

## PERCEPCIÓN DE LA COMUNIDAD SOBRE LA CALIDAD DEL SERVICIO EDUCATIVO DE LA UNIVERSIDAD PEDAGÓGICA NACIONAL FRANCISCO MORAZÁN.

Lilian Gissela Benítez Sabillón, Adoni Bezec Contreras Peña, Mercedes Graciela Milla, Jerson Ariel Vallecillo Girón, Rosmery Melissa, Sindy Danesy Perdomo Villanueva, Manuel Antonio Dubón

### Resumen

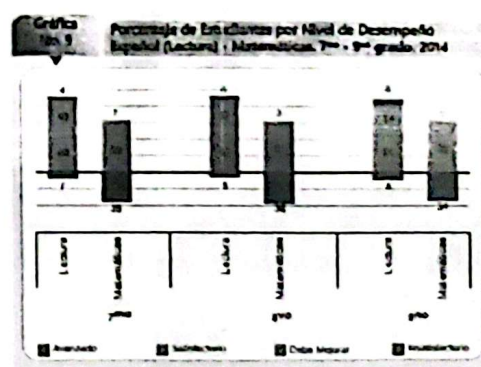
Uno de los principales desafíos de la Educación Superior tiene que ver con su calidad. Si bien en los distintos sistemas y niveles de discusión no existe acuerdo sobre una definición única para calidad de educación, en lo que sí hay consenso es que todos los sistemas de Educación Superior requieren iniciativas de aseguramiento de calidad, y que éstos deben ser procesos continuos. En Honduras, se puede decir que existe un amplio debate, interés y esfuerzos en torno al aseguramiento y medición de la calidad de la Educación Superior, tanto a nivel de instituciones como de las carreras. El presente estudio se pretende indagar en la percepción de los estudiantes sobre la calidad educativa de la Universidad Pedagógica Nacional CUR –SPS.

**Palabras Clave:** Percepción, Calidad Educativa, Gestión Educativa.

### Planteamiento del Problema.

La educación es un proceso inherente en la vida del ser humano, esto implica un conjunto de aspectos referentes al contexto en el que se desarrolle el proceso educativo; los cuales debe estar totalmente relacionados para lograr la calidad y deben coincidir con la demanda que tiene la sociedad que se desarrolla a partir de un sistema educativo determinado. Representa una necesidad para contribuir con la formación integral del individuo y su papel como parte activa del contexto en el que se desenvuelve.

El nivel educativo superior es un caso especial; representa el paso más inmediato para formar parte de la vida laboral de la sociedad. Se menciona que la situación general de la educación básica



*Fuente: Informe Nacional de Rendimiento Académico, 2014.*

en Honduras muestra un progreso muy lento respecto al nivel de rendimiento académico alcanzado por los alumnos. Esta situación sin duda repercute en el nivel universitario en cuanto a su desarrollo en el ámbito de la ciencia y la investigación, además de la consolidación de sus bases paradigmáticas para ofrecer una calidad educativa, en base a una sólida organización en todos los ámbitos; de igual manera fundamentos pedagógicos, entre los cuales se puede mencionar un enfoque de estudio competente ante los estándares internacionales sobre Educación Superior.

En el mundo existen valiosas Instituciones de educación superior, cuyo éxito indiscutible se debe a su organización y su constante evolución de acuerdo a los avances de la ciencia y la tecnología. Naturalmente esto implica una base económica sólida como parte del Sistema Educativo. Es ineludible la importancia de enfatizarse en el desarrollo de la Universidad Pedagógica Nacional Francisco Morazán CUR-SPS y de igual manera en la percepción de los entes involucrados. La problemática de la institución se debe a varios aspectos que es necesario tratarlos de manera específica, desde la insuficiente asignación presupuestal y otros recursos por parte del gobierno, los defectos en que incurre la administración pública, que se traducen en la falta de calidad de la enseñanza, deficiencias en la infraestructura educativa, carencia de tecnología informática e innovación metodológica y ausencia de personal docente y administrativo necesario para abastecer la demanda educativa. El objetivo es valorar la problemática de la Institución y centrarse en aspectos que la Universidad puede mejorar a partir de la opinión de la comunidad estudiantil. Se pretende enfatizar en la calidad del servicio educativo como proceso de gestión brindado desde el área institucional, administrativa, pedagógica y comunitaria de la UPNFM-SPS. En el área institucional se describe la parte organizativa de la Universidad, el aprovechamiento correcto de los recursos disponibles y las formas en que se pretenden expandir y proyectar los avances. Como se mencionó anteriormente, el objetivo es descubrir la percepción que los estudiantes de las distintas secciones académicas tienen de la Universidad sobre la calidad del servicio educativo recibido. En la consecución de logros educativos, con el enfoque estratégico, el concepto de calidad de la educación es relativo a la significación que se le otorgue en la institución, y no está definido en forma completa y acabada.



Según Burgos, (1997, pág. s.p) Desde esta perspectiva, si el concepto de calidad es relativo y difícilmente puede admitir una definición completa y terminada, una educación de calidad, más que al aprendizaje o la repetición de cierto tipo de contenidos, hace referencia a las interacciones cotidianas que se presentan en la escuela, al clima institucional en el cual se presentan esos procesos, a las condiciones y situaciones en que se hacen posibles la construcción, interpretación y transformación de los saberes, es decir, en última instancia a los procesos que se verifican en la institución.

Este proyecto permitirá hacer un diagnóstico sobre la percepción de la comunidad estudiantil para una efectiva gestión de calidad de los servicios, involucrando una serie de aspectos tales como: planificación, organización, ejecución, evaluación y control de las actividades educativas institucionales, administrativas, pedagógicas y comunitarias, para lograr óptimas condiciones para el adecuado desempeño profesional de los docentes a fin de que los estudiantes obtengan las competencias necesarias.

#### **Definición del Problema**

¿Cuál es la percepción de la comunidad estudiantil sobre la calidad educativa en la Universidad Pedagógica Nacional Francisco Morazán (UPNFM-CURSPS)?

#### **Objetivos**

##### **Objetivo General**

Analizar la percepción de la comunidad estudiantil sobre la UPNFM para contribuir al mejoramiento de la práctica educativa.

##### **Objetivos Específicos**

- ✓ Identificar las dimensiones teóricas que fundamentan la gestión educativa de la UPNFM-CURSPS a partir de otros estudios investigativos.
- ✓ Construir un instrumento que permita extraer la información necesaria para analizar la percepción de la comunidad estudiantil sobre la UPNFM-CURSPS.
- ✓ Identificar los componentes generados a partir de la percepción de los estudiantes de la UPNFM-CURSPS.
- ✓ Relacionar los componentes que surgieron de la percepción de la comunidad estudiantil de la UPNFM-CURSPS, con las dimensiones teóricas.
- ✓ Relacionar las percepciones, de los estudiantes de la facultad de Humanidades con los estudiantes de la facultad de Ciencia y Tecnología sobre la UPNFM-CURSPS
- ✓ Describir la percepción de los estudiantes sobre la UPMFM-CURSPS.

### **Preguntas de investigación**

1. ¿Cuál es la percepción de la comunidad estudiantil sobre la UPNFM-CURSPS?
2. ¿Cuáles son las dimensiones teóricas planteadas en investigaciones orientadas hacia la percepción de instituciones?
3. ¿Cuáles son las dimensiones encontradas por medio de la percepción de los estudiantes de la UPNFM-CURSPS?

### **Justificación**

Esta investigación permitirá en un futuro diseñar un plan de mejora para la calidad educativa en la UPNFM CUR-SPS, mediante las percepciones de los estudiantes sobre la misma. El instrumento de previsión permitirá plasmar las percepciones sobre las diferentes dimensiones de la UPNFM CUR-SPS, en el marco de los cambios que viene produciendo en todo nivel, en el mundo moderno. Es innegable que las percepciones permitirán influir en la mejora, para una calidad de la formación profesional.

Los resultados de la presente investigación en definitiva son relevantes; beneficiarán a la UPNFM CUR-SPS para tomar medidas de aseguramiento y elevar la calidad profesional de los profesores en formación. La información recolectada servirá para el análisis de la percepción actual y, posteriormente, para la toma de decisiones; también para reajustar y proponer cambios de diversa índole y generar normas, o realizar el seguimiento, supervisión y control de la formación específicamente en la mención de Acreditación y Evaluación de la Calidad Educativa.

Así mismo para que los directores y autoridades de la UPNFM, tomen conciencia de las fortalezas y debilidades presentes en la universidad, así mismo gestionar para mejorar la formación académica. De igual forma puede generar otros estudios referidos a la percepción de la calidad educativa de una universidad. La falta de investigaciones a nivel de pregrado nos limita en el mejoramiento de la calidad educativa en el desarrollo de un país, permitiendo a especialistas analizar los resultados y enriquecer las deducciones, a fin de complementar o mejorar la investigación.

### **Delimitación**

La presente investigación es un estudio de las percepciones de los estudiantes sobre la UPNFM-CURSPS, se realizó aplicando una encuesta a 30 miembros de la comunidad estudiantil, el III



Periodo del año 2015, permitiendo definir las dimensiones que se estudiaron y, además realizar el instrumento formal que se aplicó a la muestra de 320 estudiantes de la UPNFM-CURSPS en el I Periodo del año 2016.

### **Marco Teórico**

Se mencionan algunos antecedentes internacionales y nacionales en relación a las dimensiones que funcionan como base a partir de la cual se fundamenta el estudio.

#### **Antecedentes Internacionales**

Espejo (2002), en su investigación tuvo como propósito la elaboración de un diagnóstico sobre la realidad educativa, a través, de un análisis que refleje la situación real de la comunidad educativa, para detectar problemas y expectativas que manifiesten los diferentes actores sociales, priorizando problemas referidos con el aprendizaje de los estudiantes, organización curricular y administrativa. Esta investigación de tipo no experimental con un diseño descriptivo simple, utilizó como instrumento de recolección de datos la encuesta y la entrevista con una metodología inductiva – deductiva. La muestra estuvo conformada por 26 docentes y 500 estudiantes de la unidad educativa Brasilia.

En Irán, Navehebrahim (2009) realizó un estudio con el objetivo de evaluar la suficiencia de los programas y la calidad de la enseñanza superior desde las perspectivas de los graduados. La muestra fue conformada por 250 egresados de la Universidad Damghan en las diversas especialidades, durante el periodo 1998 – 2007. El tipo de investigación fue cualitativa, se utilizó como instrumento un cuestionario auto diseñado.

#### **Antecedente Nacional**

En Honduras Garcia, (2009) un estudio en la UPNFM que pretende acercarse al conocimiento de las percepciones sociales sobre la profesión docente y sus implicaciones, y para comprender estos procesos de construcción de la realidad social se recurre a valiosísimas herramientas de conocimiento sobre estos fenómenos sociales como son la Psicología Social y su categoría de análisis "Percepciones".

## **Percepción**

En la medida que el ser humano va ampliando su conocimiento del mundo, no requiere de toda la información sensorial para poder reconocer determinados objetos en algún momento específico, sin embargo, se alude únicamente a la detección aislada de cualidades a las que anteriormente ha tenido acceso; no obstante, para que un individuo pueda interactuar adecuadamente con su ambiente, debe desarrollar la capacidad de obtener la información necesaria a través de los estímulos e integrarla a las situaciones sociales, a este proceso se le conoce como percepción.

Una de las disciplinas que se ha encargado del estudio de la percepción es la psicología, Vargas (1994, pág. 48) la define como “el proceso cognitivo de la conciencia que consiste en el reconocimiento, interpretación y significación para la elaboración de juicios en torno a las sensaciones obtenidas del ambiente físico y social” desde este punto de vista, se concibe la percepción, como un proceso cognitivo en el cual se incluyen el aprendizaje y la memoria, en contraste con esta postura Allport (1974, pág. 8) afirma que “... la percepción es algo que comprende tanto la captación de las complejas circunstancias ambientales como la de cada uno de los objetos.” Citado por (Vargas, 1994, pág. 48). La percepción, es una actividad que permite conocer el mundo y por tal razón juega un papel importante en nuestra vida, debido a que las reacciones de las personas ante un mismo estímulo son diferentes, puede variar también, la percepción de las mismas sobre un mismo entorno social, en palabras de Wertheimer (1982, s.p.) “la percepción es un estado subjetivo a través del cual se realiza una abstracción del mundo externo o de hechos relevantes” citado por Oviedo G. L. (2004, pág. 89), sin embargo la revolución copernicana de la Gestalt define la percepción como “un proceso de extracción y selección de información relevante encargado de generar un estado de claridad y lucidez consiente que permita el desempeño dentro del mayor grado de racionalidad y coherencia posibles con el mundo circundante”.

## **Gestión Educativa**

Se sabe que las Instituciones Educativas están dedicadas a la formación de personas. En tal sentido tienen una importante misión, que es transformar el pensamiento de los estudiantes, en formas de actuar con sentido de responsabilidad y otorgar valores, principios y una filosofía de vida y trabajo que les permita afrontar con éxitos los retos de la vida. En tal sentido la gestión de las instituciones



cumple un rol fundamental en la dirección y conducción de todos los responsables de la educación de los estudiantes. Afirma Arriaga (2008, pág. 81) que para la gestión debe:

- a) Presentar un perfil integral, coherente y unificado de decisiones.
- b) Definir los objetivos institucionales, las propuestas de acción y las prioridades en la administración de recursos.
- c) Definir acciones para extraer ventajas a futuro; se consideran tanto las oportunidades y amenazas del medio en el que está inserta, como los logros y problemas de la misma organización.
- d) Comprometer a todos los actores institucionales y definir el tipo de servicio educativo que se ofrece.

La gestión educativa es una disciplina en la cual interactúan los planos de la teoría, de la política y de la práctica. Bajo esta perspectiva Ivancevich (1997, pág. 108) define a la gestión como: "el proceso emprendido por una o más personas para coordinar las actividades laborales de otras personas con la finalidad de lograr resultados de alta calidad que cualquiera otra persona, trabajando sola, no podría lograr". Se considera a la gestión educativa como la capacidad de articular los recursos de que se dispone y la manera de lograr lo que se desea. En este sentido Pérez (1998), considera que la gestión educativa es el proceso mediante el cual el director o equipo directivo determinan las acciones a seguir (planificación), según los objetivos institucionales, necesidades detectadas, cambios deseados, nuevas acciones solicitadas, implementación de cambios demandados o necesarios, y la forma como se realizarán estas acciones (estrategias, acción) y los resultados que se lograrán

### **Calidad Educativa**

Definir calidad educativa implica variadas complicaciones, debido a que no se sabe aún, cuál es la manera exacta en la que una persona aprende, todos aprenden de distintas formas; se mide la calidad de una técnica o estrategia de enseñanza mediante el alumno, cuando se verifica que realmente entendió la temática. Muchos autores hacen referencia que la calidad de la educación se refleja en la aplicación práctica de los contenidos para su uso en la sociedad actual como lo define La ley general de educación (LGE) de Perú en su artículo 13, citado por Valera, (2012, pág. 17) que establece la calidad educativa como "nivel óptimo de formación que debieran alcanzar las personas para hacer frente a los retos del desarrollo humano, ejercer su ciudadanía y aprender a lo largo de toda la vida".

Tomando en cuenta, la calidad como el cumplimiento de unos objetivos o metas propuestas previamente, como lo menciona Silva (citado en Saneca, 2010, pág. 27), sostiene que "al hablar de calidad nos encontramos frente a dos líneas de análisis; la primera, referida al cumplimiento de características o estándares definidos previamente y derivados, en último término, de las expectativas sociales respecto de las tareas propias de las instituciones que brindan el servicio educativo de tercer nivel".

### **Dimensiones**

Para el estudio de la percepción, se pretende enfatizar en los distintos indicadores, estos se organizan en dimensiones. Valera (2012) citando a la UNESCO, indica que el concepto de Gestión hace referencia a una organización sistémica y por lo tanto, a la interacción de diversos aspectos o elementos presentes en la vida cotidiana de una institución educativa. Todos los miembros de la comunidad educativa, las relaciones que establecen entre ellos, los asuntos que resuelven y sobre la forma en que lo hacen en un contexto cultural determinado, el cual, sin duda contiene normas, principios y reglas que deben cumplirse para generar un ambiente ideal para el aprendizaje y lograr la satisfacción sobre el cumplimiento y alcance de los más altos estándares educativos internacionales.

Todos los elementos antes mencionados deben relacionarse, interactuar y dar forma a una base sólida de argumentos que respondan a las distintas dimensiones de la Gestión Educativa en la Universidad Pedagógica Nacional, es por esa razón que se pretende distinguir las tareas pertenecientes a cada área desde las perspectiva Institucional, Administrativa, Pedagógica y Comunitaria.

**La dimensión institucional:** En ésta dimensión es pertinente valorar el desarrollo de capacidades individuales y colectivas y la facilitación de las condiciones estructurales y organizativas para que la Universidad pueda decidir, de manera autónoma y competente y sin perder de vista sus finalidades educativas.

**La Dimensión administrativa:** Se refiere al manejo de los recursos humanos, materiales y financieros de una institución. Administrar implica tomar decisiones y ejecutarlas para concretar acciones.



**La Dimensión Pedagógica:** Hace referencia al quehacer educativo institucional, dirigido al proceso enseñanza aprendizaje, mediante el cual se procura mejorar la calidad educativa, implementando métodos innovadores, para fomentar el aprendizaje significativo por parte de los estudiantes.

**La Dimensión Comunitaria:** Es el conjunto de actividades que promueven la participación de los diferentes actores, en la toma de decisiones y en las actividades de cada centro. Esta dimensión hace referencia al modo en el que la institución se relaciona con la comunidad de la cual es parte.

### **Metodología de la Investigación**

#### **Estudio cualitativo.**

**Objetivo:** Definir las dimensiones a considerar para analizar la percepción de la comunidad estudiantil de la UPNFM.

#### **Diseño de Investigación Cualitativa**

Considerando el objetivo propuesto y la necesidad de indagar sobre los aspectos en los cuales radica la atención de la comunidad estudiantil de la UPNFM CUR-SPS, se adopta un diseño descriptivo, que en palabras de (Sampieri) “Busca especificar propiedades, características y rasgos importantes de cualquier fenómeno que se analice. Describe tendencias de un grupo o población” en el cual se seleccionan una serie de categorías y dimensiones para posteriormente recolectar información sobre cada una de ellas.

#### **Resultados**

**Dimensiones Encontradas:** A través del análisis de las frecuencias se nombraron las siguientes dimensiones:

**Calidad Educativa:** Los estudiantes de la UPNFM hacen hincapié en los aspectos relacionados con la calidad educativa de la misma, tales como la oferta académica, prácticas pedagógicas, recursos educativos y horarios disponibles.

**Servicios:** En cuanto a los servicios brindados por la UPNFM, a juicio de los estudiantes se debe brindar especial atención a los estudiantiles y administrativos, en la categoría estudiantiles sobresalen la su categorías librería y DISE.

**Infraestructura:** Un estudiante afirma que *“un aspecto positivo es la apertura del edificio de laboratorios”*. Por otra parte se manifiesta la incomodidad de los estudiantes con aspectos relacionados con la seguridad tanto interna como externa de la UPNFM.

#### **Estudio cuantitativo.**

**Objetivo:** Construir un instrumento que permita recolectar la información necesaria para analizar la percepción de la comunidad estudiantil sobre la UPNFM CUR-SPS.

**Diseño:** Considerando el objetivo propuesto y la necesidad de construir un instrumento confiable que permita obtener los datos necesarios para analizar la percepción de la comunidad estudiantil sobre la UPNFM, así mismo generalizar los datos obtenidos de la muestra a la población estudiantil, se adopta un diseño estadístico descriptivo.

**Resultados:** El instrumento aplicado en el tercer periodo del año 2015 a los estudiantes de la UPNFM-CURSPS tuvo como finalidad obtener las dimensiones; realizando un análisis factorial, que tiene como propósito definir el instrumento que se aplicará el primer periodo del año 2016.

#### **Análisis Factorial:**

Los datos obtenidos en la prueba piloto nos permitieron encontrar los factores que mejor expliquen las dimensiones analizadas. Su aplicación supone transformar directamente un conjunto de variables no correlacionadas, ya que con el menor número de variables se podrá explicar la varianza y reducir la prueba piloto para que todos los componentes de la matriz sea explicada por todos los componentes extraídos. Para realizar este análisis factorial se utilizó SPSS 15.0 en el que se incluyó en los datos descriptivos los coeficientes de la matriz de correlación, también se encontró el determinante de esta matriz, en particular los KMO y prueba de esfericidad de Bartlett, medidas de adecuación muestral, fueron altos, lo que significa la pertinencia de usar el análisis factorial como técnica apropiada para esta muestra de datos también se utilizó el método de varimax en la rotación y se suprimieron los valores menores que 0.3 para considerar los componentes de mayor valor, se incluyó un número de 25 iteraciones como máximo para la convergencia, además se obtuvo el Alfa de Cronbach.

De la metodología cuantitativa se trabaja el método no experimental descriptivo que nos permitirá interpretar percepciones por parte de los estudiantes hacia la UPNFM-CURSPS, sin control de



variables influyentes. Así mismo se hizo un pequeño estudio cualitativo para categorizar dimensiones referentes a nuestro contexto, y a partir de ellas crear el instrumento que se aplicara a la muestra; relacionándolas con las dimensiones teóricas descriptas previamente.

**Tipo de Investigación:** Tomando en cuenta los objetivos de la investigación se decidió utilizar un tipo de investigación Mixta. Consiste en una combinación de métodos teóricos con elementos de la metodología cualitativa y cuantitativa que se describirán en el marco teórico, tomando como punto de partida primero las dimensiones teóricas, para luego hacer una contrastación con las dimensiones encontradas en la investigación cualitativa.

**Diseño de la Investigación:** Considerando los objetivos del estudio y el interés por conocer la percepción de la comunidad sobre la calidad del servicio educativo de la Universidad Pedagógica Nacional, se realiza la investigación con un enfoque descriptivo. Según (Danhke, 1986) los estudios descriptivos buscan especificar las propiedades importantes de personas, grupos, comunidades o cualquier otro fenómeno que sea sometido a análisis.

El objetivo es describir a través de la opinión de la muestra, los aspectos positivos de la Universidad y por supuesto las áreas en las cuales se puede mejorar como Institución Educativa, en cuanto a la formación profesional de Docentes. Se pretende realizar un estudio cuantitativo no experimental, esto representa un análisis basado en estadística descriptiva y un apartado cualitativo especial. Además de ello, se fundamenta la descripción de las variables, las cuales aportaran el valor teórico a la investigación. A partir de aquí en adelante se considera lo siguiente:

**M:** Muestra **E:** Aplicación de encuestas a la muestra: comunidad estudiantil

**Variable: Definición - Calidad del Servicio Educativo**

**Conceptualmente:** Es la capacidad de la Institución educativa para mostrar organización, coherencia en sus procesos internos, proyección social eficiente y preparación profesional que cumpla con los estándares nacionales e internacionales que exige la sociedad.

**Operacionalmente:** Es la práctica efectiva de las actividades planificadas por la Institución Educativa para cumplir con las exigencias de la comunidad estudiantil, la eficiente labor del personal docente y el correcto aprovechamiento de los recursos por parte del personal administrativo.

**Población y muestra:** A efectos de estudio, la población está definida por todos los estudiantes matriculados el Tercer Periodo del 2015, en la Universidad Pedagógica Nacional Francisco Morazán. La imposibilidad de que toda la población estudiantil pudiese participar en la investigación, llevó a seleccionar una muestra representativa de la población objeto de estudio, de modo que la representatividad de dicha muestra permitiese poder generalizar los datos obtenidos a la población. En lo que atañe a la determinación del tamaño muestral y dado que se parte de una población finita constituida por 1920 sujetos, podemos calcular el número mínimo de estudiantes necesarios que deben formar parte del estudio para que este sea significativo.

Así pues y para determinar el tamaño muestral se parte de la formulación para poblaciones finitas propuesta por Arnal del Rincón y Latorre (1992):

$$n = \frac{N\sigma^2Z^2}{(N-1)e^2 + \sigma^2Z^2}$$

En dónde; n=Tamaño de la muestra N= tamaño de la población (1920 Estudiantes)  $\sigma$ =Desviación estándar de la población (0.5) Z=nivel de confianza (95%=1.96) e= Error muestral (5%=0.05, el nivel de significancia es el estándar estadístico que se especifica para rechazar la hipótesis nula. Si se especifica un nivel de significancia de 5%, la hipótesis nula se rechaza sólo si el resultado muestral es tan diferente del valor hipotético que una diferencia por ese monto o un monto superior ocurriría al azar con una probabilidad de 0.05 o menos).

Con los valores estipulados anteriormente, aplicándolas en la formula;

$$n = \frac{(1920)(0.5)^2(1.96)^2}{(1920-1)(0.05)^2 + (0.5)^2(1.96)^2} = 320. \text{Obtenemos que el tamaño de la muestra es de 320 estudiantes.}$$

**Plan de Análisis:** El análisis de los datos es importante para determinar si se da respuesta a la hipótesis o a las preguntas de investigación. Significa exponer el plan que se deberá seguir para el tratamiento estadístico de los datos, en la parte cuantitativa y el análisis como parte cualitativa.

Se destaca la importancia de planificar antes de la recolección de datos, el tipo de análisis que se realizará, pues muchas veces este tiene implicaciones relevantes para el tipo de información que debe obtenerse. En esta investigación se utilizan dos enfoques para el análisis de la información que son: el cualitativo, en este determinamos una teoría emergente basada en los resultados de los análisis descriptivos previamente realizados; y el cuantitativo mediante un análisis factorial.



### Consideraciones sobre el Plan de Análisis:

Las acciones a desarrollar en esta etapa son:

- Proceso de “bajada de datos” :
  - ✓ Aplicación de la encuesta para la extracción de los aspectos percibidos por la comunidad estudiantil de la UPNFM tanto positivos como negativos.
  - ✓ Categorización de los datos obtenidos según la relación existente entre ellos y la frecuencia con la que fueron listados.
  - ✓ Elaboración y aplicación de la Prueba Piloto
  - ✓ Reducción de ítems mediante un análisis factorial
  - ✓ Validación del instrumento final.
- Sistematización de los datos (codificación).
- Revisión de los datos sistematizados, previa al análisis final.
- Consolidación e interpretación de la información obtenida.

### Análisis e interpretación de resultados

#### Descripción de los resultados:

Los datos obtenidos en la prueba final nos permitieron encontrar los factores que mejor expliquen las dimensiones analizadas. Los análisis llevados a cabo incluyeron análisis factorial confirmatorio. Para realizar este análisis factorial se utilizó SPSS 15.0 en los 30 ítems encontrados en la prueba final, el cual para dicho análisis se incluyó los datos descriptivos, los coeficientes de la matriz de correlación, también se encontró el determinante de esta matriz, en particular los KMO (Medida de adecuación de la muestra propuesta por Kaiser, Meyer y Olkin, es un índice que toma valores entre 0 y 1 y sirve para comparar las magnitudes de los coeficientes de correlación) que fue de 0.889. La prueba de esfericidad de Bartlett fue de 3290.939 (tabla 14, son válidos aquellos resultados que nos presenten un valor elevado del test y cuya fiabilidad sea menor a 0.05), en este caso se rechaza la Hipótesis Nula y se continúa con el Análisis. Comparada con la investigación de mercaderes casos de estudio (Suarez, 2007) que obtuvo un KMO de 0.842 y prueba de esfericidad de Bartlett de 2169.624 lo que indica que las medidas de adecuación muestral, fueron altas, lo que significa la pertinencia de usar el análisis factorial como técnica apropiada para esta muestra de datos, también se utilizó el método de varimax. Se seleccionó la rotación varimax, ya que ofreció la estructura factorial más coherente con el tipo de percepciones (Fons, 1998) habituales sobre la hipnosis en la

rotación y se suprimieron los valores menores que 0.3 para considerar los componentes de mayor valor; se incluyó un número de 25 iteraciones como máximo para la convergencia.

Se obtuvo el Alfa de Cronbach, que es un coeficiente que sirve para medir la fiabilidad de una escala de medida a través de un conjunto de ítems que se espera que midan una dimensión teórica (Mallery, 2003). El cual fue de 0.89 (tabla...) comparada con la investigación PROPIEDADES PSICOMÉTRICAS DE LA ESCALA DE SATISFACCIÓN CON LA VIDA EN ADOLESCENTES (Francisco Luis Tienza, 2000), la cual obtuvo un Alfa de Cronbach de 0.84, se valida el Alfa de Cronbach encontrado.

Estadísticos de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
.890	30

KMO y prueba de Bartlett

### Correlaciones

Antes de realizar la comparación por facultades, se hizo un estudio con una carrera que pertenece a la facultad de Ciencia y tecnología, y otra que pertenece a la facultad de Humanidades, para marcar el patrón que seguirán las demás comparaciones. Tomando en cuenta que si el nivel de significación es mayor que 5% se acepta la Hipótesis nula, rechazando la hipótesis estadística.

**Hipótesis Estadística:** Existen diferencias significativas en la percepción de los estudiantes del área de matemáticas y el área de Ciencias Sociales referente a la Calidad Educativa de la UPNFM-CURSPS.

**$H_0$ :** No existen diferencias significativas en la percepción de los estudiantes del área de matemáticas y el área de Ciencias Sociales referente a la Calidad Educativa de la UPNFM-CURSPS.

Estadísticos de grupo

	carrera que pertenece	N	Media	Desviación tip.	Error tip. de la media
Calidad Educativa	Matemáticas	23	25.7826	4.63148	.96573
	Ciencias Sociales	23	25.5652	4.47037	.93214

Tabla 23. Correlación entre área de Matemáticas y Ciencias Sociales



## Prueba de muestras independientes

		Prueba de Levene para la igualdad de varianzas		Prueba T para la igualdad de medias						95% Intervalo de confianza para la diferencia	
		F	Sig.	t	gl	Sig. (bilateral)	Diferencia de medias	Error típ. de la diferencia		Superior	Inferior
Calidad Educativa	Se han asumido varianzas iguales	.593	.446	.162	44	.872	.21739	1.34220		-2.48764	2.92243
	No se han asumido varianzas iguales			.162	43.945	.872	.21739	1.34220		-2.48774	2.92252

**Tabla 24. Prueba de muestras independientes (Área de matemáticas y Ciencias Sociales)**

El nivel de significación es de 87.2 % por lo tanto se acepta la hipótesis nula demostrando que no existen diferencias significativas en la percepción de los estudiantes del área de matemáticas y el área de Ciencias Sociales referente a la Calidad Educativa. Lo que demuestra que los estudiantes del área de matemáticas tienen la misma percepción sobre la Calidad Educativa de la UPNFM-CURSPS que los estudiantes del área de Ciencias Sociales.

Hipótesis Estadística: Existen diferencias significativas en la percepción de los estudiantes de la Facultad de Ciencia y Tecnología y la Facultad de Humanidades referente a la Calidad Educativa de la UPNFM-CURSPS.

$H_0$ : No existen diferencias significativas en la percepción de los estudiantes de la Facultad de Ciencia y Tecnología y la Facultad de Humanidades referente a la Calidad Educativa de la UPNFM-CURSPS.

## Estadísticos de grupo

	Facultad a la que pertenece	N	Media	Desviación típ.	Error típ. de la media
Calidad Educativa	Ciencia y Tecnología	115	26.2609	6.08145	.56710
	Humanidades	205	26.7268	5.06463	.35373

**Tabla 25. Correlación entre Ciencia y Tecnología – Humanidades (Calidad Educativa)**

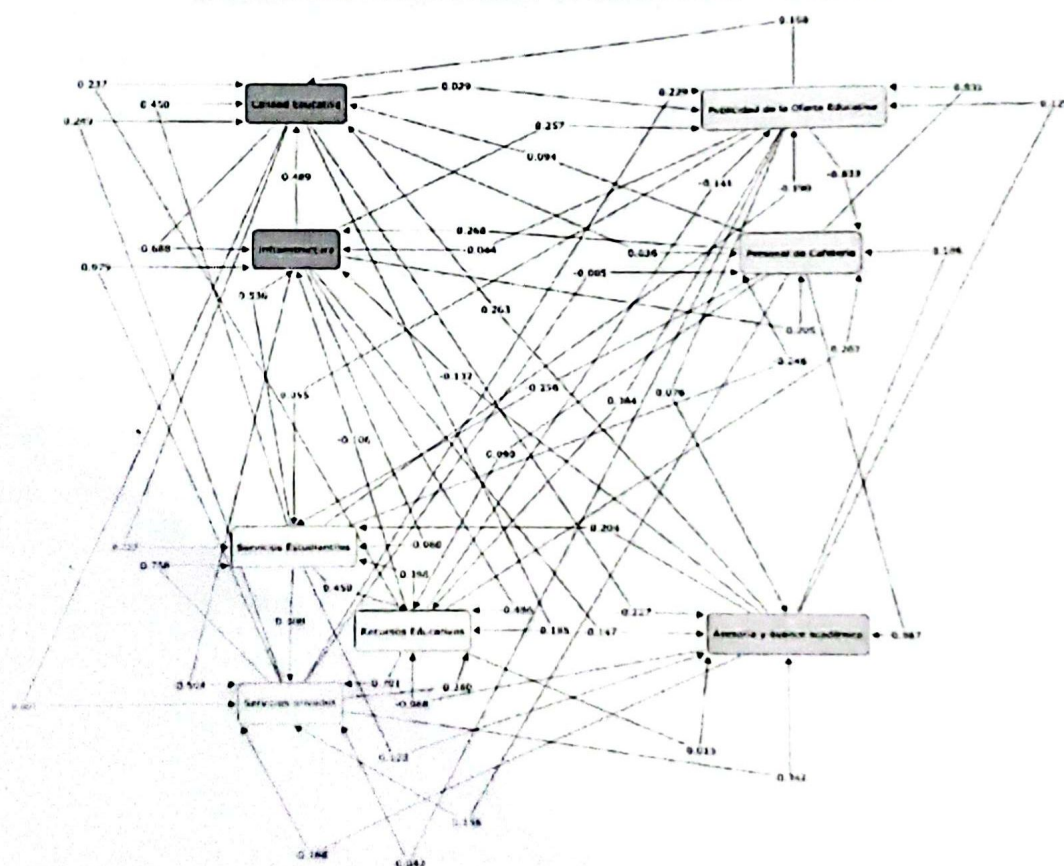
## Prueba de muestras independientes

		Prueba de Levene para la igualdad de varianzas		Prueba T para la igualdad de medias					95% Intervalo de confianza para la diferencia	
		F	Sig.	t	gl	Sig. (bilateral)	Diferencia de medias	Error tip. de la diferencia	Superior	Inferior
Calidad Educativa	Se han asumido varianzas iguales	4.214	.041	-.734	318	.464	-.46596	.63508	-1.71544	.78352
	No se han asumido varianzas iguales			-.697	202.808	.487	-.46596	.66837	-1.78381	.85189

Tabla 26. Prueba de muestras independientes (Calidad Educativa)

El nivel de significación es de 46.4 % por lo tanto se acepta la hipótesis nula demostrando que no existen diferencias significativas en la percepción de los estudiantes de la Facultad de Ciencia y Tecnología y la Facultad de Humanidades referente a la Calidad Educativa de la UPNFM-CURSPS. Lo que demuestra que los estudiantes de la facultad de humanidades tienen la misma percepción sobre la Calidad Educativa de la UPNFM-CURSPS que los estudiantes de Ciencia y Tecnología.

## Correlación multivariada de los factores – General





**Grafo Relación de componentes**

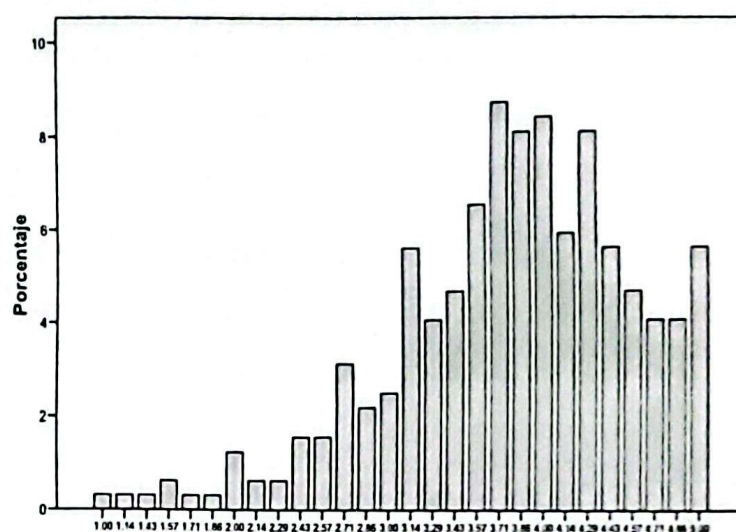
Matriz de transformación de las componentes								
Componente	1	2	3	4	5	6	7	8
1	0.577950306	0.48889253	0.45011781	0.2629429	0.24874756	0.23672234	0.16848171	0.09441202
2	-0.68810892	0.36723278	0.53592544	-0.1322917	0.07915942	-0.106012	-0.0439889	0.2597869
3	-0.322499136	-0.0804477	-0.2125802	0.20374073	0.75838768	0.39781425	0.05539134	-0.2575764
4	-0.22747275	-0.147275	0.12277685	0.88362338	-0.3421117	-0.0149719	0.0757171	-0.0865955
5	-0.001298977	-0.5044804	0.38792483	-0.1876326	-0.2065824	0.70080225	-0.0421031	0.15567071
6	-0.18547986	0.48555595	-0.450203	-0.067734	-0.3801644	0.47133309	0.38445716	0.08986042
7	0.029820307	-0.2566093	-0.1900799	0.12943724	0.22854266	-0.1412924	0.34374931	0.83067394
8	0.037898521	0.20457034	-0.2462004	0.1857726	-0.0052715	0.20248809	-0.8325467	0.35696682

**Relación de componentes**

Los factores del presente estudio muestran estrechas correlaciones en la mayoría de las variables estudiadas, destacando principalmente, la correlación biunívoca entre Publicidad de la oferta educativa y el Personal de cafetería, la correlación de la Publicidad de la oferta educativa hacia el Personal de cafetería es de -0.833 y viceversa 0.831; la correlación unívoca entre Servicios Privados y Servicios Estudiantiles es de 0.758; de igual forma, la correlación unívoca entre Calidad Educativa e Infraestructura es de -0.688. Por otra parte se hace énfasis en la débil relación existente entre Calidad Educativa y Servicios Privados (-0.001); entre Personal de cafetería y Asesoría y avance académico (-0.086) y Personal de cafetería y Recursos Educativos (0.090).

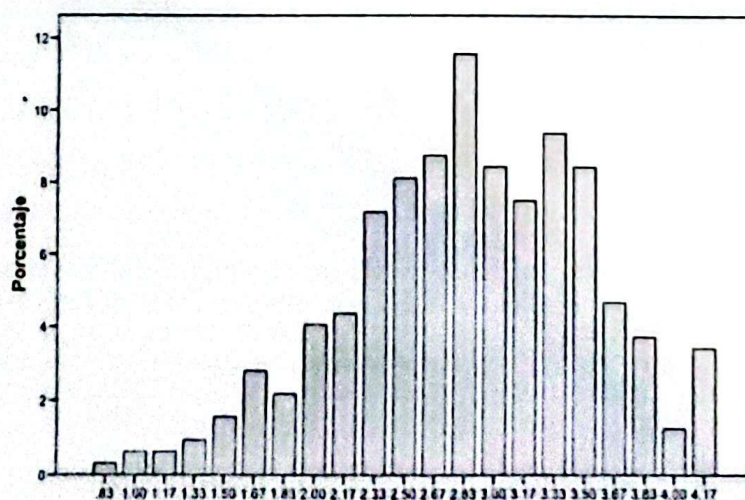
Lo anterior refleja que la percepción de la calidad del servicio educativo se analiza en gran escala a estudiar la relación existente entre los factores Publicidad de la oferta educativa y personal de cafetería, servicios privados y servicios estudiantiles, calidad educativa e infraestructura. Aunque la correlación biunívoca existente entre Calidad Educativa y Asesoría y avance académico es relativamente débil, se debe considerar que la asesoría y avance académico es un elemento influyente en las condiciones necesarias para propiciar la calidad educativa; se presenta la misma situación al analizar la relación biunívoca existente entre recursos educativos y calidad educativa, considerando que evidentemente los recursos educativos de los cuales se dispone en el proceso de enseñanza aprendizaje condicionan la calidad de la educación.

**Gráficos sobre la percepción de los estudiantes:** Considerando la escala de Likert que se utilizó en la encuesta, se tomara como base para generalizar un rango sobre las percepciones de la comunidad estudiantil hacia la calidad del servicio educativo recibido en la Universidad, considerando que de 1-3 perciben mala calidad, 3 perciben que la calidad es aceptable, y de 3 – 5 perciben buena calidad.



*Gráfico de la percepción de los estudiantes sobre la calidad educativa.*

Como se puede observar en el gráfico el 84.4% de los estudiantes de la UPNFM-CURSP perciben buena calidad del servicio educativo, mientras el 13.1% de los estudiantes de la UPNFM-CURSPS perciben mala calidad del servicio.



*Gráfico de la percepción de los estudiantes sobre la infraestructura.*



Como se puede observar en el gráfico anterior el 38.5% de los estudiantes de la UPNFM-CURSPS perciben buena calidad del servicio educativo sobre la infraestructura de la Universidad, mientras el 44.4% de los estudiantes de la UPNFM-CURSPS perciben mala calidad del servicio.

### **Análisis de Resultados**

En el campo educativo, el logro de los objetivos se garantiza mediante el progreso académico de los educandos, y este denota la calidad del proceso enseñanza aprendizaje; la calidad del servicio educativo, es en general, difícil de definir, debido a la diversidad de formas de aprendizaje presentadas por los estudiantes. Para analizar la percepción de un individuo con respecto a la calidad de un proceso, es necesario considerar que esta será influida por su experiencia personal en dicho proceso, haciendo énfasis en que la opinión de un individuo puede variar aunque se conciba en el mismo contexto.

Hablar de concepto de calidad de la educación en el nivel universitario cambia de contenido en cada época, no es estable y duradero porque es un concepto primordialmente histórico. Existe una visión tradicional y estática de la calidad de la educación universitaria, se presupone la calidad de la enseñanza y el aprendizaje como constitutivos del sistema, se basa ante todo en la tradición de la institución, en la exclusividad de profesores, alumnos y en los recursos materiales. Se da por sentado que más años de escolaridad tiene necesariamente como consecuencia que producir ciudadanos mejor preparados y productivos así como más democracia y participación ciudadana.

La masificación de los ingresos y mantenimiento de los mismos métodos y recursos materiales y humanos, insuficientes en las actuales condiciones, situación que exige cambios radicales en las concepciones de la universidad. Es necesario destacar que la sociedad está exigiendo de forma diferente a la universidad; ya no basta con que ésta sea el lugar donde se acumula el conocimiento, pues la globalización de la información le sustrajo a la universidad ese privilegio, lo que exige la sociedad es que ese conocimiento sea aplicado a su entorno, que sea pertinente y que provoque un impacto en la sociedad.

La Universidad Pedagógica Nacional Francisco Morazán, sin duda, en su papel de formadora de profesionales en el ámbito de la educación, ha planteado lineamientos orientados a fortalecer formas de organización curricular innovadoras, flexibles, interdisciplinarias e integradoras de conocimientos y experiencias de aprendizaje, que propendan por una formación de excelencia, organizadas de acuerdo con las necesidades, problemas e intereses del entorno y enmarcadas en las



tendencias, desafíos y metas de la educación superior, de las disciplinas y profesiones, principalmente a partir de las facultades. En este contexto, a la luz de la misión institucional y con el propósito de asegurar la calidad de los procesos académicos, se requiere que quienes orientan la labor educativa en la Universidad, apropien e implementen principios y estrategias de gestión académica dirigidos a fortalecer una cultura de búsqueda de la excelencia y de autoevaluación y autorregulación permanente.

Las cuatro dimensiones establecidas en el marco teórico y relacionado con los ocho componentes del análisis confirmatorio tienen como objetivo definir lo que los estudiantes pueden percibir sobre la UPNFM-CURSPS.

Tomando en consideración la información recolectada mediante la utilización del enfoque cualitativo y la estadística descriptiva, así como la fundamentación del marco teórico, se analizó la opinión de los estudiantes considerando componentes y por supuesto las facultades. Los datos generados por esta investigación tienen como propósito contribuir a la gestión de mejora de la calidad de los servicios educativos que se imparten en la Universidad Pedagógica Nacional Francisco Morazán desde las áreas institucional, administrativo, pedagógico y comunitario.

El nivel de significación obtenido para la correlación entre las facultades de Humanidades y Ciencia y Tecnología es de 46.4%, garantizando que no existen diferencias significativas en la percepción de los estudiantes. Comparar las facultades garantiza el estudio holístico de la dualidad que da forma y estructura al área académica de la Universidad Pedagógica. De acuerdo con lo anterior y en el marco del respeto por la diversidad de los saberes, de las disciplinas y de sus posturas epistemológicas, las facultades definen el alcance de sus programas y en base a la calidad; la cual se fundamenta en el marco teórico. El compromiso es inherente al quehacer de la institución y en particular a la puesta en marcha de los proyectos que apropian y aseguran la vigencia de sus ideales como formadora de docentes. Se fortalece la autonomía institucional y se constituye en un dinamizador de la gestión del cambio, en tanto retroalimenta el desarrollo y mejoramiento de la gestión estratégica y de calidad y permite salvaguardar el lugar que la Universidad Pedagógica Nacional Francisco Morazán ha ocupado en el concierto de la educación superior en el país.

En este sentido los estudiantes de la UPNFM CURSPS tanto de la facultad de Humanidades como de Ciencia y tecnología consideran como elemento primordial para contribuir al mejoramiento de la



institución la calidad educativa con un porcentaje de varianza explicada de 28.047% , en la cual se incluyen aspectos relacionados a la capacidad docente y su disponibilidad para el adecuado desarrollo del proceso de enseñanza aprendizaje, los contenidos asignados a cada espacio pedagógico y la secuencia con que se proporcionan los mismos en cada carrera. Los estudiantes de la facultad de Humanidades a diferencia de los estudiantes de la facultad de Ciencia y tecnología, no estiman indispensable la infraestructura como elementos para contribuir al mejoramiento de la práctica educativa, debido a que algunos de los aspectos considerados son el adecuado equipamiento de los laboratorios y talleres. Enfatizando que los espacios pedagógicos que las carreras de la facultad de Humanidades generalmente son teóricas, implicando que no requieren del uso de talleres y laboratorios para el desarrollo de los contenidos. Los estudiantes de la facultad de Ciencia y tecnología si estiman la infraestructura un elemento importante para su aprendizaje, como puede apreciarse en la tabla 16, con un porcentaje de varianza explicada del 7.059%.

También, con un menor porcentaje de varianza explicada (que varía en un rango de 5.035% a 3.595%) ambas facultades consideran para el mejoramiento de la práctica educativa elementos como servicios estudiantiles, plan de estudio, servicios institucionales, recursos educativos, proyección de la comunidad estudiantil y personal de cafetería. De esta forma se puede argumentar que la percepción de los estudiantes de la UPNFM-CURSPS está orientada a considerar la calidad educativa como una base paradigmática y uno de los pilares fundamentales para el mejoramiento continuo y permanente de la labor social de la Universidad Pedagógica como formadora de docentes

## **Conclusiones**

La UPNFM-CURSPS en sus procesos de gestión educativa organiza sus actividades considerando las cuatro dimensiones básicas: Institucional, Pedagógica, Administrativa y Comunitaria. Esto se logra a través de variadas gestiones referentes a su administración, oferta académica, aprovechamiento de los recursos disponibles en cuanto a su estructura.

La construcción del instrumento generó la información necesaria para determinar los indicadores que describen los componentes (en Calidad Educativa se obtuvieron la oferta académica, la pedagogía, los horarios de clase y los recursos disponibles) donde los estudiantes tienen mayor percepción sobre la UPNFM-CURSPS. Estos componentes forman la base de la investigación y

describen según la opinión de los estudiantes los temas centrales de lo que la Universidad debería mejorar.

La percepción de los estudiantes de la facultad de Humanidades tiene una estrecha relación con la percepción los estudiantes de la facultad de Ciencia y Tecnología; no obstante, existen diferencias en los aspectos que describen la infraestructura como componente. Al analizar los datos obtenidos, la percepción de los estudiantes de la UPNFM-CURSPS hace énfasis en la calidad educativa como un factor determinante para el mejoramiento de la práctica educativa de la Universidad.

Los estudiantes de la Universidad Pedagógica Nacional CUR-SPS en general tienen una buena percepción sobre la calidad del servicio educativo.

### **Recomendaciones**

Las pretensiones de la Universidad Pedagógica Nacional es lograr la autonomía a través de un proceso de acreditación sofisticado con variados requisitos y exigencias, esto implica la necesidad de realizar futuros estudios que permitan conocer la concepción que tienen los estudiantes de las distintas carreras que ofrece la Universidad. Esto se puede lograr a través de las gestiones de sus autoridades, contribuyendo además con el desarrollo de la investigación como parte de la Universidad.

Es importante destacar la opinión de los estudiantes reflejada en el análisis de los datos referente a la calidad educativa; sin duda se hace referencia a los distintos elementos que influyen, desde el proceso enseñanza-aprendizaje (desempeño docente, planificación didáctica, planes de estudio) en la UPNFM -CURSPS. De igual manera se recomienda la continuación de Investigaciones sobre la percepción de los estudiantes sobre la misma.



### Bibliografía

- Aguirre, L. M. (2012). *Administración Educativa*.
- Burgos. (1997). *El proyecto institucional. Un puente entre la teoría y la práctica*.
- Contreras, D. L. (11 de 02 de 2009). *Google Académico*. Recuperado el 22 de 10 de 2015, de <http://www.investigacion-psicopedagogica.org/revista/new/ContadorArticulo.php?318>
- Danhke. (1986). Investigación y Comunicación. *La Comunicación humana: Ciencia Social*, 14-18.
- Ecode. (2011). *ceipaz*. Recuperado el 2015, de <http://www.ceipaz.org/images/contenido/18.ECODE.pdf>
- Fanfani, E. T. (2004). *Comunidad escolar*. Recuperado el 2015
- Francisco Luis Tienza, D. P. (2000). *PROPIEDADES PSICOMÉTRICAS DE LA ESCALA DE SATISFACCIÓN CON LA VIDA EN ADOLESCENTES*.
- García, N. (2009). Estudio de las percepciones de los estudiantes de la Universidad Pedagógica Nacional "Francisco Morazán" respecto a la profesión doc. *Paradigma*, 7-33.
- Gómez, E. E. (2010). *Revistahumanidades*. Recuperado el 2015, de <http://www.revistahumanidades.uda.cl/publica/030006.pdf>
- Julio Álvarez Botello, E. M. (01 de 10 de 2014). *Revista Iberoamericana sobre Calidad, Eficacia y Cambio en Educación*. Obtenido de <http://www.rinace.net/reice/numeros/arts/vol13num2/art1.pdf>
- Leon, M. (2012). *Repositorio*. Recuperado el 2015, de [http://repositorio.usil.edu.pe/wp-content/uploads/2014/07/2012\\_Vergara\\_Percepci%C3%B3n-de-docentes-y-estudiantes-sobre-el-curr%C3%ADculo-de-estudios-de-una-universidad-privada-de-Lima.pdf](http://repositorio.usil.edu.pe/wp-content/uploads/2014/07/2012_Vergara_Percepci%C3%B3n-de-docentes-y-estudiantes-sobre-el-curr%C3%ADculo-de-estudios-de-una-universidad-privada-de-Lima.pdf)
- Leon, U. d. (2012). *unileon*. Recuperado el 2015, de <https://www.unileon.es/universidad/servicios-administrativos/servicio-de-gestion-academica>
- Lopez, Z. (2012). *cervantesvirtual*. Recuperado el 2015, de <http://www.cervantesvirtual.com/obra/proceso-de-integracion-de-recursos-educativos-abiertos-rea-en-ambientes-de-aprendizaje-de-formacion-tecnica-profesional-en-computacion/>
- Lora, E. (2008). La revolución silenciosa de las instituciones y la estabilidad macroeconómica. *Inter-American Development Bank, Research Department*, 30-31.
- Lovay, S. (2012). *Problemáticas educativas*. Recuperado el 2015
- Marchesi, A. (2009). *Calidad, equidad y reformas en la educación*. Madrid, España: Fundación Santillana.
- Melchor Duchí Zaruma, B. A. (2001). *PROGRAMA DE EDUCACIÓN INTERCULTURAL BILINGÜE*. Obtenido de [http://bvvirtual.proeibandes.org/bvvirtual/docs/tesis/proeib/Tesis\\_Andrade\\_y\\_Melchor.pdf](http://bvvirtual.proeibandes.org/bvvirtual/docs/tesis/proeib/Tesis_Andrade_y_Melchor.pdf)

- Mineira Finol de Franco, R. M. (2013). *Revista Omnia*. Obtenido de <http://www.redalyc.org/pdf/737/73728678009.pdf>
- Navas, C., Alvarez, R., & Valero, C. (2014). *Revistaliberabit*. Recuperado el 2015, de [http://revistaliberabit.com/es/revistas/RLE\\_21\\_1\\_adaptacion-y-validacion-de-la-escala-de-percepcion-de-apoyo-social-de-vaux.pdf](http://revistaliberabit.com/es/revistas/RLE_21_1_adaptacion-y-validacion-de-la-escala-de-percepcion-de-apoyo-social-de-vaux.pdf)
- Oviedo, G. (2004). *uniandes*. Recuperado el 2015, de <http://res.uniandes.edu.co/view.php/375/index.php?id=375>
- Oviedo, G. L. (18 de 08 de 2004). *Revista de Estudios Sociales*. Recuperado el 15 de 11 de 2015, de <http://res.uniandes.edu.co/view.php/375/index.php?id=375>
- Pacheco, H. M. (s.f.). *Google Académico*. Recuperado el 23 de 10 de 2015, de <https://web.oas.org/childhood/ES/Lists/Recursos%20%20Estudios%20e%20Investigaciones/Attachments/34/27.%20Curri,%20plan.pdf>