación predomina el género femenino con 55% del total, curiosamente el 69% del total su estado civil es soltero. Sin embargo son estudiantes jóvenes que estudian una maestría, ya que un 81% de los estudiantes tienen una edad que va de los 21-30 años. Es decir los estudiantes son profesionistas jóvenes, solteros y con un número de hombres y mujeres casi similar.

La sección II del cuestionario se refiere a determina que tanto se identifica el estudiante con la institución, es decir que tanto sabe al respecto de la Universidad donde está realizando sus estudios de posgrados, que si bien es importante conocer.

Tabla 3. Identidad de los estudiantes con la UV (Elaboración propia, 2017).

Identidad con la institución	Posgrado			Total
	MGC	MCA	MAF	
Ranking nacional	67%	45%	75%	62%
Ranking Web repositorios	27%	9%	88%	41%
Ranking de la FCA	47%	55%	81%	61%
Ranking mundial	27%	55%	0%	27%
Total	42%	41%	61%	48%

Gallardo, *et al* (2011) hablando sobre calidad educativa invitan a mirar más allá de lo evidente, es decir la calidad educativa también la hace el estudiante, es decir debe estar informado sobre la situación de la institución donde recibe su educación y todo lo que le rodea. En la Tabla 3, se tienen los resultados sobre si los estudiantes conocen datos acerca de la Universidad. Los más informados son los estudiantes de la MGC con 61% mientras que, el más bajo son los estudiantes de la MCA con 41%. Cabe mencionar que todos los estudiantes tienen acceso a los mismo servicios y beneficios por ser estudiante UV. En general con un 48% los estudiantes no estan muy bien informados acerca de la identidad con su institución. Se deberan de tomar en consideración recomendaciones posteriores. La seccion III, es la más importante del instrumento ya que recaba los factores que influyen en la calidad educativa, en este caso adaptado a dimensiones que permiten conocer si el estudiante se siente satisfecho y de estarlo quiere decir que existe calidad en la educación que esta recibiendo en sus estudios de posgrado.

Tabla 4. Nivel de calidad de estudiantes de posgrado (Elaboración propia, 2017).

Dimensión	Nombre de dimensión	Posgrado			Totales
		MGC	MCA	MAF	
D1	Gestión administrativa	4	4	4	4
D2	Sistema de enseñanza aprendizaje	4	4	5	4
D3	Entorno	4	4	4	4
D4	De los resultados del aprendizaje	4	4	4	4
D5	Estudiantes	4	4	5	4
General		4	4	4	4

Según la UNESCO en (2005), existen cinco dimensiones esenciales para el cumplimiento de la calidad educativa: estudiante, entorno, contenidos educativos, procesos y resultados. En la Tabla 4 se muestra las dimensiones de la presente investigación que evidentemente fueron adaptadas con el enfoque sobre calidad educativa universitaria. Antes de hablar de esos resultados, se menciona que las posibles respuestas se evaluaron con una escala de Likert: Deficiente (1), Regular (2), Bueno (3), Muy bueno (4) y Excelente (5).

Actualmente la UV cuenta con todos los requerimientos para cumplir las dimensiones sobre la calidad educativa universitaria. Por lo tanto los resultados de la Tabla 4 nos revelan que los estudiantes de posgrado reciben un nivel de calidad de 4, es decir según la escala de Likert el nivel es aceptable. La calidad en la educación que reciben los estudiantes de posgrado de la FCA de la UV en Coatzacoalcos es *Muy buena*.

También en la Tabla 4, se puede apreciar que el nivel de calidad por programa educativo de maestría es similar. Hay que mencionar que los estudiantes de la MAF tienen un nivel de calidad excelente con respecto al sistema de enseñanza aprendizaje y estudiantes. Esto se interpreta; que el nivel de calidad puede ser aún mejor, y que por medio de estrategias de los responsable se puede lograr un nivel excelente.

En la sección IV del cuestionario, se buscó determinar que tanto están dispuesto los estudiantes de posgrados a

realizar durante su estancia en la maestría. Por ello se realizó un análisis que a continuación se presenta:

Tabla 5. Disponibilidad de estudiante de posgrado (Elaboración propia, 2017).

Actividades	Posgrado			Total
	MGC	MCA	MAF	
Estancia en el extranjero	100%	64%	75%	80%
Asistencia a congreso nacional	93%	100%	81%	91%
Asistencia a viaje de práctica	93%	100%	88%	94%
Realizar una investigación y publicarla	100%	91%	63%	85%
Participar en congreso local	93%	91%	81%	88%
Nivel del idioma inglés	67%	36%	69%	57%
Total	91%	80%	76%	83%

La UV está comprometida con los procesos de calidad y busca dar más beneficios a sus estudiantes, pero el estudiante ¿Qué tanta disponibilidad posee? La coordinación de posgrado de la FCA busca beneficios para los estudiantes continuamente, la Tabla 5, muestra que tanto están dispuesto a hacer los estudiantes de posgrado durante su estancia en maestría. En general un 83% de los estudiantes respondieron Sí, es decir están dispuestos a participar en estas actividades. Cabe hacer mención que del total de estudiantes solo el 57% posee un buen nivel de inglés, sin embargo este dato es alarmante ya que existe un 43% que no lo tiene. En el nivel maestría es de suma importancia el idioma inglés, se deberá tomar en cuenta esta situación.

Realizando un comparativo de los programas de maestría, son los estudiantes de la MGC los que cuentan una mejor disponibilidad para realizar alguna actividad, mientras que son los estudiantes de la MAF, los que tienen una menor disponibilidad. Los estudiantes de la MCA se encuentran en el centro de las antes mencionadas pero aun así su nivel es aceptable.

4.1 Análisis crítico

Para analizar los resultados obtenidos de la aplicación del instrumento de recopilación *calidad en el posgrado* de los estudiantes de posgrados adscritos a la Facultad de Contaduría y Administración de la Universidad Veracruzana, es conveniente realizar un comparativo entre dimensiones y por programas de maestría. El nivel calidad en la educación que reciben los estudiantes según este estudio es muy buena.

De acuerdo con la MGC, predomina el género masculino, el 87% se encuentra soltero y poseen una edad que va de los 21 a 30 años, es decir son estudiantes jóvenes, acerca de la evaluación de la calidad los resultados de cada una de las dimensiones es 4, es decir que los estudiantes están recibiendo una Muy buena calidad en su educación. Estos tienen una mejor disposición para realizar actividades en el posgrado, 91% de ellos dijeron que Si están dispuestos a realizar dichas actividades.

Mientras que la MCA, es el género femenino quien predomina, el 55% están casados y un 81% tiene una edad que va de los 21 a los 30 años de edad, también considerando que son jóvenes. Con respecto a la evaluación de la calidad de los estudiantes, se obtuvo que en todas las dimensiones los estudiantes tienen un nivel de 4, es decir que la calidad en la educación que reciben estos estudiantes es Muy buena, y están dispuestos a realizar actividades en el posgrado.

Por último la MAF, el 63% son mujeres, en general un 75% son solteros y 81% tiene una edad que va de los 21 a 30 años de edad, y el resto tiene una edad igual o mayor a 41 años. En la evaluación de la calidad en la educación que reciben como estudiantes se tiene: el nivel de calidad con respecto a estudiante y sistema de enseñanza aprendizaje es 5, es decir es excelente. La demás dimensiones tiene un nivel de 4 es considerado Muy bueno. Son los estudiantes de la MAF los que perciben un mejor nivel de calidad en la educación que reciben. Sin embargo son ellos los que no tienen disposición para realizar actividades en el posgrado. Es conveniente realizar un comparativo entre los programas de maestría, esto permite identificar en quien dar prioridad en la aplicación de las propuestas de mejora.

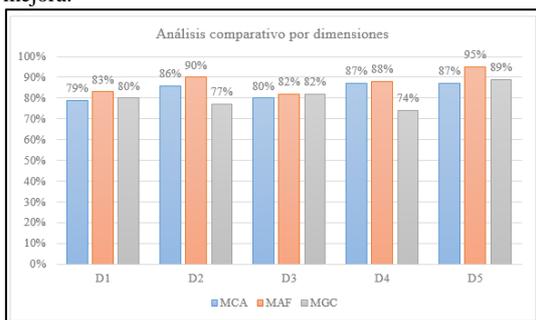


Figura 1. Análisis comparativo de dimensiones sobre calidad en el posgrado (Elaboración propia, 2017).

En la figura 1, se muestra un comparativo en porcentajes (%) con respecto a los tres programas de maestría, midiendo las cinco dimensiones de la calidad educativa universitaria. Las tres maestrías en cada una de las dimensiones tienen porcentajes similares, analizando que la D5 es la que posee el porcentaje más alto mientras que la D1 el más bajo. Es decir que los estudiantes perciben una mejor calidad con respecto a estudiantes que con la gestión administrativa. Los niveles de calidad educativa universitaria son muy buenos pero se deberá buscar la excelencia.

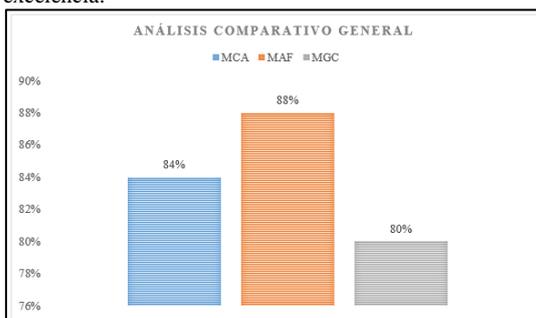


Figura 2. Análisis comparativo general de calidad en el posgrado (Elaboración propia, 2017)

En la Figura 2, se observa los resultados generales de esta investigación la calidad en la educación que reciben los estudiantes, son: MCA (84%), MAF (88%) y MGC (80%). Es decir el nivel de calidad que ofrece el posgrado es 84%, porcentaje considerado muy bueno. Realizando una comparación: la MGC percibe menos calidad que la MCA, pero no deja de ser un nivel aceptable en términos de calidad educativa universitaria.

V. Conclusiones

El estudio se enfoca en estudiantes de posgrado de la FCA de la UV, esto con la finalidad de identificar áreas

de oportunidad que permitan lograr un posgrado de calidad. Los resultados son muy buenos, sin embargo existen áreas de oportunidad, donde pueden hacerse cambios, la coordinación de posgrado podrá tomar en cuenta los resultados, para la implementación de modificaciones en los programas de estudio, catedráticos, estudiantes y procesos administrativo para que el estudiante obtenga una mejor formación profesional.

Lo anterior es el resultado de la aplicación del instrumento de recopilación de *Calidad en el posgrado* a estudiantes de las MGC, MCA y MAF de la generación 2016-2018, donde se encontró que los resultados son 80%, 84% y 88% de nivel en la calidad en la educación que reciben los estudiantes de las maestrías antes mencionadas respectivamente.

Cabe mencionar que el posgrado que se imparte en la FCA es de calidad pero no se tiene el reconocimiento de PNPC, sin embargo la calidad en el posgrado es muy buena, únicamente necesita ingresar al patrón nacional, estos resultados sirven para dar recomendaciones sobre áreas de oportunidad que la coordinación de posgrado debe considerar, a continuación se presentan las recomendaciones:

- En relación a la identidad de los estudiantes de posgrado con la institución dicha en la **sección II**, se recomienda la creación de redes sociales, por medio de éstas se podrá informar al estudiante sobre la institución y noticias que finalmente son para el estudiante mismo. También se recomienda realizar por lo menos una sesión de tutoría general a todas las maestrías juntas al semestre, donde se les informe sobre la institución, los cambios y mejoras en la universidad.

- En la **sección III**, con respecto a la *gestión administrativa*, aunque el posgrado en la región es pequeño, se recomienda contratar una secretaria administrativa y si esto no se podría se deberá dar una capacitación especial a los estudiantes de servicio social que atienden a las actividades de la coordinación.

- Con respecto al sistema de *enseñanza aprendizaje*, se debe actualizar los programas educativos, tomar en consideración los cambios en el mundo actual globalizado. Deberá incluir prácticas que apoyen la práctica en el mundo laboral.

- Con respecto al *entorno* se recomienda la creación de aulas exclusivas para el área de posgrado: sanitarios, aula y área de estudio. Y continuar con las gestiones para el mejor servicio de la biblioteca y cafetería.

- Los *resultados del aprendizaje*, se recomienda realizar un estudio sobre que esperan los estudiantes, y sobre ello buscar encontrar estrategias que permitan al estudiante estar satisfechos con lo que ha aprendido en el aula.

- Con respecto a *estudiantes*, las relaciones humanas son importantes, en la actualidad la sociedad vive en el mundo laboral, estudio y esto lleva al estrés. Se recomienda realidad incursionar al posgrado actividades relacionadas con la cultura, sociedad y deportivas. Realizar actividades extraescolares tales como: viaje de práctica, trabajos en equipos distintos.

- En relación a la disposición de los estudiantes para realizar actividades en el posgrado, descrita en la **sección IV**, se recomienda poner en práctica cada una las actividades, estas son fundamentales para lograr entrar al padrón de PNPC. Sin embargo se recomienda la exigencia de un nivel avanzado de inglés, por ejemplo un nivel Exaver1, enfatizar al estudiante realizar investigación y su publicación.

Finalmente, se reconocen las actividades que realiza la Facultad de Contaduría y Administración de la

Universidad Veracruzana Campus Coatzacoalcos para alcanzar la calidad educativa en el posgrado, como son: el apoyo económico a estudiantes para la asistencia a congresos nacionales, estancias en el extranjero,

publicación de trabajos de investigación, y catedráticos aptos para enseñanza del mundo actual. Se tendrá que trabajar para ingresar al PNPC.

Referencias

- Blanco, P. (2017). Apuntes de la experiencia educativa. *Universidad Veracruzana*, 3.
- Cardoso, E., & Cerecedo, M. (2011). Proposal for Indicators to Evaluate the Quality of a Postgraduate Program in Education. *Revista Electrónica de Investigación Educativa*, Vol. 13, No. 2.
- Centurión, D. (2006). La calidad de la educación superior. Acercamiento epistemológico respecto a la integración de valores en la evaluación institucional. *Dialnet*, 73-95. Obtenido de file:///C:/Users/lanix/Downloads/Dialnet-LaCalidadDeLaEducacionSuperior-4814475.pdf
- Chacón, S., Pérez, J., Holgado, F., & Lara, Á. (2001). Evaluación de la calidad universitaria: validez de contenido. *Psicothema*, 294-231.
- Clara Zafra, M. Á., & Sainz Barajas, M. T. (2016). *Instrumento de recopilación "La calidad en el posgrado"*. Coatzacoalcos, Ver.: Universidad Veracruzana.
- Clara Zafra, M. Á., Sainz Barajas, M., & Sánchez Leyva, J. L. (2016). La calidad en la educación superior en México: Estudio para conocer la opinión de los estudiantes de posgrado de la Facultad de Contaduría y Administración de la Universidad Veracruzana con respecto a la calidad en la educación que reciben. *Academia Journals*, 1-6.
- Crosby, P. (2004). *La calidad no cuesta. El arte de cerciorarse de la calidad*. México, DF.: CERSA.
- Cuya Vera, R. (2017). *Calidad integral*. Obtenido de Calidad integral: puente de licencia y acreditación : <https://www.calidadintegral.com/relativa.php>
- El ECONOMISTA. (30 de Octubre de 2016). *Las mejores Universidades de México | Ranking 2016*. Obtenido de Universidades: <http://eleconomista.com.mx/especiales/americaeconomia/2016/10/30/las-mejores-universidades-mexico-ranking-2016>
- FCA. (2017). *Universidad Veracruzana: Facultad de Contaduría y Administración*. Obtenido de Historia : <http://www.uv.mx/coatza/admon/quien/historia/>
- Gallardo, I., Sánchez, J., & Leiva, M. (2011). Measuring quality in higher education: analysis of reliability and validity of an undergraduate quality certification scale-student version. *Red de Revistas Científicas de América Latina, el Caribe, España y Portugal*, 110. Obtenido de file:///C:/Users/lanix/Downloads/Midiendo%20calidad%20en%20educación%20superior-%20análisis%20de%20confiabilidad%20y%20validez%20de%20una%20encuesta%20de%20certi%20(1).pdf
- Graells. (01 de Diciembre de 2002). *EducaWeb*. Obtenido de Evaluar para garantizar la calidad educativa y la innovación: <http://www.educaweb.com/noticia/2012/01/16/evaluar-garantizar-calidad-educativa-innovacion-5200/>
- Hernández Sampieri, R. (2010). *Metodología de la Investigación*. México, DF.: McGraw Hill.
- INEGI. (23 de Mayo de 2016). Obtenido de Datos INEGI: <http://www3.inegi.org.mx/sistemas/temas/default.aspx?s=est&c=19007>
- Ishikawa, K. (10 de Mayo de 1986). *Gestiopolis*. Obtenido de Calidad, concepto y filosofías: Deming, Juran, Ishikawa y Crosby: <https://www.gestiopolis.com/calidad-concepto-y-filosofias-deming-juran-ishikawa-y-crosby/>
- ISO 9000-2015. (2017). *Sistemas de gestión de la calidad — Fundamentos y vocabulario*. *ISO Normas*, 19.
- Manzo, L., Rivera, N., & Rodríguez, A. (2006). La educación de posgrado y su repercusión en la formación del profesional iberoamericano. *Scielo*, 1-6. Obtenido de http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=s0864-21412006000300009
- Sandoval, D. (08 de Agosto de 2016). *Universidad Veracruzana*. Obtenido de <https://www.uv.mx/planeacioninstitucional/general/uv-continua-acreditando-la-calidad-de-sus-programas-educativos-hay-siete-mas/>
- UNESCO. (2005). La conceptualización de la UNESCO sobre calidad: un marco para el entendimiento, el monitoreo, y la mejora de la calidad educativa. *UNESCO*, 30-37.
- UNICEF. (2017). *Educación básica e igualdad entre los géneros*. Obtenido de UNICEF: CALIDAD EN LA EDUCACIÓN : https://www.unicef.org/spanish/education/index_quality.html?p=printme
- Universidad Veracruzana. (2017). *Universidad Veracruzana*. Obtenido de Introducción: <https://www.uv.mx/universidad/info/introduccion.html>
- UV. (Enero de 2014). *Universidad Veracruzana*. Obtenido de Plan de Desarrollo de Entidad Académica: <http://www.uv.mx/iie/files/2014/05/Pladea-2014-2017.pdf>
- UV. (16 de Marzo de 2017). *Prensa UV*. Obtenido de UV, séptima en el país y 35ª en AL, de acuerdo con UniRank: <http://www.uv.mx/prensa/general/uv-septima-en-el-pais-y-35a-en-al-de-acuerdo-con-unirank/>