

Modelo de calidad en la educación superior

*M.A Jaime Apolinar Martínez Arroyo
M.C. Marco Alberto Valenzo Jiménez
Dr. Joel Bonales Valencia¹*

Introducción

La Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económico (OECD, 1995) define la educación de calidad como aquella que “asegura a todos los jóvenes la adquisición de conocimientos, capacidades, destrezas, y actitudes necesarias para equipararles para la vida adulta.” La misma OCDE, realizó una evaluación acerca de la política educativa, de ciencia y tecnología de México en la cual lo describe como “una mezcla de instituciones de clase mundial excelentes, orientadas hacia el futuro, que coexisten con instituciones dotadas de personal en exceso y de actuación deficiente, heredadas del pasado.” Así también se describió la estructura social y económica de México como característicamente transicional, que combina “industrias avanzadas, estructuras eficientes y gente muy educada, con el subdesarrollo y la proliferación de la pobreza y el analfabetismo”. Además se menciona con énfasis que si México había de alcanzar un nivel social y económico suficiente para competir con potencias mundiales avanzadas como los Estados Unidos y Canadá para 2010, el Gobierno mexicano tendría que realizar y persistir en.

“Un esfuerzo extraordinario de mejoramiento educativo, estructural, tecnológico y administrativo, un proceso que debe de abarcar los elementos de la sociedad mexicana y todos los aspectos de su economía” (OECD, 1995).

En años recientes los estudios sobre la calidad de la educación han tendido a ocupar un lugar crecientemente relevante dentro de la sociedad mexicana. Sin embargo, no es, un hecho meramente circunstancial, en realidad, las sociedades modernas renuevan su fe

¹ Maestría en Administración y profesor de asignatura en la Universidad Michoacana de San Nicolás de Hidalgo (UMSNH) y Doctorante del programa en Ciencias en Negocios Internacionales en el Instituto de Investigaciones Económicas y Empresariales (ININEE). corredor42195@hotmail.com (01 443) 3279574

Maestría en Ciencias en Comercio Exterior y profesor de asignatura en la Universidad Latina de América y en el Instituto Tecnológico de Morelia. Doctorante del programa en Ciencias en Negocios Internacionales en el Instituto de Investigaciones Económicas y Empresariales (ININEE). markavi@hotmail.com cel. 4431380105

Profesor Investigador de la Universidad Michoacana de San Nicolás de Hidalgo (UMSNH) y coordinador del programa en Ciencias en Negocios Internacionales en el Instituto de Investigaciones Económicas y Empresariales (ININEE). J_bonales@yahoo.com

en la educación cuando se descubren sumidas en alguna crisis, tal como es nuestro caso (Guevara & De Leonardo, 1998, pág. 9).

De acuerdo con (Díaz de Cossío, 2001) “La educación es un proceso deliberado mediante el cual se transmiten valores, actitudes y habilidades para pensar y aprender”. Por consiguiente resulta innecesario mencionar que la capacidad de generar riqueza, es decir, la productividad personal, está en proporción directa, si no es que exponencial, al nivel de la calidad de la educación y capacitación de cada individuo. Con las debidas excepciones en ambos sentidos, son las personas con mayores niveles educativos las que obtienen los mayores ingresos, las que crean mayor riqueza (Servitje, 1997).

Los cambios tecnológicos han transformado las sociedades modernas en realidades complejas, afectadas por un fuerte dinamismo que tiene en el conocimiento y en la información el motor del desarrollo económico y social. En este nuevo contexto, las expectativas de los ciudadanos respecto del papel de los sistemas de educación y formación han aumentado notablemente. En consonancia con ello, la búsqueda de políticas educativas acertadas, más ajustadas a las nuevas realidades, se ha convertido en una preocupación general de los poderes públicos. La educación de calidad se encuentra hoy en el centro de los desafíos y de las oportunidades de las sociedades del siglo XXI.

El rápido deterioro de la calidad de la educación superior en México. La creciente privatización de la matrícula de educación superior se ha traducido en una fuerte caída en la calidad de la formación superior. “Únicamente 38 de las más de 1 100 instituciones privadas han incursionado exitosamente en los procesos de evaluación externa y de acreditación, aunque sólo dos alcanzaron el umbral establecido por la SEP de lograr la acreditación de por lo menos 75% de sus programas de formación profesional”, señalaba el subsecretario de Educación Superior de la SEP (Tuiran, 2007, pág. A23) y la misma Federación de Instituciones Mexicanas Particulares de Educación Superior (FIMPES), por boca de subsecretario ejecutivo apuntaba que de 1 100 instituciones privadas “sólo 74 han comprobado su calidad académica” mediante el procedimiento propio de esa asociación (PROFECO, 2003).

El problema de la gestión educativa que se da dentro del Instituto Tecnológico Superior P’urhepecha (ITSP), es algo complejo y que debilita al propio centro de enseñanza, como un cuerpo académico incapaz de analizar sus problemas y tomar decisiones propias orientadas, a mejorar la gestión y la calidad escolar.

De esta manera esta investigación realizada y que genero un producto final que es la tesis de Maestría en Administración, pretende identificar las variables que inciden en la calidad de la Educación impartida en el Instituto Tecnológico Superior P'urhepecha, y además la abundante existencia de literatura muestra que la calidad es constantemente sujeta a un sin número de investigaciones y es señalada y citada por una gran cantidad de investigadores y eruditos en el tema, como un factor importante para la mejora de la educación. Esta investigación empírica se basa en el modelo utilizado por el Departamento de Pedagogía aplicada de la Universidad Autónoma de Barcelona y esta formado por las siguientes variables: recursos materiales, recursos humanos, la dirección y gestión administrativa, aspectos pedagógicos. Las cuales se utilizaran para medir y determinar de qué maneras estas impactan al servicio educativo proporcionado en la institución antes mencionada.

Análisis y desarrollo

Del Plan Nacional de Desarrollo (1995-2000) se desprende que a lo largo de la historia, la educación ha sido factor decisivo de superación personal y progreso social, debido a que el conocimiento es determinante para el desarrollo, al generar oportunidades de empleo, mejores ingresos y mayores beneficios sociales. Por esto se requiere de un sistema nacional de educación más dinámico, equilibrado, diversificado, pero sobre todo de excelente calidad (Zedillo Ponce de León, 1996). En lo particular, la educación superior enfrentan retos fundamentales para crear una nueva forma de integración en donde competitividad, calidad y productividad, correspondan a la necesidad del país, por lo que se requiere: personal académico calificado, lo que implica una formación integral; planes y programas de estudio pertinentes y flexibles, con contenidos relevantes; una educación de calidad que fortalezca la capacidad de investigación, para comprender mejor los problemas nacionales y poder contribuir al progreso del conocimiento, con opciones útiles y realistas para el avance del país. Por lo tanto la calidad es un valor que requiere de su ejercicio, es decir que se ejerza y solamente se puede ejercer a través de la educación.

Calidad en la Educación.

De modo especial, la UNESCO ha ejercido un papel de enorme importancia en las discusiones y conceptualizaciones de calidad y su vínculo con la pertinencia y los cometidos públicos, tanto en las múltiples reflexiones que se llevaron a cabo en sus

diversas comisiones, reuniones y conferencias en todo el mundo, como a través de su vasta producción de textos. La Conferencia Mundial sobre Educación Superior (CMES), de 1998, precedida por las reuniones regionales de 1996 y 1997, constituyó un espacio teórico y político de amplia repercusión en todo el mundo. Términos como calidad, pertinencia, equidad, responsabilidad social, evaluación, acreditación, fueron ampliamente debatidos y ofrecieron orientaciones valiosas a las Instituciones de Educación Superior (IES), notablemente a las latinoamericanas y caribeñas (Dias Sobrinho, 2007).

Según algunos autores que, a su vez, los adaptaron de las contribuciones de Harvey y (Green & Harvey, 1993): la calidad se presenta como a) *excepción*: concepto elitista que lleva la idea de excelencia (logro de altos estándares alcanzables en circunstancias muy limitadas) y adecuación a los estándares preestablecidos; b) *perfección*: cero defectos de ejecución para hacer las cosas bien; c) *aptitud para el logro de objetivos*: eficacia, grado de cumplimiento de lo que se ha propuesto, producto o servicio se ajusta a un propósito; d) *eficiencia económica*: eficiencia en los gastos de los recursos de producción; e) *adecuación al mercado laboral*: adecuada distribución de profesionales por sector productivo y adecuación de la formación a los requisitos del mercado laboral; f) *innovación organizativa*: gestión y planificación; g) *satisfacción del usuario*: calidad total, atención a las expectativas de los alumnos; h) *transformación y valor agregado*: cambios cualitativos, diferenciales del grado de desarrollo intelectual, afectivo, personal y social de los alumnos y profesores del inicio al final de los estudios (Rodríguez, 1997).

Todas esas definiciones apuntan para algunos elementos de comprensión de lo que puede ser la calidad. Cada uno de ellos se inserta en una visión de mundo y pone en relieve los principales valores que, en cada caso, deberían constituir el deber ser de la educación.

En González F. y Ayarza aportan otras ideas importantes para la comprensión. La calidad de la educación superior es un “proceso omnidireccional cuyos resultados difieren dependiendo de los patrones de referencia (...), de las perspectivas valóricas con las cuales se analicen y de las necesidades específicas. (Gonzalez & Ayarza, 1997, pág. 347). Identifican seis componentes: a) *relevancia* (se refiere a los grandes fines educativos de la IES y su concordancia con las demandas del medio); b) *efectividad* (congruencia entre lo planificado y los logros); c) *disponibilidad* de recursos humanos, materiales y de información; d) *eficiencia* (cómo se usan los recursos); e) *eficacia* (congruencia entre medios y fines); y f) *procesos* (cómo se logran los resultados). Estos autores resaltan que calidad es un término dinámico, variable conforme el contexto, multidimensional,

pluridimensional y advierten que no puede ser un concepto que sirva por igual a todos los países, a todas las generaciones y a todos los modelos de sociedad: “Cada nación concibe su ideal de educación, las normas y el papel que deben jugar los actores” (Gonzalez & Ayarza, 1997, pág. 449). Esta última afirmación permanece válida, pero no se puede menoscabar los efectos deletéreos de la actual globalización sobre la soberanía de las naciones.

Por otra parte el sociólogo francés (Crozier, 1989) señala lo siguiente. En efecto, en el marco del nuevo orden internacional lo más importante para una sociedad moderna es la inversión en la calidad.

En el contexto mexicano la ya larga tradición interventora del Estado había debilitado los reflejos competitivos de la sociedad, por lo que la inversión en calidad ha resultado ser la preocupación central en la conquista de la modernidad. Y la inversión en calidad siguiendo a (Crozier, 1989), debe de significar la inversión en la formación de hombres, en la organización de las relaciones humanas y en la renovación de las instituciones; significa también un enorme esfuerzo financiero, pero sobre todo una transformación en los modos de pensar y en las escalas de valores. En esta nueva sociedad, en que vuelve a tomar ventaja el factor humano, el papel del estado será decisivo, en la medida en que domina la mayor parte de los medios culturales necesarios para el desarrollo de la calidad, particularmente el educativo. De ahí que la calidad exija, antes que nada, una inversión en la transformación de las élites, es decir en el reforzamiento de las universidades y de la educación superior.

Pero, ¿Cómo cumplir mejor las finalidades sustantivas de la educación superior? O mejor aún ¿Cuáles son esas finalidades sustantivas en una sociedad que se transforma? El modo de mejorar la calidad en la educación superior suscita, como vemos, cuestiones fundamentales acerca de los objetivos de la sociedad, la naturaleza de su participación en la toma de decisiones y los propósitos mismos de la universidad como institución.

De igual manera estos autores contribuyen con lo siguiente. Las instituciones de educación superior no solo tienen que preocuparse por los valores de la sociedad, si no también en las destrezas y las habilidades de sus graduados (Ginsberg, 1991), (Lawson, 1992), pero también es importante además saber y conocer de manera objetiva, cómo sus estudiantes se sienten acerca de su experiencia educativa (Bemowski, 1991). Estas nuevas perspectivas llaman la atención a los procesos de la administración dentro de las instituciones de educación superior como una alternativa a las áreas tradicionales

de los estándares académicos, acreditación y de los indicadores del desempeño de la enseñanza y educación. Es por ello que los catedráticos de educación superior en un entorno lleno de competencia, están llamados, para explicar con una mayor profundidad acerca de la calidad de la educación que proporcionan. Mientras que una mayor responsabilidad en la educación superior es inevitablemente e impostergable, pero aún mucho más deseable, los mecanismos para su logro deben ser discutidos profundamente. (Hattie, 1990) y (Soutar & McNeil, 1996).

De acuerdo a los autores antes mencionado, resulta importante mencionar el trabajo conducido por (Owlia & Aspinwall, 1996) en el cual examinó las opiniones de diversos profesionales y doctores en la calidad en la educación superior y concluyó que la orientación al cliente en educación superior es un principio generalmente aceptado.

Estos Interpretaron ese concepto proveniente de los diversos clientes de la educación superior, a los estudiantes se les dio una mayor importancia en su opinión debido a su posición en las instituciones de educación superior. El principio de mercadotecnia, el cuál sugiere que la estrategia corporativa fluya a partir de las necesidades del consumidor, no se le ha dado mucho crédito en las discusiones de la responsabilidad en el sector de la educación superior.

Trascendental resulta ser la experiencia del estudiante en una Institución de Educación Superior, la cual representa para esta, una cuestión clave, cuyo funcionamiento de estos indicadores se necesitan tomar en cuenta y al mismo tiempo tratar. Así, estos llegan a ser muy importantes para identificar o determinar los factores críticos relacionados con el servicio de calidad desde el punto de vista de los estudiantes que son los clientes primarios. Además, parecería racional el utilizar una herramienta adaptada a la medida de la institución y en base a determinantes previamente identificados a evaluar, pero no únicamente ocuparse en el proceso de enseñanza utilizado en las instituciones de educación superior, si no también incluir aspectos del ambiente total del servicio educativo experimentado por el estudiante.

La frecuencia con que se trata el tema de la calidad educativa es señal de la prioridad que ha adquirido esta temática en la agenda de políticos, educadores, investigadores y de la sociedad en general. La calidad en la educación posee múltiples dimensiones, visiones e interpretaciones. Pero el problema no consiste en buscar una nueva definición de calidad, pues ya existen muchas en la literatura actual, sino determinar aquella que mas convenga a la evaluación, sin olvidar que la calidad tiene que estar conjugada con la

pertinencia y el impacto, pues no se puede concebir una institución de educación superior de calidad que no sea pertinente en sus entorno social. Por lo tanto la pertinencia y la calidad, junto con la internacionalización, representan para la (UNESCO, 1998), los tres aspectos claves que determinan la posición estratégica de la educación superior.

Análisis Empírico

En la primera parte de este estudio, se realizó una investigación documental mediante la cual, se fundamento el tema de la calidad en la educación superior. En la segunda parte de la investigación y dada la naturaleza del problema y para el desarrollo de este trabajo, se diseñó el tipo de investigación el cual es descriptivo correlacional, con enfoque cualitativo-cuantitativo, pero con una preponderancia cualitativa, se identificó el modelo de variables a utilizar en esta investigación y que impactan en la calidad de la educación impartido en este plantel.

Tabla 1 Modelo de Variables de Estudio para evaluar la Calidad

Variables	Dimensiones
Los Recursos Materiales disponibles	Aulas de clase, centro de cómputo biblioteca, laboratorios, patio (plaza cívica), instalaciones deportivas, mobiliario, recursos educativos.
Los Recursos Humanos	Nivel de preparación del profesorado, experiencia y actitudes del personal en general, capacidad de trabajar en equipo.
La Dirección y Gestión Administrativa	Labor directiva, planeación, organización, coordinación, control, relaciones humanas, Comunicación.
Aspectos Pedagógicos	Evaluación inicial, actualización de los planes de estudio, evaluación de la calidad, adecuación de los objetivos a los contenidos, nivel de utilización de los recursos educativos, evaluación, asesorías, logro de los objetivos previstos.

Fuente: Facultad de Educación Universidad Autónoma de Barcelona

Universo de estudio

El objeto de estudio será el Instituto Tecnológico Superior P'urhepecha el cual es parte de los Institutos Tecnológicos Descentralizados ubicados en el Estado de Michoacán, actualmente se cuenta con ocho (8) para atender la demanda de educación superior tecnológica, de cada una de las regiones en donde se encuentran situados. Apatzingán, Ciudad Hidalgo, Huetamo, Los Reyes, P'urhepecha de Cherán, Tacámbaro, Uruapan y Zamora (Descentralizados, 2001). Cada una de estas instituciones ofrece diferentes

carreras a nivel profesional y las cuales son el resultado de los estudios de factibilidad realizados por cada una de las antes mencionadas y que, en muchos de los casos, estos están basadas en las necesidades de cada zona. Mención importante es el hecho de que la fecha de creación entre una institución y otra solo existe un corto periodo de tiempo, más sin embargo cada organismo a tenido un desempeño muy diferente, lo que a repercutido en que el crecimiento de estos de manera heterogénea.

Y en donde a la institución en cuestión se procederá a medir, cada una de las variables involucradas para determinar la calidad en la educación en la misma.

Objeto de estudio ITSP

El 30 de octubre de 2000 se iniciaron las actividades en esta Institución, con un total de 60 alumnos en 2 carreras, Licenciatura en Administración e Ingeniería Industrial (las cuales son las únicas que se ofertan hasta el día de que se realizo esta investigación), y actualmente este centro de estudios tiene una matricula de un poco más de 300 alumnos distribuidos en las dos carreras, Licenciado en Administración con un 73% de la matricula e ingeniería Industrial con 27% del alumnado. El ITSP nace como una necesidad de establecer una Institución de nivel Superior en el corazón de la Meseta P'urhépecha, con el propósito de impulsar el desarrollo micro industrial de la región; así como de preparar a jóvenes de la misma, con las Tecnologías y conocimientos científicos de vanguardia para que sean capaces de crear, ejecutar y administrar las pequeñas y medianas empresas, sin tener que desplazarse a otras ciudades del país.

Tabla 2 Muestra del Universo, Personal Docente y Alumnos Encuestados

Sexo	Personal Docente administrativo	Alumnos
Femenino	8	83
Masculino	20	37
Total	28	120

Fuente: Dpto. de Recursos Humanos del ITSP Agosto 2006

La población a estudiar esta conformada de la siguiente manera, personal docente y administrativo en la cual se realizara un censo, así como los alumnos de diferentes semestres de las licenciaturas en Administración e Ingeniería Industria de los cuales se extraerá una muestra.

De acuerdo con (Kerlinger & Lee, 2002) la confiabilidad de un instrumento de medición puede definirse como la ausencia relativa de errores de medición en un instrumento de medición. Y es válido cuando mide aquello para lo cual esta destinado. Un instrumento es valido en la medida en que sus mediciones están libres de error sistemático (sesgo). La confiabilidad de los instrumentos de medición utilizados en esta investigación son los mostrados en las siguientes tablas.

Estadísticos de la confiabilidad de Cuestionario aplicado al personal Docente y administrativo.

Alfa de	N de Ítems
.945	50

Estadísticos de la confiabilidad del cuestionario aplicado a los estudiantes

Alfa de Cronbach	N de Ítems
.942	40

Variable de los Recursos Materiales

La educación, considerando que las dimensiones que la integran permiten identificar algunos indicadores que sirven para evaluar el desarrollo del sistema educativo en cada una de ellas, brindando así una visión que resulta de utilidad, independientemente de la acepción que se tenga del concepto de calidad educativa. En esta parte de este trabajo está dedicada a considerar la eficiencia de la infraestructura en la institución, así como realizar su evaluación de acuerdo al modelo utilizado para esta investigación y así poder determinar el grado de incidencia de los recursos materiales con que cuenta esta institución en el desarrollo de las actividades académicas y por consiguiente en la calidad de la educación en el plantel. Recursos materiales disponibles.

- Biblioteca.
- Centros de cómputo (recursos educativos)
- Aulas de clase
- Instalaciones deportivas
- Plaza cívica
- Laboratorios

Para realizar el presente trabajo, se manejaron los estándares utilizados por CACECA (consejo de acreditación en la enseñanza de la contaduría y administración A.C.) en

donde en estos, se hace una descripción de la forma en que los recursos deben estar instalados en la institución, para su aprovechamiento de manera óptima.

Infraestructura Bibliográfica.

Las bibliotecas de carácter general y las específicas que den servicio a los programas que se evalúen, deberán cumplir con las normas de la Asociación de Bibliotecarios de Instituciones de Enseñanza Superior y de Investigación (ABIES) en sus puntos fundamentales. En cuanto a los libros en existencia, es importante tomar en cuenta que el número absoluto de volúmenes no es la base de una buena biblioteca, sino la adecuada selección de los mismos, la cual se hará tomando en consideración lo siguiente:

Tabla 3 Evaluación de la Infraestructura Bibliotecaria

Estándares Biblioteca	Calificación Puntos
<ul style="list-style-type: none"> • Documentar la existencia de biblioteca general y específica por Licenciatura. (Norma ABIESIS). • El total de volúmenes. 	0
La instalación apropiada de la biblioteca.	0
El servicio de la biblioteca.	1
El sistema de estantería abierta.	1
El proceso de elección de material bibliográfico. (participación del docente en la elección)	0
Total	2

Fuente: Elaboración propia en base en investigación de Campo

Esta es a manera de ejemplo, de la forma en que se evaluaron los recursos materiales, esta tabla es la correspondiente a la biblioteca, los elementos restantes se evaluaron de la misma forma. Al final daremos los resultados de la evaluación.

Variable de los Recursos Humanos

Muchos escritores de la calidad hablan de la misma como un resultado, más sin embargo pocos hablan acerca de los medios para lograrla, en especial del personal o recurso humano, en este contexto, la calidad está asociada no sólo con los productos y servicios, sino también con la forma en que la gente trabaja, la forma en que las máquinas son operadas y la forma en que se trata con los sistemas y procedimientos, unido a lo dicho anteriormente y que resulta vital es el nivel de conocimientos y experiencia que estos tienen, ya que lo anterior esta íntimamente ligado de manera importante a la productividad. De tal forma podemos creer, que una persona más capacitada es más productiva, se considera autorrealizada y por lógica es una persona feliz.

La finalidad de este trabajo de investigación, y en particular en esta variable, se concreto en establecer si el personal docente, cuenta con la preparación adecuada para realizar un trabajo aceptable y de calidad. Para lo cual se procedió a establecer valores a los diferentes grados académicos de la manera siguiente.

Tabla 4 Escala de Medición Grado académico

DOCTORADO	5 PUNTOS
MAESTRIA	4 PUNTOS
ESPECIALIDAD	3 PUNTOS
LICENCIATURA	2 PUNTOS
PASANTE	1 PUNTO

Se procedió a realizar el análisis y evaluación del personal docente que labora en ITSP basado en su preparación académica, y tomando como referencia la escala de medición expuesta en la tabla n°4, la cual se realizo de por carrera, tanto la Licenciatura en Administración como la de Ingeniería Industrial.

Tabla 5 Planta Docente de la Lic. en Administración

Profesión	Grado Académico	Calificación	Porcentaje.
Licenciado en Administración	Licenciatura	2	40%
Licenciado en Administración	Licenciatura	2	40%
Licenciado en Administración	Licenciatura	2	40%
Licenciado en Administración	Especialidad	3	60%
Licenciado en Administración	Especialidad	3	60%
Contador Público	Maestría	4	80%
Licenciado en Derecho	Licenciatura	2	40%
Licenciado en Economía	Licenciatura	2	40%
Licenciado en Economía	Licenciatura	2	40%
Licenciado en Contaduría	Licenciatura	2	40%
Licenciado en Contaduría	Licenciatura	2	40%
Ingeniero Industrial	Licenciatura	2	40%
Lic. Sistemas Computa.	Licenciatura	2	40%
Total		30	44%

Fuente: Elaboración propia en base a trabajo de Campo

De acuerdo a la descripción de la preparación académica del personal docente anotado en la tablan°5 y que corresponde a la carrera en Administración, podemos observar que once docentes que laboran en esta institución solo tienen el grado de licenciatura, y dos cuentan con un grado superior, uno con especialidad y el otro con maestría, pero ninguno de todos los maestros tiene formación pedagógica, lo que obviamente es una debilidad en la planta docente, al darle valores a la formación académica del total de maestros, el total es de 30 puntos y representa un porcentaje de 44% de la calificación

Tabla 6 Planta Docente de Ing. Industrial

Profesión	Grado Académico	Calificación	Porcentaje.
Licenciado en Pedagogía	Especialidad	3	60%
Ingeniero Industrial	Licenciatura	2	40%
Ingeniero Agrónomo	Especialidad	3	60%
Ingeniero Forestal	Licenciatura	2	40%
Ingeniero Mecánico	Licenciatura	2	40%
Ingeniero Industrial Elec.	Licenciatura	2	40%

Ingeniero en Materiales	Especialidad	3	60%
Ingeniero Agrónomo	Especialidad	3	60%
Ingeniero Industrial Sideru.	Licenciatura	2	40%
Licenciado Sist. Comput.	Licenciatura	2	40%
Licenciado en Contaduría	Licenciatura	2	40%
Licenciado en Administración	Especialidad	3	60%
Licenciatura en Economía	Licenciatura	2	40%
Total		31	47%

Fuente: Elaboración propia en base a trabajo de Campo

El análisis a la planta docente de la carrera de ingeniería Industrial del ITSP, representado, en la tabla de la parte superior es el siguiente. La ausencia de Ingenieros Industriales, dentro de la planta docente es muy notorio, ya que solo hay tres y estos cuentan con el grado de Licenciatura, llama la atención la existencia de dos Ingenieros Agrónomos uno con la especialidad en Fitotecnia y el otro en Looecnía dos especialidades fuera de perfil , el resto del personal esta conformado por un Ingeniero Forestal, Ingeniero Mecánico, Ingeniero en Materiales, los cuales relativamente también no cuentan con el perfil idóneo, el resto del personal tienen el perfil requerido y son necesarios para impartir las materias dentro del plan de estudios de la carrera. La calificación de acuerdo a las escalas previamente establecidas son las siguientes, obtuvieron un total de 31 lo que representa un porcentaje del 47%.

Variables Dirección y gestión administrativa.

El liderazgo, fundamental en cualquier organización, incluidas las de carácter educativo, no sólo para cumplir los planes anuales, sino también para analizar, gestionar y adelantarse al futuro, situando al centro educativo en las mejores condiciones para afrontar los retos que plantea un contexto tan cambiante. De acuerdo con los resultados de la variable de la gestión de la dirección provenientes de los cuestionarios aplicados, estos son los resultados de las dimensiones de la presente variable, en la cual la escala máxima a lograr es 5 y la escala mínima es 1 esta es una escala tipo Likert, el promedio de esta variable es 1.96 puntos.

Tabla 7 Resultados de la Variable Dirección y Gestión Administrativa

Dimensiones	Resultados	Dimensiones	Resultados
Comunicación	1.7	Control	1.9
Organización	1.8	Coordinación	1.9
Planeación	1.8	Relaciones Humanas.	2.1
Labor directiva	1.8	Actitudes del Personal.	2.7

El promedio general de la variable de acuerdo a los resultados obtenidos del total de los instrumentos de medición utilizados, es de 1.97 y el valor máximo a lograr es 5. Con todos los elementos de juicio antes mencionados podemos afirmar, que la evaluación, no es una moda académica pasajera, si no que, se constituye como una herramienta básica, e indispensable para mejorar el desempeño de la institución educativa y con la creciente necesidad de garantizar una efectiva calidad académica. Además la sociedad necesita contar con elementos de juicio sobre la calidad de la educación superior, aunque siempre, ha existido de hecho una evaluación y acreditación social informal, pero ella no es suficiente para las condiciones actuales.

Variable Aspectos Pedagógicos.

Es importante insistir en la idea de que la educación conlleva significados que van mucho más allá de la relación enseñanza-aprendizaje, especialmente si esa relación está referida meramente a contenidos de un programa académico. Medir resultados de estudiantes en los procesos de enseñanza-aprendizaje no es suficiente para determinar la calidad de un programa o de una institución educativa. Más allá del aprendizaje de contenidos académicos mensurables, en una relación pedagógica están en cuestión la vivencia y el aprendizaje de valores, aptitudes, proyectos, expectativas, sueños, etc. Los conocimientos no tienen solamente un valor económico, aunque el mercado ha prevalecido en estas últimas décadas, pero también y sobre todo un valor social y cultural fundamental para el bienestar individual y colectivo. En esta perspectiva, el conocimiento (Sobrinho, 2005).

Con respecto a la variable de los Aspectos Pedagógicos del centro, podemos concluir lo siguiente:

Como resultado del análisis del instrumento de medición aplicado a la muestra de alumnos y de acuerdo con la información recibida, estas son los resultados por dimensión de la variable analizada.

Tabla 8 Resultados de la Variable Aspectos Pedagógicos

Dimensiones	Resultados	Dimensiones	Resultados
Actualización docente	2.2	Logro de los objetivos establecidos	2.3
Calidad	2.2	Nivel de uso de los recursos educativos	2.5
Actualización de los planes de estudio	2.3	Asesorías	2.5
Métodos de evaluación	2.3	Ausentismo de los profesores	2.5

El promedio general obtenido por esta variables es 2.3 de una máxima de 5 lo que representa un porcentaje del 46%

A continuación se presenta la tabla de correlación de Pearson utilizada en esta investigación del modelo de Modelo de Calidad en la Educación Superior.

Tabla 9 Índice de correlaciones de Pearson

Variables Independientes	Variable Dependiente La calidad	Correlación de Guilford
Gestión	.766	Correlación marcada, alta.
Pedagogía	.450	Correlación moderada, sustancial.
Recursos Materiales	.430	Correlación moderada, sustancial.
Recursos Humanos	.370	Baja correlación, definida, pero baja.

Fuente: Elaboración propia en base a trabajo de Campo

De acuerdo con el índice de correlación de Pearson, la variable que tiene una correlación más alta e impacta a la calidad en mayor grado es la gestión de la dirección, y con un índice moderado la variable de los aspectos pedagógicos también impacta a la calidad de la educación.

Conclusiones

Las conclusiones que se obtuvieron al desarrollar esta investigación se encontraron aspectos positivos, como negativos, inherentes al funcionamiento de esta institución de educación superior y que resulto ser una tarea útil, gratificante e interesante, entre los aspectos que llaman la atención, y que resulta vital para cualquier organización, es el siguiente. El mejoramiento de la calidad, en esta institución de educación superior, implica necesariamente, la integración de todos los actores de la organización: profesores, personal directivo y administrativo, personal de apoyo etc., articulándose a través de una intensa comunicación promovida y soportada por cada uno de los integrantes, así como también, con la utilización de la tecnología existente hoy en día, principalmente fomentando, el uso de la informática. En México, las instituciones de educación superior como la del propio Instituto Tecnológico Superior P'urhepecha, desempeñan un papel estratégico para el desarrollo de nuestra sociedad, puesto que son prácticamente, las únicas que tienen la posibilidad de generar y socializar el conocimiento de manera integral. Tienen la responsabilidad, de que sus egresados, en el nuevo milenio, logren conjugar los conocimientos científicos sin descuidar su formación humanística que los posibilite a adaptarse creativamente a los retos de la nueva era.

Mención especial es que al momento de realizar esta investigación, y al aplicar los instrumentos de medición, tanto al personal docente y administrativo así como a los alumnos, existió cierta resistencia y temor para contestar los mismos, en algunos de los antes mencionados.

En relación, a las variables contenidas en el modelo utilizado, para esta investigación, todas ellas tienen un grado de impacto, e inciden de forma directa, en la calidad de la educación impartida en esta institución. Mas, sin embargo de acuerdo, al programa informático SPSS, utilizado para el manejo de la información recopilada, nos muestra que la variable que más correlación tiene, y por consiguiente, la que mayormente impacta a la calidad de la educación, es la variable de la gestión de la dirección, por lo que esta, implica y representa para toda la institución, ya que, de la gestión de la dirección

dependen: la buena comunicación, las relaciones laborales del centro educativo para crear, el clima organizacional adecuado, la motivación al personal tanto docente como administrativo y de apoyo , la cual es de suma importancia para mejorar la productividad del mismo, el trabajo de la dirección en la gestión adecuada y oportuna de los recursos necesarios , para la mejora y el buen funcionamiento de la organización, la capacitación que el personal requiere y necesita para mejorar el servicio, etc., etc. A todo lo mencionado anteriormente, le adicionamos, la falta de un perfil adecuado al puesto, sin conocimientos, y experiencia, del director del plantel.

Trabajos citados

- Bemowski, K. (October de 1991). Restoring the pillars of higher education. *Quality Progress* , 37-42.
- Crozier, M. (1989). *Estado Modesto, Estado Moderno*. México: Fondo de Cultura Económica.
- Descentralizados, S. d. (2001). *Programa Institucional de Innovación* . México.
- Dias Sobrinho, J. (2007). Calidad, Pertinencia y Relevancia: Relación con el resto del sistema y la sociedad; responsabilidad social de la educación superior. *La educación superior* , 4.
- Diaz de Cossío, R. (2001). *Una mirada a la educación mexicana*. México: Trillas.
- Ginsberg, M. (1991). *Understanding Educational Reforms in Golbal Context: Economy, Ideology and the State*. Garland, New York: Mc Graw Hill.
- Gonzalez, L. E., & Ayarza, H. (1997). Calidad, evaluacion institucional y acreditación en la Educación Superior en la región Latinoamericana y del Caribe. *La Educación Superior en el siglo XXI. Visión de América Latina y el Caribe* (1).
- Green, J., & Harvey, H. (1993). Can quality be measured? going local. *School for advance urban studies* , 34-45.
- Guevara, G., & De Leonardo, P. (1998). *Introducción a la teoría de la educación*. México: Norma.
- Hattie, J. (1990). Perfomance indicators in education. *Australian Journal of Education* , 249-276.
- Kerlinger, F., & Lee, ,. H. (2002). *Investigación del comportamiento, métodos de investigación en ciencias sociales*. México: McGraw-Hill.
- Lawson, S. (1992). Why Restructure? An international survey. *Journal of Ecation Policy* (7), 139-154.

- OECD. (1995). *Education and Employment: Indicators of Education Systems*. Paris: OECD.
- Owlia, M., & Aspinwall, ,. E. (1996). A framework for the dimensions of quality in higher educatio. *Quality Assurance in Education* , 12-20.
- PROFECO. (2003). Como reconocerlas: "universidades patito". *Revista del consumidor* (317).
- Rodriguez, S. (1997). *Orientacion Universitaria y evaluación de la calidad*. Apodaca,NL: Laertes.
- Servitje, R. (1997). *Tres Fundamentos de la productividad: educación, tecnología y participación*. México: LIMUSA.
- Sobrinho, D. (2005). *Dilemas da Educacao Superior no Mundo Golbalizado*. Sao Paulo: Casa do Psicólogo.
- Soutar, G., & McNeil, ,. M. (1996). Measuring service quality in tertiary. *Journal of Educational Administration* , 72-82.
- Tuiran, R. (10 de Septiembre de 2007). Calidad en la educación superiro. *El Universal* , pág. 34.
- UNESCO. (1998). *Declaración Mundial sobre la Educación Superior para el Siglo XXI*:. París: Visión y Acción .
- Zedillo Ponce de León, E. (1996). *Plan Nacional de Desarrollo 1995-2000*. México: Poder Ejecutivo Federal.