

## Percepción cualitativa de la calidad académica de un programa educativo.

Dr. Antonio de Jesús Vizcaíno<sup>1</sup>, Dra. María de Jesús Orozco Valerio<sup>2</sup>  
Dr. Juan Gaytán Cortes<sup>3</sup>, Mtra. Ana Cecilia Méndez Magaña<sup>4</sup>

**Resumen**— El artículo identifica la percepción cualitativa de la calidad académica del programa de Nivelación a Licenciatura en Trabajo Social de la Universidad de Guadalajara, México. Es un estudio etnográfico aplicado a 120 alumnos titulados, mediante una entrevista a profundidad que recupera el significado de calidad académica del programa, al sistematizar la información de las entrevistas, aplicar análisis de contenido para categorizar los datos y cuantificar así la percepción. Este proceso de evaluación posibilita a las Instituciones de Educación Superior (IES), retroalimentar el proyecto curricular y mantener la calidad deseada desde la opinión de los propios estudiantes, pieza clave en el proceso educativo. La dificultad del proceso evaluativo estriba en que por las características metodológicas implementadas, el estudio sólo se centra en la interpretación del estudiante y no se considera el resto de actores que intervienen en el proceso educativo, no teniendo una interpretación holística de la calidad académica.

**Palabras clave**— Percepción, estudio cualitativo, calidad académica, programa educativo.

### INTRODUCCIÓN

En la actualidad es fundamental que las IES se interesen en conocer acerca de la valoración que tiene el usuario de un servicio educativo “estudiante” respecto del cumplimiento de sus expectativas y donde se recupere sus percepciones con relación a los servicios que se le ofrecieron durante su proceso formativo, como medida de satisfacción, debido a que se trata de una experiencia individual en que la calidad del servicio es verdaderamente puesta a prueba (Pancorvo, 2003).

Zeithmal & Bitner citados por Sherriff T. K. & Roger Layton (2002), han planteado que la manera eficaz de garantizar la percepción de un servicio de alta calidad es satisfacer o superar las expectativas de los clientes. De ahí el hecho de que si las instituciones de educación superior atienden la importancia de realizar estudios para evaluar la calidad de sus programas y los servicios educativos que ofrecen, se contribuye con acciones concretas a que cumplan con responsabilidad, calidad y eficiencia sus tareas académicas y sociales, por lo que el país estará en mejores condiciones para encaminarse hacia una economía más competitiva, una sociedad justa y equilibrada, y consolidar con ello un sistema político democrático (ANUIES, 2006).

Desarrollar un proceso de evaluación académica a través de la titulación, se constituye en un elemento de trascendencia que aporta a la educación universitaria una nueva forma de realizar evaluación educativa. El proceso de evaluación permitirá conocer, la calidad del material educativo, el desempeño docente, la suficiencia de los recursos materiales y humanos, lo adecuado del equipo y la suficiencia de la formación y cantidad del personal involucrado (Ortíz, 2002).

En el sector servicios existe la premisa que la satisfacción del cliente, es el resultado de comparar las expectativas que éste tenía antes de la transacción con la percepción que finalmente tiene del servicio recibido. Por lo tanto, hablar de calidad en servicios es hablar de satisfacción de expectativas: una no se da sin la otra (Pancorvo, 2003), de ahí la importancia de recuperar etnográficamente su interpretación con respecto a la calidad académica del programa formativo y su nivel de satisfacción, dado que, la calidad del servicio percibida se considera como el grado y la dirección de la discrepancia entre las percepciones y expectativas de los consumidores (Parasuraman & et al, 1988).

---

<sup>1</sup> Dr. Antonio de Jesús Vizcaíno es Profesor Investigador en el Centro Universitario de Ciencias Económico Administrativas de la Universidad de Guadalajara. [asesorvizcaino@yahoo.com.mx](mailto:asesorvizcaino@yahoo.com.mx) (autor corresponsal)

<sup>2</sup> La Dra. María de Jesús Orozco Valerio es Profesora Investigadora en el Centro Universitario de Ciencias de la Salud de la Universidad de Guadalajara. [maria.orozco.valerio@gmail.com](mailto:maria.orozco.valerio@gmail.com)

<sup>3</sup> El Dr. Juan Gaytán Cortés es Profesor Investigador en el Centro Universitario de Ciencias Económico Administrativas de la Universidad de Guadalajara. [jgaytan@cucea.udg.mx](mailto:jgaytan@cucea.udg.mx)

<sup>4</sup> La Mtra. Ana Cecilia Méndez Magaña es Profesora de Asignatura en el Centro Universitario de Ciencias de la Salud de la Universidad de Guadalajara. [dracmm@yahoo.com.mx](mailto:dracmm@yahoo.com.mx)

El acto de titulación es un momento importante, tanto para el alumno que culmina una etapa formativa y está en condiciones de expresar todas sus opiniones sobre la experiencia vivida, como para la institución, ya que al recabar la información por parte del alumno en cuanto a su satisfacción e insatisfacción educativa, permite reconocer las fortalezas y deficiencias tanto del programa como de la institución en general, además de encontrar los procesos de mejora que garanticen la optimización de resultados educativos.

### DESCRIPCIÓN METODOLÓGICA

El estudio fue con un enfoque cualitativo, exploratorio, descriptivo, interpretativo y evaluativo, en el que a través del acto de titulación, se hizo una evaluación interna de la calidad del Programa de NILITS que ofrece el Centro Universitario de Ciencias Sociales y Humanidades de la Universidad de Guadalajara.

Al ser exploratorio, se consideró al estudiante como el informante clave para examinar la realidad que vivió durante su formación académica. El aspecto descriptivo, enfatizó la comprensión y la interpretación desde los sujetos y su proceso de significación en el contexto educativo concreto, con sus creencias, intenciones y motivaciones (Reynaga, 2003), así, este estudio muestra los elementos que se presentaron con mayor énfasis en relación a la calidad del programa educativo. Se describe el fenómeno tal cual se obtuvo de la realidad según lo expresa Alonso, al plantear que la información ha sido experimentada y absorbida por el entrevistado con una orientación e interpretación significativa producto de su experiencia (Alonso, 1999).

De acuerdo con Wolcott, la investigación se ubicó dentro de una postura fundamental desde la cual varios estudios cualitativos se realizan, a decir, los estudios orientados a la conceptualización (como los que se centran en el concepto de evaluación en una etnografía educativa). (Wolcott, 1992, citado por Rodríguez & *et.al*, 1999).

La evaluación efectuada se enmarca dentro de la evaluación de la instrumentación o el seguimiento de un proyecto educativo, es decir, se buscó evaluar el programa desde el punto de vista de los estudiantes y obtener su valoración de calidad académica.

La calidad es una entidad dinámica que se puede percibir, inferir, e incluso llegar a medir, y sin embargo tal medición no se agota en la cuantificación de aspecto alguno. En tal sentido su evaluación implica estudiar y reconocer la interacción de los actores institucionales y sociales que la constituyen, la perciben y la aceptan (ANUIES, 2006), sobre todo porque de acuerdo a lo que expresan Parasuraman & *et al* (1988) la calidad percibida es el juicio del consumidor acerca de la excelencia o superioridad general de una entidad, que en este caso es un programa de formación universitaria.

El objetivo del estudio fue identificar la percepción cualitativa de la calidad del programa educativo problematizando el significado en los estudiantes formados, cuyo alcance fue descubrir sus valores y perspectivas. La finalidad se centró en la variable académica considerando los siguientes aspectos: Plan y programas de estudio, desempeño académico de profesores, perfiles de ingreso y egreso de estudiantes, aprendizaje de estudiantes, perfiles de profesores, proceso educativo (interacciones, utilización de materiales, asesoría, participación de estudiantes), materiales educativos, recursos informativos así como el equipo de apoyo para procesos educativos. El concepto de calidad en el presente estudio, comprendió la cualificación, atributo, premisa que el sujeto otorgó al programa, cuyo nivel de descripción e interpretación fue con base a su experiencia, vivencia o contacto que tuvo con el hecho o acción educativa, dado que la evaluación debería basarse en una concepción de sujeto activo, en permanente interacción con su medio (Sanjurjo & Vera, 2003). Dicha interacción se presenta en el alumno durante toda su preparación, debido al contacto directo con el currículum, con los medios e instrumentos educativos, las herramientas, por lo que es producto de todo un proceso formativo.

La información se recabó a través de la entrevista, acercándose al mundo de los sujetos investigados, desde los escenarios reales y tratar de vincular, comprender e interpretar al grupo investigado, sus problemas, necesidades y percepciones, como unidad social educativa.

Se efectuaron 120 entrevistas a profundidad por parte del personal docente participante en el examen de titulación, obteniendo una relatoría de opinión de cada estudiante, cuya información permitió aplicar el método etnográfico con un enfoque evaluativo e interpretativo. Los datos de cada relatoría se sometieron a un proceso de sistematización, utilizando la técnica de análisis de contenido, cuyo procedimiento posibilitó acercarse a ese mundo de significados y recuperar las percepciones en función de la categoría académica analizada.

Hay que precisar que de acuerdo a Parasuraman & *et al* (1988), la calidad del servicio percibida es un juicio global o actitud con respecto a la superioridad del servicio.

La etnografía como método cualitativo, permitió estudiar la realidad social de los sujetos investigados al describir y comprender su modo de vida, al identificar lo que hacen, cómo interactúan con los otros, de qué

manera conciben la vida, qué opinan respecto de su realidad, qué sienten en particular y ante todo cómo definen su contexto y experiencia, producto de lo que viven o han experimentado de ella, ya que la etnografía propone descubrir dentro de un grupo determinado, sus creencias, valores, perspectivas, motivaciones y el modo en que todo eso se desarrolla. Lo que cuenta son sus significados e interpretaciones (Woods, 1999), es decir, a través de éste método se obtuvo una descripción o reconstrucción analítica de carácter interpretativo de la cultura, formas de vida y estructura social del grupo investigado (Rodríguez & *et.al.*, 1999).

La metodología cualitativa permitió aprovechar como materia prima en esta investigación, el propio lenguaje expresado por el estudiante al momento de la titulación, y que de acuerdo a Amezcua y Gálvez (2002), fue la manera para acercarse como investigador a la subjetividad y al mundo de significados.

Fue de esta manera como la entrevista abierta, realizada por el jurado de titulación y que es además una técnica del método cualitativo, se constituyó en una fuente de conocimientos, donde la palabra hablada se retomó para codificar e interpretar la serie de comentarios y aspectos subjetivos, manifestados por la comunidad estudiantil en sus diversas respuestas, al retroalimentar desde su visión la calidad del programa de Nivelación.

Cabe reiterar que el medio para recoger la información y opiniones de los informantes fue cada una de las relatorías de titulación, cuyo instrumento de acuerdo a lo que plantea Rodríguez se desarrolló con la intención de obtener de esta manera: las informaciones, datos, fuentes de información, referencias, expresiones, opiniones, etc., que fueron de interés para la evaluación o el diagnóstico, es decir, todos los datos que recogió el observador en el campo durante el transcurso del estudio (Rodríguez & *et.al.*, 1999).

La sistematización que se empleó en el estudio fue: la conceptualización, clasificación y categorización, organización de los datos y la estructuración de resultados, cuyos pasos se asemejan a la aportación de González (1990), quien considera que los pasos que definen al proceso de sistematización en toda investigación cualitativa son cuatro: conceptualizar, categorizar, organizar y estructurar. Por lo que en términos generales se siguió este mismo esquema metodológico al sistematizar la información recabada de los estudiantes. A cada variable identificada se les asignó un valor numérico, mismo que permitió efectuar la contabilidad de manera más sencilla y posterior a ello realizar el análisis de frecuencia. Las frecuencias se registraron en función de la cantidad de veces o acumulación de ideas, conceptos y opiniones a las que hicieran referencia los estudiantes, con respecto a la variable analizada.

## RESULTADOS

La categoría, referida al aspecto académico, contempló las variables que van desde los planes y programas de estudio hasta el equipo de apoyo para procesos educativos, aspectos que garantizan ampliamente el logro de los objetivos y aprendizajes educativos.

Como se podrá observar, se encontró en el presente estudio que tan sólo 82 de los 120 estudiantes, hicieron referencia a alguna de las variables contenidas en esta categoría, tal como lo muestra el siguiente cuadro número 1

Validos	Frecuencia	Porcentaje
Planes y programas de estudio	14	17.1
Proyectos educativos	1	1.2
Desempeño académico de profesores	1	1.2
Perfiles de ingreso y egreso de estudiantes	3	3.7
Aprendizaje de estudiantes	8	9.8
Perfiles de profesores	3	3.7
Proceso educativo	41	50.0
Materiales educativos	9	11.0
Recursos informativos	1	1.2
Equipo de apoyo para procesos educativos	1	1.2
TOTAL	82	100.0

Cuadro 1 La categoría académica y la distribución de variables en el programa de Nivelación

La Nivelación a Licenciatura en Trabajo Social en la categoría académica, es reconocida con un buen nivel de calidad por sus alumnos, quienes en un 50% resaltan fundamentalmente al proceso educativo que

implementa en cuanto a la asesoría académica que reciben del personal docente cuya función pedagógica es de asesoría académica y disciplinar, además de fomentar vínculos de acercamiento, seguimiento y propiciar la motivación e interés.

Le sigue en orden de importancia con un 17.1% el plan y programas de estudio, cuyo proyecto curricular es bajo la modalidad a distancia, mismo que posibilita el realizar estudios bajo esa alternativa educativa y se constituye en una opción para quienes están activos laboralmente en su campo profesional como trabajadores sociales. Reconocen también en un 11% la calidad académica de los materiales educativos que ofrece el programa, tanto en su contenido, estructura como en su interacción al interrelacionar aprendizajes previos a través de actividades preliminares, aprendizajes nuevos por la serie de ejercicios a realizar y finalmente por la posibilidad de aglutinar el conocimiento obtenido en una actividad integradora donde plasman el aprendizaje obtenido, lo que contribuye finalmente con un 9.8% al logro de un aprendizaje significativo en cada uno de los cursos modulares del plan de estudios. Algunas de variables analizadas de la categoría presentan un bajo porcentaje, sin embargo sólo reflejan, que para el estudiante no fueron sustanciales o importantes como para externar una opinión al respecto.

La educación a distancia es una modalidad educativa cuya forma de trabajo se basa fuertemente en la planificación, guía y orientación de los asesores y donde los materiales y la comunicación son fundamentales para encauzar el aprendizaje y lograr los objetivos educativos, por eso, como modelo educativo, es importante que el alumno aprenda a manejar, administrar y controlar sus tiempos, a definir sus espacios y actividades de estudio, a aceptar retos y superar obstáculos, a actuar de manera independiente sin tratar de seguir manteniendo una actitud de aprobación a todo el avance que tenga, porque entonces se refuerza con ello las viejas prácticas de la educación tradicional, a ser ellos mismos como estudiantes, responsables directos de su propio proceso, para tener realmente un papel activo dentro del aprendizaje.

Desde esta forma de evaluación, se hacen explícitos y transparentes los aspectos fundamentales para el buen funcionamiento y calidad de un programa, en ello se refleja lo que realmente se hace, cómo se hace y qué debe proyectarse para mantener la calidad académica del programa educativo y lograr la excelencia.

## COMENTARIOS FINALES

### *Resumen de resultados*

En este estudio se identificó de manera cualitativa la percepción de la calidad académica de un programa de educación a distancia que ofrece la Universidad de Guadalajara. Recuperó los aspectos que le fueron significativos al estudiante durante su formación. Se sistematizó la información obtenida de las entrevistas aplicadas y a través del análisis de contenido se categorizaron las variables para obtener la percepción.

La dificultad del proceso evaluativo realizado es que sólo se centra en la interpretación del estudiante y no se considera el resto de actores que intervienen en el proceso educativo, no teniendo una interpretación holística de la calidad académica sin embargo, a través de este proceso es factible realizar una evaluación educativa utilizando la etnografía, ya que la calidad la define y significa cada estudiante por su experiencia educativa. Los alumnos reconocieron la calidad de su programa, destacan el proceso educativo, plan y programas de estudio, materiales educativos y aprendizaje.

### *Conclusiones*

Es importante que las Instituciones de Educación Superior, evalúen la calidad que tienen desde la visión de sus estudiantes y los procesos que deben mejorar como sistema, para garantizar la calidad deseada.

La calidad la define y le significa a cada estudiante, como usuario de un servicio educativo, por lo que recuperar su opinión es fundamental para encauzar el rumbo, dirección y mejora continua de las Instituciones de Educación Superior, independientemente de la modalidad educativa en la que trabajen los aprendizajes.

A través de estudios de evaluación educativa con un enfoque etnográfico, es factible conocer la percepción que tienen los estudiantes de un programa de educación superior, respecto a la calidad y nivel de desempeño del programa en que se formaron académicamente, por lo que el cuestionar a los egresados durante la presentación de su examen profesional, respecto a categorías de interés, genera una evaluación completa y ello contribuye al aseguramiento de la calidad educativa.

La titulación es un acto académico importante donde culmina la etapa formativa del alumno, y es un momento que puede aprovechar la institución para evaluar el producto formado de manera integral.

El modelo evaluativo permite diagnosticar el nivel de calidad otorgado a la institución, a su personal, a los procesos académicos y a todo aquello que le significó al estudiante durante su formación.

Los estudiantes reflejaron, en la cuestión académica las representaciones que les fueron más significativas, en función de su experiencia formativa en el programa y a lo que les resultó impactante.

En opinión de los propios alumnos, la Nivelación es reconocida con un buen nivel de desempeño y calidad, destacan en la cuestión académica, el proceso educativo, el plan y programas de estudio, sus materiales educativos y el aprendizaje que obtienen.

El tutor y asesor mantienen el ritmo y avance del estudiante a distancia, fomentan vínculos de acercamiento y seguimiento, además de propiciar la motivación e interés fundamental en los adultos.

El estudiante, es un actor clave para la evaluación académica, que al recuperar e interpretar su opinión, se logra una evaluación interna del programa educativo al identificar ventajas competitivas y desaciertos formativos.

El proceso permite una valoración cualitativa determinada por la experiencia vivida y realidad social de cada estudiante frente al proyecto formativo y la institución educativa.

## REFERENCIAS

Amezcu, M. y Gálvez, T. A. "Los modos de análisis en investigación cualitativa en salud: perspectiva crítica y reflexiones en voz alta". *Revista Española de Salud Pública*. Vol.76, No.5. Sep-Oct de 2002. Consultada por internet el 05 de Agosto de 2009. Dirección de internet [http://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S113557272002000500005&lng=es&nrm=iso&tlng=es](http://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S113557272002000500005&lng=es&nrm=iso&tlng=es)

Alonso, L.E. "Sujeto y discurso: el lugar de la entrevista abierta en las prácticas de la sociología cualitativa". En Delgado, J. M & Gutiérrez, J., *Métodos y técnicas cualitativas de investigación en ciencias sociales*. Madrid, España. Síntesis. 1999. 3ª. reimpresión.

Asociación Nacional de Universidades e Instituciones de Educación Superior. "Consolidación y avance de la Educación Superior en México, elementos de diagnóstico y propuestas". México, D.F. ANUIES. 2006.

González, M. L. "Modelos, métodos y técnicas de la investigación educativa. Antología de lecturas de la Especialidad en Planeación para el Desarrollo de la Educación Superior". Guadalajara, Jalisco. Universidad de Guadalajara. 1990.

Ortiz, M. G. "Propuesta de evaluación del programa de Nivelación a Licenciatura en Trabajo Social Documento para discusión". Guadalajara, Jalisco, México. Agosto de 2002.

Pancorvo, J. "Calidad en salud. Calidad del servicio". *Revista Gerencia en Salud*. Vol. 2, No.5. 2003.

Parasuraman, A., Zeithaml, V.A. and Berry, L.L. "SERVQUAL: a multiple-Item scale for measuring consumer perceptions of service quality". *Journal of retailing*. Vol. 64, No. 1. 1988.

Reynaga, O. S. "Perspectivas cualitativas de investigación en el ámbito educativo. La etnografía y la historia de vida". En M. A. Rebeca, *Tras las vetas de la investigación cualitativa: perspectivas y acercamientos desde la práctica*. Tlaquepaque, Jalisco, México. ITESO. 2003.

Rodríguez, G.G., Gil, F.J., García, J.E. "Metodología de la investigación cualitativa". (Segunda edición). Málaga, España. Aljibe. 1999.

Sanjurjo, L. & Vera, M.T. "Aprendizaje significativo en los niveles medio y superior". Rosario, Argentina. Homo Sapiens. 2003.

Sherriff T. K. & Roger Layton. "Perceptions Gaps in Customer Expectations: Managers Versus Service Providers and Customers". *The service industries Journal*. Vol. 22, No. 2. 2002.

Woods, P. "La escuela por dentro. La etnografía en la investigación educativa". Barcelona, España. Paidós y M.E.C. 1993.

# Indización de Revistas



El contrato de indexación de las Revistas de la Academia se hizo oficial el día 4 de enero del 2008 al estampar su firma Mr. Tim Collins, Presidente de EBSCO Publishing, Inc. y el Dr. Rafael Moras, Editor de AcademiaJournals.com. Con la firma del contrato, EBSCO Publishing se compromete a diseminar el contenido de los artículos publicados por AcademiaJournals.com en sus revistas profesionales a nivel mundial por medio de CD ROMs, servicios de indexación por internet y por otros medios electrónicos.

La indexación de EBSCO incluye las siguientes revistas académicas:

- Revista de la Ingeniería Industrial ISSN 1940-2163 - Indizada por Fuente Académica Plus (EBSCO)
- Revista Internacional de Educación en Ingeniería ISSN 1940-1116 - Indizada por Fuente Académica Plus (EBSCO)
- Revista de la Alta Tecnología y la Sociedad ISSN 1940-2171 - Indizada por Fuente Académica Plus (EBSCO)
- Pretium - Revista de Economía, Negocios y Finanzas ISSN 1948-478X - Indizada por Fuente Académica Plus (EBSCO)
- Exploratoris - Revista de la Realidad Global ISSN 2153-3318 - Indizada por Fuente Académica Plus (EBSCO)
- Revista de Ética Profesional ISSN 1940-2155 - Indizada por Fuente Académica Plus (EBSCO)
- Cathedra ISSN 2164-117X Revista del Instituto Tecnológico de Cd. Juárez y Academia Journals - Indizada por Fuente Académica Plus (EBSCO)
- Revista Red-TES: Red Tecnológica de Educación Superior, con ISSN, Revista Academia Journals y la U. Tecnológica de Tlaxcala - Indizada por Applied Science Technology Source ULTIMATE (EBSCO)