



# **XX Congreso Internacional sobre Innovaciones en Docencia e Investigación en Ciencias Económico Administrativas**

## **PONENCIA**

### **“PERCEPCIÓN DE LA CALIDAD DE LA EDUCACIÓN EN LAS ESCUELAS DE EDUCACIÓN MEDIA SUPERIOR MIPYMES PRIVADAS EN HERMOSILLO SONORA”**

*(DESDE LA APRECIACIÓN DE LOS ESTUDIANTES)*

**<sup>1</sup>Dr. Francisco Javier Espinoza Valencia, <sup>2</sup>M.A. Isidro Real Pérez, <sup>3</sup> M.A. Luz María Leyva Jiménez**

**UNIVERSIDAD DE SONORA, MÉXICO.**

***TEMÁTICA: Formación integral de los alumnos***

---

<sup>1</sup> Doctor en Administración Educativa, Universidad de Sonora, Tel. 6623508817, [francisco.espinoza@unison.mx](mailto:francisco.espinoza@unison.mx)

<sup>2</sup> Maestro en Administración, Universidad de Sonora, Tel. 6622562516, [ireal@pitic.uson.mx](mailto:ireal@pitic.uson.mx)

<sup>3</sup> Maestro en Administración, Universidad de Sonora, Tel. 6622868946, [lmleyva@pitic.uson.mx](mailto:lmleyva@pitic.uson.mx)

## RESUMEN

La presente investigación se realizó mediante un enfoque cualitativo, cuantitativo y de corte transversal con lo cual se conoce la apreciación que tienen los alumnos sobre la calidad de la educación que reciben en las escuelas del nivel medio superior pymes privadas en la ciudad de Hermosillo, Sonora, para lo cual se determinó la muestra de estudio considerando el universo de las unidades económicas existentes dentro del Directorio Estadístico Nacional de Unidades Económicas (DENUE), para las cuales se hizo el levantamiento de la información mediante el instrumento de recolección de los datos y capturaron en el software estadístico IBM.SPSS.Statistics.v21 en el cual se hizo el análisis descriptivo y correlacional para determinar las variables que tenían mayor influencia en la calidad de la educación, las cuales nos dicen que para la dimensión estrategias pedagógicas, las estrategias pedagógicas permitan una comprensión rápida del tema (.768\*\*, Sig. .000), para la dimensión compromiso del alumno y del profesor, el maestro este comprometido y no falte a clases (.846\*\*, Sig. .000), para la dimensión medios, los espacios sean propicios para generar los ambientes de aprendizaje (.821\*\*, Sig. .000), para la dimensión, pertinencia de los programas, los programas generen las competencias en los alumnos (.888\*\*, Sig. .000), con lo cual entre otras se resalta de la importancia del compromiso diario por atender de manera pertinente las necesidades de los alumnos dentro del aula por parte de la administración de los planteles escolares y las recomendaciones encaminadas en todo momento procurar conocer las necesidades de los involucrados y atenderlas con pertinencia dentro de un marco de mejora continua.

Palabra clave: Calidad, Educación, Percepción.

**“PERCEPCIÓN DE LA CALIDAD DE LA EDUCACIÓN EN LAS ESCUELAS DE  
EDUCACIÓN MEDIA SUPERIOR MIPYMES PRIVADAS EN HERMOSILLO  
SONORA”**

*(DESDE LA APRECIACIÓN DE LOS ESTUDIANTES)*

**Índice**

Resumen .....	2
Introducción .....	4
I. Marco teórico .....	5
II. Metodología .....	15
Objetivo General .....	16
Específicos .....	16
Metas .....	16
III. Resultados .....	17
IV. Conclusiones y discusión .....	22
Bibliografía.....	24

## **INTRODUCCIÓN**

### **Modelo Educativo de la Educación Media Superior**

Con el nuevo Modelo Educativo de Educación Media Superior se incorpora la evaluación como un factor de impulso de la transformación de la práctica pedagógica. Se contará con instrumentos que den seguimiento longitudinal del desarrollo formativo y la trayectoria de los estudiantes, desde el momento en que ingresen y hasta su egreso; para ello se desarrollarán rúbricas y un sistema de registro con componentes comunes a todos los subsistemas, con el fin de documentar el avance de las competencias genéricas y disciplinares de los estudiantes, a lo largo de su trayecto educativo. Asimismo, se robustecerá el programa de formación continua para fortalecer las capacidades docentes<sup>4</sup>.

Brindar una educación de calidad es de suma importancia ante la demandad de la sociedad de escuelas que responda a las necesidades actuales y que sus egresados adquieran la formación pertinente para poder ingresar a una universidad y que concluyan satisfactoriamente sus estudios universitarios.

La obligación de las instituciones de nivel medio superior privadas deben permanecer en una búsqueda constante del mejoramiento de la calidad educativa que ofertan y en todo momento buscar la opinión de aquellos que buscan formarse dentro de sus espacios ya que el reconocimiento constituye el camino correcto que ha tomado la institución para ser reconocida como una institución que oferta una educación de calidad.

En la presente investigación se pretende conocer las variables que generan la calidad de los egresados del nivel medio superior desde la apreciación que tienen los estudiantes de la formación recibida.

---

<sup>4</sup> [http://www.planeacion.sep.gob.mx/Doc/informes/labores/2012\\_2018/4to\\_informe\\_de\\_labores.pdf](http://www.planeacion.sep.gob.mx/Doc/informes/labores/2012_2018/4to_informe_de_labores.pdf)

## **I.- MARCO TEORICO**

### **Gestión administrativa**

La gestión es el enfoque integral de la administración de una institución para el establecimiento de sus objetivos su organización, y los medios para lograrlos, los procesos para llevar adelante las actividades que permitan alcanzar los objetivos con la aplicación de los recursos, medios o instrumentos, para la evaluación y el mejoramiento de su desempeño.

La gestión administrativa en las instituciones de nivel superior requiere de varios deberes que conlleven al logro de los objetivos que consideren pertinentes para el logro de la visión que ésta se ha puesto como una meta a futuro y por la cual se debe cada día trabajar para su logro efectivo, por lo cual es pertinente un manejo mesurado y transparente de su presupuesto, planeación y programación de planes y programas académicos, la capacitación del recurso humano, la comunicación efectiva y el manejo de información oportuna y validada, para la toma de decisiones. Una parte considerable de estos factores depende a su vez de un liderazgo fuerte por parte de los directivos que promuevan de manera efectiva las diligencias necesarias para el logro de la visión propuesta.

Estos directivos, aun teniendo profundos conocimientos en su área profesional y una vasta experiencia en la docencia, en la investigación o en la difusión de la cultura, pueden carecer de cualidades, competencias, experiencia y conocimientos en la gestión de instituciones de educación, lo que podría dificultar el logro del engranaje de los distintos subsistemas educativos para dar respuestas a las exigencias del entorno. Algunas de las cualidades, características o competencias que debieran reunir los directivos de una institución educativa, entre otras, se pueden resumir en las siguientes:

- Liderazgo académico (gozar del reconocimiento de los alumnos como buen profesor y del aprecio de la comunidad de la entidad académica, tener reconocimiento como académico distinguido en la docencia, en la investigación y/o en la difusión de la cultura).
- Actitud estratégica (visión y misión de la universidad, planeación, control de gestión, estructura organizacional, administración de recursos humanos, comunicación e información).
- Conocer ampliamente las políticas de educación superior de la UNESCO, OCDE, SEP, ANUIES, CIEES, CONACYT y las políticas internas de la institución y de la entidad académica específica.
- Conocer profundamente la legislación de la institución incluyendo colateralmente sus contratos colectivos de trabajo.
- Proactividad, empatía, interdependencia, creatividad y consistencia para buscar consensos y disminuir situaciones de conflicto, con apego a la legislación de la institución.

- Mantener buenas relaciones con los egresados de la institución, con el sector productivo y con el sector gubernamental.
- Institucionalidad y apego a la legislación universitaria.
- Amor por la institución y por el bienestar de la sociedad.
- Ética y respeto al individuo, sin importar su sexo, raza, nacionalidad, religión o ideología.

La gestión administrativa como un medio para el logro de la calidad en la educación será en todo momento y en toda organización educativa la piedra angular de soporte que permita lograr los cambios necesarios que den rumbo cierto hacia la visión de futuro que la organización se ha planteado como un objetivo meta.

### **Principio de la gestión para el logro de la calidad**

La gestión de la calidad es un sistema de administración de organizaciones que se basa en el principio de hacer las cosas bien. Pero asume que para hacer las cosas bien la integridad de las personas que participan en el proceso productivo es tan importante como la efectividad del liderazgo para dirigir la misión de la organización centrada en satisfacer las necesidades de los usuarios, consumidores o clientes (Lepeley, 2001, págs. 6-7).

El cliente es una persona que tiene una necesidad y para satisfacerla adquiere un producto o servicio. Tal adquisición otorga el derecho de obtener el beneficio y la calidad esperados.

Los clientes son importantes, pues si no hubiera personas con necesidades o gustos por productos o servicios específicos, no habría demanda y la organización no tendría razón para existir.

La implementación de un modelo de gestión de la calidad orienta a la organización en una dirección que comienza por:

- Diseñar un camino hacia la calidad.
- Garantizar el apoyo de la alta gerencia.
- Informar a las personas que trabajan en la organización sobre los nuevos principios que sustentan la calidad y capacitarlos en el uso de técnicas de gestión para mejorar la calidad.
- Formación de equipos de especialistas en gestión de calidad que dirijan y faciliten la implementación del proceso.
- Difundir la gestión de calidad en todos los niveles de la organización.
- Focalizar la misión y los objetivos en conocer a los clientes y sus necesidades.
- Desarrollar una cultura organizacional orientada en el cliente.
- Promover creatividad, innovación y experimentación con procesos dirigidos a aumentar calidad.
- Reconocer y recompensar los logros de calidad.

La gestión en instituciones educativas. Supone.

- Inversiones elevadas en
  - Instalaciones y equipos complejos
  - Productos de tecnología avanzada
  - Organización, información y conquista de mercados
- Costo de personal de alto nivel
- Inversiones en formación
- Alto nivel de organización
- Alto nivel tecnológico
- Dimensiones variables desde la gran universidad hasta la pequeña escuela de pueblo
- Seguridad y rentabilidad garantizadas por la expansión (Cavassa, 2002, pág. 20).

La sociedad industrial ha dado paso a una sociedad de los servicios y de la información. Esto obliga a un cambio profundo de las capacidades y competencias necesarias en los profesionales de la educación (Ferrández, 2000), que hasta ahora sólo eran necesarias para puestos determinados. Las instituciones y los profesionales de éxito de este futuro serán aquellos que desarrollen estas nuevas capacidades para el nuevo entorno, lo que implica que el éxito pasado no garantiza el éxito futuro (Fernández, 2001, pág. XXV).

Las nuevas competencias necesarias para adaptarse al cambio rápido y constante obligarán a los profesionales de la educación a ser flexibles, adaptarse y convivir en un entorno cambiante (González Soto, 2000); a aprender, desaprender y reaprender; a ser verdaderos líderes, creativos y capaces de adelantarse a la evolución de los acontecimientos (Fernández, 2001, pág. XXV)

## **Diferentes conceptos de calidad educativa**

### **Concepto de calidad**

-Con frecuencia se afirma que “calidad” en educación es un concepto relativo, por varias razones. Es relativo para quien usa el término y las circunstancias en las cuales lo invoca. De igual manera, el relativismo tiene otra perspectiva, ya que la calidad es de naturaleza similar a la verdad y la belleza, y constituye un ideal difícil de comprometer. Lo anterior lleva a la conclusión de que “calidad” es, además, un término que conlleva los valores del usuario, siendo así altamente subjetivo (González, 2008, pág. 249).

-La palabra calidad es entendida y definida desde hace mucho tiempo –varios siglos-, y su uso indica el conjunto de atributos finales de un producto o servicio que permite emitir un juicio de valor acerca de él. Sin embargo, cuando hablamos de calidad educativa y de calidad total tenemos que considerar otras razones que han quedado definidas de acuerdo con las propias filosofías o con los sistemas de los que se trate, para investigadores de la

calidad de gran prestigio como Deming, Crosby, Isikawa y Juran. Calidad es cumplir con los requerimientos, en las normas ISO 9000, cumplir con lo especificado, establecer una relación de eficiencia entre lo pactado y lo ofrecido con lo recibido o esperado, con aquellas características del producto o servicio que realmente responde a las necesidades del cliente, entendido como el valor que a través de un beneficio percibido por el cliente deja como consecuencia una satisfacción, empero al hablar de calidad en la educación es evidente que entramos dentro de otro contexto, elevar el valor en todos los casos es elevar el beneficio y también elevar la calidad hacia el cliente en términos de valores cualitativos y cuantitativos. Cuando se habla de calidad educativa sin duda hablamos de otros ámbitos como el social, una educación pertinente y que socialmente coadyuva al desarrollo del país, una educación que eleve el grado de desarrollo de la sociedad en aras de una mejor calidad de vida, o todo el contexto social (Ramírez, 1998, págs. 19-25).

-Ernesto Schiefelbein: la definición de la calidad de la educación tiene que estar en relación con la capacidad de atender las necesidades del que aprende, y a partir de esa atención de la capacidad del que aprende, desarrollar al máximo su capacidad de examinar sus intereses; examinar sus problemas; analizar la información que le permite enfrentar dichos problemas, y buscar las soluciones más adecuadas (Álvarez-Tostado, 1997, pág. 60).

-Pirsig (1976) relaciona la calidad con el arete griega que significa «excelencia de la función» ya que los elementos consideraban que cada objeto, institución o individuo tiene una función especial que desempeñar. A partir de esta definición, la función del profesor aparece aquí como planificar y proporcionar un currículo a sus alumnos y evaluar su éxito. Pero debe ser un currículo óptimo para cada alumno, como miembro de una clase que consta de alumnos de una variedad de capacidades y necesidades (Wilson, 1992, pág. 34).

Y ¿Cómo se puede medir la calidad de un sistema educativo? Pues la calidad de un sistema educativo se puede medir desde el punto de vista de que se cumplan los fines que la sociedad le asigne (Álvarez-Tostado, 1997, pág. 18).

### **Aseguramiento de la calidad**

La frase aseguramiento de la calidad se refiere a las políticas, actitudes acciones y procedimientos necesarios para asegurar que se mantendrá y elevara la calidad y por ende la calidad es responsabilidad de cada institución, y se espera que estas sean responsables de ofrecerla (Asociación Nacional de Universidades e Instituciones de Educación Superior, 2001, págs. 38-45).

Garantizar la calidad en las instituciones de educación superior es lo que la sociedad reclama de estas. Las instituciones de hoy tienen el reto del reclamo social, la cual pide una inserción efectiva



al mercado laboral de sus egresados y que estos no adopten el status de rezagados al momento de concluir sus estudios por la carencia de capacidades para desempeñarse profesionalmente.

La sociedad reclama de las instituciones educativas que con el ejercicio de su actividad garanticen los requisitos que el mercado laboral demanda para la inserción de los estudiantes, y que adopten experiencias e ideas aportadas por aquellos que se benefician de su actividad (empresas, alumnos, docentes, etc.) (Fernández, 2001, pág. XXVII).

Tal vez muchos clientes (alumnos y familiares) no saben explicar la calidad requerida, pero sí la perciben, y así lo transmiten a otros clientes y posibles clientes; Ésta es la razón por la que hay que analizar y transformar los procesos de una institución; El producto o servicio que ofrece es el resultado final de uno o varios procesos, y si el objetivo es mejorar ese producto o servicio, solamente se puede lograr trabajando sobre los procesos y/o en el resultado final. Si se mejora los procesos se mejoran el resultado final (Fernández, 2001, pág. 61).

### **Definición de calidad educativa por organismos evaluadores**

Hoy calidad educativa se refiere menos a la memorización y más a la adquisición de destrezas de nivel superior; equidad no significa ya lo mismo para todos, sino atender las distintas necesidades de manera de asegurar equivalentes oportunidades de aprendizaje, y eficiencia no se mide por el menor costo, sino en términos de la optimización de la productividad educativa, analizando la relación entre insumos, procesos y resultados. Estas redefiniciones están implicando también la necesidad de redireccionar el funcionamiento de los sistemas educativos para lograr resultados definidos en estos términos, lo cual introduce directamente el problema de la gestión y de las actuales dificultades de gobernabilidad política, técnica y administrativa (UNESCO, 2004, pág. 7).

La calidad del sistema educativo no radica sólo en el nivel de aprendizaje de los alumnos, sino que refleja las relaciones de coherencia entre todos los componentes del propio sistema. En esta perspectiva la calidad educativa comprende varias dimensiones: la pertinencia y la relevancia, que expresan la coherencia entre la enseñanza y las necesidades de los alumnos y la sociedad, respectivamente; la eficacia, que refleja la coherencia entre los productos esperados –los objetivos– y los realmente alcanzados; la suficiencia de los recursos de toda índole y la eficiencia de su uso, que resulta de la coherencia entre insumos y procesos con los productos logrados con ellos. El concepto de calidad no puede dissociarse de la equidad, ya que no puede considerarse buena una educación desigual. La calidad de la educación, además, considera no sólo sus efectos a corto plazo, sino también su impacto en la vida adulta. El concepto de calidad del Instituto Nacional para la Evaluación de la Educación (INEE) tiene en cuenta, pues, el conjunto de los componentes del sistema educativo –contexto, insumos, procesos y productos con sus elementos y las relaciones entre ellos ((INEE), 2006, pág. 9).

## **Gestión administrativa**

La gestión es el enfoque holístico de la administración de una institución para el establecimiento de sus objetivos, visión, misión, valores, estrategias, estructura, organización, recursos, y medios para lograrlos, los procesos para llevar adelante las actividades que permitan alcanzar los objetivos con la aplicación de los recursos, medios o instrumentos, la evaluación y el mejoramiento de su desempeño.

La gestión administrativa en las instituciones de nivel superior requiere de varios deberes que conlleven al logro de los objetivos que consideren pertinentes para el logro de la visión que ésta se ha puesto como una meta a futuro y por la cual se debe cada día trabajar para su logro efectivo, por lo cual es pertinente un manejo mesurado y transparente de su presupuesto, planeación y programación de planes y programas académicos, la capacitación del recurso humano, la comunicación efectiva y el manejo de información oportuna y validada, para la toma de decisiones. Una parte considerable de estos factores depende a su vez de un liderazgo fuerte que promueva de manera efectiva las diligencias necesarias para el logro de la visión propuesta.

Estos directivos, aun teniendo profundos conocimientos en su área profesional y una vasta experiencia en la docencia, en la investigación o en la difusión de la cultura, pueden carecer de cualidades, competencias, experiencia y conocimientos en la gestión de instituciones de educación, lo que podría dificultar el logro del engranaje de los distintos subsistemas educativos para dar respuestas a las exigencias del entorno. Algunas de las cualidades, características o competencias que debieran reunir los directivos de una institución educativa, entre otras, se pueden resumir en las siguientes:

- Liderazgo académico (gozar del reconocimiento de los alumnos como buen profesor y del aprecio de la comunidad de la entidad académica, tener reconocimiento como académico distinguido en la docencia, en la investigación y/o en la difusión de la cultura).
- Actitud estratégica (visión y misión de la universidad, planeación, control de gestión, estructura organizacional, administración de recursos humanos, comunicación e información).
- Conocer ampliamente las políticas de educación superior de la UNESCO, OCDE, SEP, ANUIES, CIEES, CONACYT y las políticas internas de la institución y de la entidad académica específica.
- Conocer profundamente la legislación de la institución incluyendo colateralmente sus contratos colectivos de trabajo.
- Pro actividad, empatía, interdependencia, creatividad y consistencia para buscar consensos y disminuir situaciones de conflicto, con apego a la legislación de la institución.
- Mantener buenas relaciones con los egresados de la institución, con el sector productivo y con el sector gubernamental.
- Institucionalidad y apego a la legislación universitaria.
- Amor por la institución y por el bienestar de la sociedad.

- Ética y respeto al individuo, sin importar su sexo, raza, nacionalidad, religión o ideología.

La gestión administrativa como un medio para el logro de la calidad en la educación será en todo momento y en toda organización educativa la piedra angular de soporte que permita lograr los cambios necesarios que den rumbo cierto hacia la visión de futuro que la organización se ha planteado como un objetivo meta.

### **Principio de la gestión para el logro de la calidad**

La gestión de la calidad es un sistema de administración de organizaciones que se basa en el principio de hacer las cosas bien. Pero asume que para hacer las cosas bien la integridad de las personas que participan en el proceso productivo es tan importante como la efectividad del liderazgo para dirigir la misión de la organización centrada en satisfacer las necesidades de los usuarios, consumidores o clientes (Lepeley, 2001, págs. 6-7).

El cliente es una persona que tiene una necesidad y para satisfacerla adquiere un producto o servicio. Tal adquisición otorga el derecho de obtener el beneficio y la calidad esperados.

Los clientes son importantes, pues si no hubiera personas con necesidades o gustos por productos o servicios específicos, no habría demanda y la organización no tendría razón para existir.

La implementación de un modelo de gestión de la calidad orienta a la organización en una dirección que comienza por:

- Diseñar un camino hacia la calidad.
- Garantizar el apoyo de la alta gerencia.
- Informar a las personas que trabajan en la organización sobre los nuevos principios que sustentan la calidad y capacitarlos en el uso de técnicas de gestión para mejorar la calidad.
- Formación de equipos de especialistas en gestión de calidad que dirijan y faciliten la implementación del proceso.
- Difundir la gestión de calidad en todos los niveles de la organización.
- Focalizar la misión y los objetivos en conocer a los clientes y sus necesidades.
- Desarrollar una cultura organizacional orientada en el cliente.
- Promover creatividad, innovación y experimentación con procesos dirigidos a aumentar calidad.
- Reconocer y recompensar los logros de calidad.

La gestión en instituciones educativas. Supone.

- Inversiones elevadas en
  - Instalaciones y equipos complejos

- Productos de tecnología avanzada
- Organización, información y conquista de mercados
- Costo de personal de alto nivel
- Inversiones en formación
- Alto nivel de organización
- Alto nivel tecnológico
- Dimensiones variables desde la gran universidad hasta la pequeña escuela de pueblo
- Seguridad y rentabilidad garantizadas por la expansión (Cavassa, 2002, pág. 20).

La sociedad industrial ha dado paso a una sociedad de los servicios y de la información. Esto obliga a un cambio profundo de las capacidades y competencias necesarias en los profesionales de la educación (Ferrández, 2000), que hasta ahora sólo eran necesarias para puestos determinados. Las instituciones y los profesionales de éxito de este futuro serán aquellos que desarrollen estas nuevas capacidades para el nuevo entorno, lo que implica que el éxito pasado no garantiza el éxito futuro (Fernández, 2001, pág. XXV).

Las nuevas competencias necesarias para adaptarse al cambio rápido y constante obligarán a los profesionales de la educación a ser flexibles, adaptarse y convivir en un entorno cambiante (González Soto, 2000); a aprender, desaprender y reaprender; a ser verdaderos líderes, creativos y capaces de adelantarse a la evolución de los acontecimientos (Fernández, 2001, pág. XXV)

## **Diferentes conceptos de calidad educativa**

### **Concepto de calidad**

-Con frecuencia se afirma que “calidad” en educación es un concepto relativo, por varias razones. Es relativo para quien usa el término y las circunstancias en las cuales lo invoca. De igual manera, el relativismo tiene otra perspectiva, ya que la calidad es de naturaleza similar a la verdad y la belleza, y constituye un ideal difícil de comprometer. Lo anterior lleva a la conclusión de que “calidad” es, además, un término que conlleva los valores del usuario, siendo así altamente subjetivo (González, 2008, pág. 249).

-La palabra calidad es entendida y definida desde hace mucho tiempo –varios siglos-, y su uso indica el conjunto de atributos finales de un producto o servicio que permite emitir un juicio de valor acerca de él. Sin embargo, cuando hablamos de calidad educativa y de calidad total tenemos que considerar otras razones que han quedado definidas de acuerdo con las propias filosofías o con los sistemas de los que se trate, para investigadores de la calidad de gran prestigio como Deming, Crosby, Isikawa y Juran. Calidad es cumplir con los requerimientos, en las normas ISO 9000, cumplir con lo especificado, establecer una

relación de eficiencia entre lo pactado y lo ofrecido con lo recibido o esperado, con aquellas características del producto o servicio que realmente responde a las necesidades del cliente, entendido como el valor que a través de un beneficio percibido por el cliente deja como consecuencia una satisfacción, empero al hablar de calidad en la educación es evidente que entramos dentro de otro contexto, elevar el valor en todos los casos es elevar el beneficio y también elevar la calidad hacia el cliente en términos de valores cualitativos y cuantitativos. Cuando se habla de calidad educativa sin duda hablamos de otros ámbitos como el social, una educación pertinente y que socialmente coadyuva al desarrollo del país, una educación que eleve el grado de desarrollo de la sociedad en aras de una mejor calidad de vida, o todo el contexto social (Ramírez, 1998, págs. 19-25).

-Ernesto Schiefelbein: la definición de la calidad de la educación tiene que estar en relación con la capacidad de atender las necesidades del que aprende, y a partir de esa atención de la capacidad del que aprende, desarrollar al máximo su capacidad de examinar sus intereses; examinar sus problemas; analizar la información que le permite enfrentar dichos problemas, y buscar las soluciones más adecuadas (Álvarez-Tostado, 1997, pág. 60).

-Pirsig (1976) relaciona la calidad con el arete griega que significa «excelencia de la función» ya que los elementos consideraban que cada objeto, institución o individuo tiene una función especial que desempeñar. A partir de esta definición, la función del profesor aparece aquí como planificar y proporcionar un currículo a sus alumnos y evaluar su éxito. Pero debe ser un currículo óptimo para cada alumno, como miembro de una clase que consta de alumnos de una variedad de capacidades y necesidades (Wilson, 1992, pág. 34).

Y ¿Cómo se puede medir la calidad de un sistema educativo? Pues la calidad de un sistema educativo se puede medir desde el punto de vista de que se cumplan los fines que la sociedad le asigne (Álvarez-Tostado, 1997, pág. 18).

### **Aseguramiento de la calidad**

La frase aseguramiento de la calidad se refiere a las políticas, actitudes acciones y procedimientos necesarios para asegurar que se mantendrá y elevara la calidad y por ende la calidad es responsabilidad de cada institución, y se espera que estas sean responsables de ofrecerla (Asociación Nacional de Universidades e Instituciones de Educación Superior, 2001, págs. 38-45).

Garantizar la calidad en las instituciones de educación superior es lo que la sociedad reclama de estas. Las instituciones de hoy tienen el reto del reclamo social, la cual pide una inserción efectiva al mercado laboral de sus egresados y que estos no adopten el status de rezagados al momento de concluir sus estudios por la carencia de capacidades para desempeñarse profesionalmente.

La sociedad reclama de las instituciones educativas que con el ejercicio de su actividad garanticen los requisitos que el mercado laboral demanda para la inserción de los estudiantes, y que adopten experiencias e ideas aportadas por aquellos que se benefician de su actividad (empresas, alumnos, docentes, etc.) (Fernández, 2001, pág. XXVII).

Tal vez muchos clientes (alumnos y familiares) no saben explicar la calidad requerida, pero sí la perciben, y así lo transmiten a otros clientes y posibles clientes; Ésta es la razón por la que hay que analizar y transformar los procesos de una institución; El producto o servicio que ofrece es el resultado final de uno o varios procesos, y si el objetivo es mejorar ese producto o servicio, solamente se puede lograr trabajando sobre los procesos y/o en el resultado final. Si se mejora los procesos se mejoran el resultado final (Fernández, 2001, pág. 61).

### **Definición de calidad educativa por organismos evaluadores**

Hoy calidad educativa se refiere menos a la memorización y más a la adquisición de destrezas de nivel superior; equidad no significa ya lo mismo para todos, sino atender las distintas necesidades de manera de asegurar equivalentes oportunidades de aprendizaje, y eficiencia no se mide por el menor costo, sino en términos de la optimización de la productividad educativa, analizando la relación entre insumos, procesos y resultados. Estas redefiniciones están implicando también la necesidad de redireccionar el funcionamiento de los sistemas educativos para lograr resultados definidos en estos términos, lo cual introduce directamente el problema de la gestión y de las actuales dificultades de gobernabilidad política, técnica y administrativa (UNESCO, 2004, pág. 7).

La calidad del sistema educativo no radica sólo en el nivel de aprendizaje de los alumnos, sino que refleja las relaciones de coherencia entre todos los componentes del propio sistema. En esta perspectiva la calidad educativa comprende varias dimensiones: la pertinencia y la relevancia, que expresan la coherencia entre la enseñanza y las necesidades de los alumnos y la sociedad, respectivamente; la eficacia, que refleja la coherencia entre los productos esperados –los objetivos– y los realmente alcanzados; la suficiencia de los recursos de toda índole y la eficiencia de su uso, que resulta de la coherencia entre insumos y procesos con los productos logrados con ellos. El concepto de calidad no puede dissociarse de la equidad, ya que no puede considerarse buena una educación desigual. La calidad de la educación, además, considera no sólo sus efectos a corto plazo, sino también su impacto en la vida adulta. El concepto de calidad del Instituto Nacional para la Evaluación de la Educación (INEE) tiene en cuenta, pues, el conjunto de los componentes del sistema educativo –contexto, insumos, procesos y productos con sus elementos y las relaciones entre ellos ((INEE), 2006, pág. 9).

## II.- METODOLOGÍA

### Tipo de investigación

La presente investigación es cualitativa, cuantitativa y de corte transversal, con un análisis descriptivo y correlacional de los datos.

### POBLACIÓN Y/O MUESTRA

#### Muestreo

La investigación será realizada a través de un muestreo aleatorio simple y probabilístico, donde todos los elementos del universo, en este caso las preparatorias privadas mipymes de Hermosillo, Sonora, las cuales tendrán la misma probabilidad de ser seleccionada, la muestra se determinó mediante la siguiente fórmula (Anderson, 2004).

$$n = \frac{N * Z_a^2 * p * q}{d^2 * (N - 1) + Z_a^2 * p * q}$$

Donde:

n = Tamaño de muestra

N = Total de la Población = Z = 1.96 (para un nivel de confianza de 95%)

p = Proporción considerada para varianza máxima: 50% = 0.50

q = 1 – p (en este caso 1- 0.50 = 0.50)

d = Margen de error máximo aceptable (en este caso se considera 5%)

#### Universo y Muestra.

	Hermosillo	Muestra
Escuelas de educación media superior del sector privado	40	38

Fuente: Directorio Estadístico Nacional de Unidades Económicas (DENUE)

$$38 = \frac{40 * 1.96 * 50 * 50}{7 * (40 - 1) + 1.96 * 50 * 50}$$

#### **4.4. Elaboración del cuestionario**

Para la elaboración del instrumento de captación de información se tomaron en cuenta las características especiales de la población estudiada, así como los trabajos de Sánchez, Hernández y Haro (2008), Jantunen, A., (2005), Darroch, J., (2003) En base a lo anterior se están considerando las siguientes variables:

- ❖ Estrategias didácticas
- ❖ El compromiso del alumno y Profesor
- ❖ La pertinencia de los programas
- ❖ Los medios que generan los ambientes de aprendizaje

Para la elaboración del instrumento se tomó como base la escala de lickert, ya que es un instrumento de apreciación, con siete punto de respuesta siendo 1 el totalmente en desacuerdo y 7 el totalmente de acuerdo.

#### **OBJETIVO(S)**

##### **GENERAL**

- Analizar las variables que inciden en la calidad de la educación de los alumnos del nivel medio superior.

##### **ESPECÍFICOS**

- Medir la percepción que tienen el alumno sobre la calidad de la educación que recibe.

##### **METAS**

- Conocer las variables de mayor importancia que influyen en la calidad de la educación en el nivel medio superior.

##### **Alances:**

- Encuestar a los estudiantes de la población de estudio.

##### **Limitaciones:**

- El acceso restringido a los planteles para encuestar a los alumnos.

#### **Métodos de análisis de los datos**

Los indicadores serán analizados utilizando el software estadístico IBM.SPSS.Statistics.v21 para MS Windows, se calculó primero el alfa de cronbach para determinar la fiabilidad de los datos para



inferir, un análisis descriptivo de los datos socio demográfico, adicionalmente se calculara la media global de cada una de las dimensiones la cual se será reconocida como variable dependiente por cada dimensión, posteriormente se harán las correlaciones de la variable dependiente contra las variables independientes de cada dimensión y reconocer las correlaciones más altas por dimensión como las variables de influencia en la calidad de la educación.

### III.- RESULTADOS

**Resumen del procesamiento de los casos**

		N	%
Casos	Válidos	116	100.0
	Excluidos <sup>a</sup>	0	.0
	Total	116	100.0

a. Eliminación por lista basada en todas las variables del procedimiento.

**Estadísticos de fiabilidad**

Alfa de Cronbach	N de elementos
.912	20

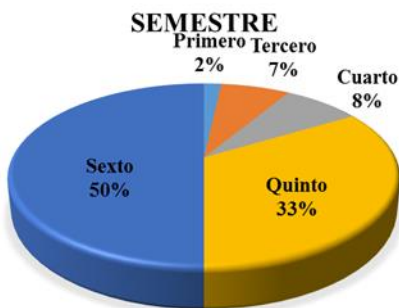
ELABORACIÓN PROPIA DEL AUTOR

### GENERO



ELABORACIÓN PROPIA DEL AUTOR

- Del total de los encuestados el 66% son mujeres y el 34% son hombres.



ELABORACIÓN PROPIA DEL AUTOR

De los encuestados el 2% cursa el primer semestre, el 7% cursa el tercer semestre, el 8% cursa el cuarto semestre, el 33% cursa el quinto semestre y el 50 % cursa el sexto semestre

### Correlaciones de las Estrategias Pedagógicas.

		Correlaciones					
		MEDGEP	P1	P5	P9	P13	P17
MEDGEP	Correlación de Pearson	1	.513**	.768**	.701**	.523**	.591**
	Sig. (bilateral)		.000	.000	.000	.000	.000
	N	116	116	116	116	116	116
P1	Correlación de Pearson	.513**	1	.006	.542**	.369**	.535**
	Sig. (bilateral)	.000		.945	.000	.000	.000
	N	116	116	116	116	116	116
P5	Correlación de Pearson	.768**	.006	1	.237*	.046	.055
	Sig. (bilateral)	.000	.945		.010	.622	.556
	N	116	116	116	116	116	116
P9	Correlación de Pearson	.701**	.542**	.237*	1	.544**	.612**
	Sig. (bilateral)	.000	.000	.010		.000	.000
	N	116	116	116	116	116	116
P13	Correlación de Pearson	.523**	.369**	.046	.544**	1	.654**
	Sig. (bilateral)	.000	.000	.622	.000		.000
	N	116	116	116	116	116	116
P17	Correlación de Pearson	.591**	.535**	.055	.612**	.654**	1
	Sig. (bilateral)	.000	.000	.556	.000	.000	
	N	116	116	116	116	116	116

\*\* . La correlación es significativa al nivel 0,01 (bilateral).

\* . La correlación es significativa al nivel 0,05 (bilateral).

ELABORACIÓN PROPIA DEL AUTOR

En lo referente a estrategias pedagógicas encontramos las dos correlaciones más altas respecto de la variable dependiente a las variables independientes las cuales nos indican que las estrategias pedagógicas permitan una comprensión rápida del tema (.768\*\*, Sig. .000) y que el maestro cuente con varias estrategias pedagógicas para un mismo tema (.701\*\*, Sig. .000), son las variables más significativas e influyentes en la calidad de la educación.

### Correlaciones del compromiso del Alumno y del Profesor.

		Correlaciones					
		MEDGCAP	P2	P6	P10	P14	P18
MEDGCAM	Correlación de Pearson	1	.805**	.838**	.799**	.846**	.773**
	Sig. (bilateral)		.000	.000	.000	.000	.000
	N	116	116	116	116	116	116
P2	Correlación de Pearson	.805**	1	.564**	.595**	.552**	.489**
	Sig. (bilateral)	.000		.000	.000	.000	.000
	N	116	116	116	116	116	116
P6	Correlación de Pearson	.838**	.564**	1	.662**	.693**	.532**
	Sig. (bilateral)	.000	.000		.000	.000	.000
	N	116	116	116	116	116	116
P10	Correlación de Pearson	.799**	.595**	.662**	1	.577**	.458**
	Sig. (bilateral)	.000	.000	.000		.000	.000
	N	116	116	116	116	116	116
P14	Correlación de Pearson	.846**	.552**	.693**	.577**	1	.639**
	Sig. (bilateral)	.000	.000	.000	.000		.000
	N	116	116	116	116	116	116
P18	Correlación de Pearson	.773**	.489**	.532**	.458**	.639**	1
	Sig. (bilateral)	.000	.000	.000	.000	.000	
	N	116	116	116	116	116	116

\*\* . La correlación es significativa al nivel 0,01 (bilateral).

ELABORACIÓN PROPIA DEL AUTOR

En lo referente al compromiso del alumno y del profesor las cinco variables que compone la dimensión se encontraron correlaciones significativas respecto de la variable dependiente a las variables independientes las cuales nos indican que el alumno este comprometido con estudiar y aprender (.805\*\*, Sig. .000), el maestro este comprometido con la enseñanza (.838\*\*, Sig. .000), el alumno este comprometido y no falte a clases (.799\*\*, Sig. .000), el maestro este comprometido y no falte a clases (.846\*\*, Sig. .000), el alumno este comprometido con hacer las tareas de la clase (.773\*\*, Sig. .000), son las variables todas influyentes en la calidad de la educación.

## Correlación de los medios.

		Correlaciones					
		MEDGM	P3	P7	P11	P15	P19
MEDGM	Correlación de Pearson	1	.783**	.792**	.803**	.821**	.738**
	Sig. (bilateral)		.000	.000	.000	.000	.000
	N	116	116	116	116	116	116
P3	Correlación de Pearson	.783**	1	.487**	.523**	.589**	.430**
	Sig. (bilateral)	.000		.000	.000	.000	.000
	N	116	116	116	116	116	116
P7	Correlación de Pearson	.792**	.487**	1	.595**	.567**	.458**
	Sig. (bilateral)	.000	.000		.000	.000	.000
	N	116	116	116	116	116	116
P11	Correlación de Pearson	.803**	.523**	.595**	1	.561**	.521**
	Sig. (bilateral)	.000	.000	.000		.000	.000
	N	116	116	116	116	116	116
P15	Correlación de Pearson	.821**	.589**	.567**	.561**	1	.523**
	Sig. (bilateral)	.000	.000	.000	.000		.000
	N	116	116	116	116	116	116
P19	Correlación de Pearson	.738**	.430**	.458**	.521**	.523**	1
	Sig. (bilateral)	.000	.000	.000	.000	.000	
	N	116	116	116	116	116	116

\*\* . La correlación es significativa al nivel 0,01 (bilateral).

ELABORACIÓN PROPIA DEL AUTOR

En lo referente a los medios las cinco variables que compone la dimensión se encontraron correlaciones significativas respecto de la variable dependiente a las variables independientes las cuales nos indican que el aula cuenta con computadoras (.783\*\*, Sig, .000), el aula cuenta con un proyector (.792\*\*, Sig, .000), se fomente el uso de la tecnología en los alumnos (.803\*\*, Sig, .000), los espacios sean propicios para generar los ambientes de aprendizaje (.821\*\*, Sig, .000), se utilicen las plataformas para el acceso en todo momento a la información de la materia (.738\*\*, Sig, .000), son las variables todas influyentes en la calidad de la educación.

## Correlación de la Pertinencia de los Programas.

**Correlaciones**

		MEDGPP	P4	P8	P12	P16	P20
MEDGPP	Correlación de Pearson	1	.858**	.855**	.888**	.837**	.789**
	Sig. (bilateral)		.000	.000	.000	.000	.000
	N	116	116	116	116	116	116
P4	Correlación de Pearson	.858**	1	.727**	.734**	.568**	.618**
	Sig. (bilateral)	.000		.000	.000	.000	.000
	N	116	116	116	116	116	116
P8	Correlación de Pearson	.855**	.727**	1	.715**	.609**	.546**
	Sig. (bilateral)	.000	.000		.000	.000	.000
	N	116	116	116	116	116	116
P12	Correlación de Pearson	.888**	.734**	.715**	1	.705**	.598**
	Sig. (bilateral)	.000	.000	.000		.000	.000
	N	116	116	116	116	116	116
P16	Correlación de Pearson	.837**	.568**	.609**	.705**	1	.618**
	Sig. (bilateral)	.000	.000	.000	.000		.000
	N	116	116	116	116	116	116
P20	Correlación de Pearson	.789**	.618**	.546**	.598**	.618**	1
	Sig. (bilateral)	.000	.000	.000	.000	.000	
	N	116	116	116	116	116	116

\*\* . La correlación es significativa al nivel 0,01 (bilateral).

ELABORACIÓN PROPIA DEL AUTOR

En lo referente a la pertinencia de los programas las cinco variables que compone la dimensión se encontraron correlaciones significativas respecto de la variable dependiente a las variables independientes las cuales nos indican que los programas de las licenciaturas estén actualizados (.858\*\*, Sig. .000), los programas de materias cuenten con temas de interés actual (.855\*\*, Sig. .000), los programas generen las competencias en los alumnos (.888\*\*, Sig. .000), los programas de materias se cumplan en su totalidad en el semestre (.837\*\*, Sig. .000), los alumnos conozcan en el contenido del programa de materia al inicio del semestre (.789\*\*, Sig. .000), son las variables todas influyentes en la calidad de la educación.

## **CONCLUSIONES**

Los resultados ponen de manifiesto que, las estrategias pedagógicas, el compromiso del alumno y del profesor, los medios y la pertinencia de los programas son variables que dentro del aula se conjugan y forman parte esencial de la formación de los alumnos y por ende deben ser atendidas con pertinencia ya que los demandantes de la educación así lo manifiestan en la presente investigación.

## **RECOMENDACIONES**

- En las escuelas del nivel medio superior privadas debe establecerse un programa de mejora continua de la educación, donde se recopile el sentir de la población estudiantil y se mejoren los procesos educativos en pro de la calidad de la educación.
- Dentro de las estrategias pedagógicas el brindar capacitación a los educadores donde se busque aumentar su acervo de estrategias que faciliten una rápida asimilación del conocimiento por parte de los alumnos es una estrategia a seguir para mejorar la calidad de la educación.
- La sensibilización de los alumnos y de los maestros en el compromiso que se asume al estar en el aula es de vital importancia para elevar la calidad de la educación.
- Que las escuelas de nivel medio superior privadas cuenten con los medios dentro del aula que faciliten la labor del docente y genere los ambientes de aprendizaje para que los alumnos cuenten con una formación de calidad.
- Es pertinente la revisión de los contenidos de los programas de materia para que sean actualizados y se integren en ellos temas de interés actuales que le brinden a los educandos una formación pertinente para que estos continúen sus estudios profesionales.

## **BIBLIOGRAFIA:**

(INEE), I. N. (2006). *La Calidad de la Educació Básica Ayer, Hoy y Mañana*. México,D.F.: INEE.

Akao, y. (1994). *Dirección y planificación de empresas y despliegue de políticas*. Madrid.

Álvarez-Tostado, C. (1997). *Calidad de la Educación*. Buenos Aires: LIBRIS S.R.L.

Asociación Nacional de Universidades e Instituciones de Educación Superior, A. (2001). *Calidad e Internacionalización en la Educación Superior*. México: ANUIES.

Cavassa, C. R. (2002). *Gestión Administrativa en las Instituciones Educaivas*. México: Noriega Editores.

Fernández, E. M. (2001). *Gestión de Instituciones Educativas Inteligentes*. México: Mc Graw Hill.

Ferrández, A. (2000). *La formación ocupacional en el marco de la formación continua de adultos*. Granada.

González Soto, A. P. (2000). *La formación de adultos en el siglo XXI. El problema de las capacidades básicas*. Granada.

González, L. E. (2008). Calidad de la Educación Superior: conceptos y modelos. *Mendeley*, 249-251. Obtenido de [http://www.cned.cl/public/Secciones/SeccionRevistaCalidad/doc/59/cse\\_articulo694.pdf](http://www.cned.cl/public/Secciones/SeccionRevistaCalidad/doc/59/cse_articulo694.pdf)

Lepeley, M. T. (2001). *Gestión y Calidad en Educación*. Chile: Salesianos S.A.

Otros, C. D. (2000). *manual práctico de dirección y motivación en la empresa*. Madrid.

Ramírez, J. C. (1998). *Educación y Calidad Total*. México: Grupo Editorial Iberoamericano S.A. de C.V.

UNESCO. (2004). *Gestión de la Educación en America Latina y el Caribe*. Puerto Rico: OREACL/UNESCO.

Wilson, J. D. (1992). *Cómo Valorar la calidad de la enseñanza*. España: Ediciones Paidós Ibérica, S.A.