

Percepción de la motivación en estudiantes universitarios de Instituciones privadas como factor generador de la calidad educativa

Perception of motivation in university students from private institutions as a generating factor of educational quality

Thelma Hermenegilda González Zúñiga*

¹ Universidad Mesoamericana, thelmazuniga04@gmail.com

RESUMEN

El propósito de esta investigación estuvo enmarcado en el análisis sobre la motivación como sustento generado de la calidad educativa universitaria, en lo relacionado con factores intrínsecos y extrínsecos de los actores educativos. Por ello el objetivo principal de esta investigación fue identificar la percepción de los universitarios sobre el factor de la motivación como generador de la calidad educativa, específicamente en instituciones privadas. El estudio se realizó bajo la metodología cuantitativa, aplicando un instrumento de medición validado previamente, aplicando un muestreo probabilístico aleatorio simple, incluyendo a 67 participantes, alumnos de la licenciatura en Contaduría Pública, de la Universidad Mesoamericana, que respondieron el instrumento diseñado y validado conforme al modelo SERVQUAL. El estudio arrojó como resultado que la mayor parte del alumnado se siente motivado con los servicios que les son brindados, quienes consideran que los profesores se ocupan de la situación académica de los estudiantes con bajo rendimiento, motivan el aprendizaje de los contenidos de las materias, el trato recibido de los profesores es adecuado, el director está disponible para orientar al estudiante cuando sea necesario, ya que esto se ve reflejado en el desempeño profesional de cada uno de los estudiantes y por consecuencia en la calidad educativa universitaria.

Palabras Clave: motivación, educación superior, calidad educativa, universidad privada.

ABSTRACT

The purpose of this research was framed in the analysis of motivation as a support generated by the university educational quality, in relation to intrinsic and extrinsic factors of educational actors. Therefore, the main objective of this research was to identify the perception of university students about the motivation factor as a generator of educational quality, specifically in private institutions. The study was carried out under the quantitative methodology, applying a previously validated measurement instrument, applying a simple random probabilistic sampling, including 67 participants, students of the Public Accounting degree, from the Mesoamerican University, who responded to the instrument designed and validated according to the SERVQUAL model. The study showed as a result that most of the students feel motivated with the services that are provided to them, who consider that the teachers take care of the academic situation of the students with low performance, motivate the learning of the contents of the subjects, the treatment received from the professors is adequate, the director is available to guide the student when necessary, since this is reflected in the professional performance of each one of the students and consequently in the quality of university education.

Keywords: motivation, higher education, educational quality, private university

1. INTRODUCCIÓN

En torno al concepto de motivación, etimológicamente la palabra motivación, proviene del latín motus, que significa aquello que moviliza a un individuo a realizar una actividad, en ese sentido, la motivación está relacionada con los propósitos que se tienen al emprender una acción o una actividad y qué conducta debe adoptarse para alcanzarlo. De acuerdo a (Bisquera, 2000) la motivación inviste un pro-

ceso conductual en el cual intervienen variables biológicas y recibidas que de una u otra manera intervienen en la activación de comportamientos destinados a alcanzar los propósitos. Ajello (2003), indica que la motivación debe ser entendida en el contexto educativo como la disposición para aprender y continuar haciéndolo de forma autónoma y positiva.

En ese sentido Herrera, Ramírez y Roa (2004), indi-

Como citar: González-Zúñiga, T. H. (2023). Percepción de la motivación en estudiantes universitarios de Instituciones privadas como factor generador de la calidad educativa. Revista Tribuna Pedagógica, (1)1, Nueva época 10-19

Recibido: 14 de abril de 2023. Aceptado: 05 de Mayo de 2023

can que la motivación es una de las formas de comprender la conducta humana, en tanto, representa lo que determina una acción por parte de una persona (activación), se dirige a un objeto (dirección) y persista en alcanzarlo (mantenimiento). Adicionalmente, Naranjo (2009) manifiesta que la motivación es un proceso que estructura la conducta que se debe adoptar para el logro de las metas a partir de las apreciaciones que los sujetos tienen de sí mismos.

Con respecto a la motivación académica, podemos encontrar las tendencias de enfoques que estudian la motivación académica se encuentra el conductista, en donde la conducta del estudiante se estimula por castigos y recompensas. El cognitivista, que estudia la percepción hacia el logro y cómo influye la conducta en la consecución del mismo (Naranjo, 2009). Autores como (Allejo, 2003), indican que la tendencia cognitivista destaca la importancia de lo que piensa el individuo frente a lo que puede acontecer, esta acción lleva a que se programe para el éxito o para el fracaso, quiere decir ello, que el sistema cognitivo recibe y remite la información a los demás sistemas, en otras palabras, envía datos al sistema afectivo, comportamental y fisiológico y regula cada uno de ellos generando o vedando respuestas, haciendo que la idea que tenga sobre sí mismo, se convierta en motor de sus acciones.

Navarro (2003), lo describe como la o las conductas que se enfocan hacia el logro de una meta, involucrando variables afectivas y cognitivas; la primera se relaciona con cómo el estudiante valora el concepto que él tiene de sí mismo. Las cognitivas, son los pensamientos y conductas que son requeridas para alcanzar la meta. Estas dos variables son complementadas por el contexto, estimulando la motivación.

El aprendizaje se rige por procesos cognitivos en los que se compromete el estudiante en el desarrollo de sus actividades propias como educandos; ahora bien, dado que la forma de procesar los contenidos es diferente para cada uno de ellos, se debe entender cómo el estudiante razona, piensa y resuelve problemas (Cardozo, 2008). Es por esta razón, que la motivación debe estar ligada a cómo el estudiante traza sus metas académicas y cómo organiza las actividades requeridas para lograrlas, así mismo, cómo establece el esfuerzo que eso implica. Además, los docentes deben procurar conocer las características individuales de cada discente y organizar la clase y las actividades con el ánimo de estimularlos (Díaz Hernández, 2007).

La motivación intrínseca, académicamente, está relacionada con el interés que el estudiante posee por ciertas asignaturas, lo cual lleva a que la motivación sea autoregulatoria cognitiva, (Polanco, 2005). En otras palabras como lo señala Raffini (1998), es la satisfacción de realizar un tra-

bajo sin esperar un premio o castigo o ser exigido. En cuanto a la motivación extrínseca, es aquella que se estimula por el contexto o por otras personas, es decir son externas al estudiante (Reeves, 1994). Este tipo de motivación, está basada en tres preceptos: la recompensa, que corresponde a un estímulo atractivo y se da al final de una orden de conducta. El castigo reduce la posibilidad de que la conducta se repita. El incentivo que está relacionado con objetos ambientales que repelen o atraen al individuo (Soriano, 2012).

Las motivaciones intrínsecas son independientes a las extrínsecas, pues ninguna de ellas ni se afectan ni se influyen; sin embargo, según Amorós (2007) afirma que la teoría cognitiva, establece que existe una disminución de la motivación del individuo, cuando además de recibir recompensas intrínsecas se premia con recompensas extrínsecas. Para Dadamia (2001), cuando el estudiante está solo interesado en recompensas extrínsecas, tienden a disminuir su creatividad.

En cuanto a la calidad educativa en la actualidad existe una preocupación fuerte en el ámbito de la educación superior enfocado en la existencia de la calidad en los servicios educativos que cubran y satisfagan las necesidades del alumnado.

La calidad es un término que cuenta con muchas definiciones dependiendo de la perspectiva a la cual está dirigida, de acuerdo con la Real Academia española, calidad es el conjunto de propiedades inherentes a algo, que permiten juzgar su valor. Con respecto al mismo la UNESCO (2003) lo define como concepto multidimensional de múltiples niveles, dinámico, que se relaciona con los elementos contextuales de un modelo educacional, con la misión y fines institucionales y con estándares específicos dentro de un sistema, institución, programa o disciplina determinados. Este concepto enfocado a las Instituciones de Educación Superior, se considera que uno de los determinantes principales para el estudiantado es la función docente, esto significa valorar, un profesor de calidad.

Otro determinante que sobresale es la gestión universitaria, vista desde la garantía de la sostenibilidad, bienestar y servicios universitarios. Desde el claustro docente se arguye también como relevante las competencias docentes, vista de una forma más amplia, tanto la calidad de la enseñanza como la calidad del aprendizaje; además, se distinguen otros factores, tales como: la investigación, la extensión universitaria, el estado de la infraestructura, bibliotecas, entre otros; y desde las Universidades, la mirada es aún más amplia abarca desde la filosofía institucional, marco legal, políticas, los procesos universitarios de docencia, investigación, extensión y gestión; y sus niveles de respuestas a las demandas de la sociedad (Lago, Gamboa y Montes, 2014).

Por lo anterior se considera que las competencias de los docentes son un factor importante en el proceso de enseñanza – aprendizaje dentro del quehacer áulico y este afecta o beneficia directamente al cumplimiento de los logros de los estudiantes. Esto significa que las prácticas docentes, así como la evaluación de esta se convierten en ejes fundamentales para toda institución educativa, puesto que permitirán realizar diagnósticos y valoraciones que beneficien la construcción de estrategias que ayuden a la mejora de la función docente y, por ende, de la calidad de la docencia y la formación de los estudiantes.

Por su parte, Cordero, Luna y Patiño (2013), basándose en un trabajo previo de García Cabrero y otros (2008), definen la práctica docente como el conjunto de situaciones áulicas que configuran el quehacer del docente y de los alumnos en función de determinados objetivos de formación. La práctica docente se refleja en tres momentos: lo que pasa antes de la acción didáctica (incluye las teorías asumidas, creencias y conocimientos de la enseñanza, planeación de la clase y expectativas acerca del grupo); lo que acontece durante la interacción didáctica (involucra a las teorías en uso, realización de la situación, mecanismos de interacción y concreción de marcos referenciales del docente); y el análisis de resultados o reflexión (logros de aprendizaje, transformaciones en los aprendices y en el profesor). Entonces, cuando se alude a la evaluación de la docencia universitaria es preciso saber lo que se pretende evaluar, la calidad del docente, la calidad de la enseñanza, la calidad de la práctica docente o todas ellas a la vez, pues la falta de claridad puede inducir a errores en la elaboración de los instrumentos para la recolección de los datos.

México en comparación con otros países no cuenta con un sistema que garantice calidad educativa en las instituciones de educación superior. Sin embargo, los sistemas de educación superior aseguran que los estudiantes serán capaces de desarrollar habilidades que les permitan enfrentarse al mundo académico y profesional. Así como también, impulsan a las instituciones para que innoven, modifiquen, transformen los planes y programas educativos, integren las nuevas tecnologías para favorecer el proceso de enseñanza y aprendizaje, entre otros temas (OCDE, 2019).

En Chiapas la problemática aun es mayor, según el departamento de estadística de la subsecretaría de planeación educativa, el estado ocupa el antepenúltimo lugar nacional, en el indicador de cobertura que es uno de los factores asociados a la calidad educativa. En San Cristóbal de Las Casas, Chiapas, actualmente existen 2 universidades públicas Universidad Autónoma de Chiapas (UNACH), Universidad Intercultural de Chiapas (UNICH) y 13 universidades privadas: Universidad de los Altos Chiapas, Universidad Mesoamericana, Universidad de San Marcos, Centro de Estudios Uni-

versitarios de Chiapas, Centro de Estudios Profesionales del Grijalva, Centro de Estudios Superiores San Cristóbal, Centro de Estudios Superiores de Contaduría y Administración, Centro Universitario Real del Jovel, Escuela Superior de Educación Física San Cristóbal, Instituto de Estudios Superiores Manuel José de Rojas, Instituto de Especialización para Ejecutivos, Instituto de Estudios Superiores México y el Instituto Multidisciplinario de Especialización, las cuales son las encargadas de la educación en los jóvenes y las características de éstas; están íntimamente relacionadas a la calidad de la formación de sus estudiantes.

Considerando que la calidad hace referencia a un sistema donde los principales factores son los individuos quienes son capaces de organizarse de forma eficiente para alcanzar las expectativas de la organización educativa (Guerero, 2003). Frente a la necesidad de evaluar la calidad docente ofertada por las instituciones de educación superior, se busca contextualizar lo anterior en San Cristóbal de Las Casas, Chiapas en una Universidad Privada. Es así que se toma como caso de estudio la Universidad Mesoamericana, específicamente la Licenciatura en Contaduría Pública, la cual en sus estatutos tiene como misión lo siguiente: Ser un programa académico, con la tarea de formar, íntegramente a profesionistas de la contaduría competentes, con alto sentido de responsabilidad y desempeño ético en el ejercicio de su profesión, promoviendo una generación de análisis y juicio crítico en la toma de decisiones contables, financieras y tributarias y de esta manera contribuya al desarrollo de organizaciones públicas y privadas para el mejoramiento continuo de la sociedad.

Y como visión: Ser reconocida a nivel estatal por la formación de líderes agentes de cambio en los sectores privado, público y social, comprometidos con el desarrollo sostenible de su comunidad a través de un programa de estudios pertinente enfocado a la realidad de la sociedad actual y una plantilla de docentes altamente capacitados y reconocidos por su trayectoria profesional y docente.

También es importante mencionar que tiene como objetivo formar profesionales en el uso eficaz de los normas y técnicas contables y financieras, que permitan la elaboración de propuestas integrales para hacer competitivas a las empresas regionales y nacionales; que coadyuven a mejorar la calidad de vida de la sociedad; que sean capaces de detectar oportunidades y riesgos en la empresa, así como proponer soluciones orientadas al logro de los objetivos de la empresa. Todo lo anterior es útil para conocer el contexto a investigar, sin demeritar la opinión del alumnado, quienes son factor determinante en los resultados obtenidos, ya que como lo menciona Koenes (1996) la mejor forma de conocer las expectativas reales de los consumidores es preguntándoselo a ellos pues la única forma concreta, precisa y fiable de obtenerlas.

Sobre este contexto se plantea y se desarrolla el presente estudio, que trata identificar la percepción de los universitarios sobre el factor de la motivación como generador de la calidad educativa, específicamente en instituciones privadas.

2. METODOLOGÍA

El presente trabajo de investigación es de corte transversal y cuantitativo para identificar la percepción de los universitarios sobre el factor de la motivación como generador de la calidad educativa. específicamente en instituciones privadas.

La recolección de datos se realiza mediante un instrumento de medición basado en el modelo SERVQUAL (Parasuraman, Berry y Zeithaml, 1988) es un método de investigación que goza de reconocimiento y por ende es ampliamente utilizado para evaluar la calidad de los servicios tanto en el campo empresarial como en el académico. El modelo original lo integran cinco dimensiones:

Dimensiones	Descripción de la dimensión
Capacidad de respuesta	Disposición del personal para prestar ayuda y servicio rápido a los usuarios.
Fiabilidad	Definida como la prestación del servicio prometido de modo adecuado y estable en el tiempo.
Empatía	Capacidad para entender la perspectiva del usuario.
Seguridad	Atención y habilidades expuestas por los empleados para inspirar confianza y credibilidad.
Elementos tangibles	Representa la apariencia de las instalaciones físicas, equipos, personal y materiales de comunicación.

Fig. 1. Dimensiones del modelo SERVQUAL

Las variables que integran el instrumento constituyen una adaptación del modelo SERVQUAL, realizada con base en literatura especializada sobre calidad de servicio (Parasuraman, Berry y Zeithaml, 1988, 1991, 1994; Lloréns, 1996; Asubonteg, Mcclery Y Swan, 1996; Buttle, 1996), así como investigaciones realizadas en el sector de educación (Ford, Joseph y Joseph, 1993; Díaz, 2003; Mejías, a, b 2005; García, Mejías, Vásquez Y Ramirez, 2005, Mejías, Reyes y Maneiro, 2006), por lo que se puede asumir que la escala presenta validez de contenido y concurrente (López y Serrano, 2001; Montaña, Ramírez Y Ramírez, 2002). Y también considerando el índice de consistencia arrojado (alfa de Cronbach de 0,9384), el instrumento utilizado se considera fiable para medir la calidad del servicio docente.

Se diseñó y construyó un instrumento con antelación, para recopilar información valiosa. Este instrumento fue

elaborado convenientemente para conocer la percepción que los alumnos de la licenciatura en Contaduría Pública de la Universidad Mesoamericana, de San Cristóbal de las Casas, realizaron de la práctica educativa en esta institución privada, específicamente, de los cuales el 43.2% son mujeres y el 57.8% hombres, quienes poseen una edad entre 19 y 26 años.

El instrumento se aplicó para identificar el factor de la motivación como generador de la calidad educativa del programa de la Licenciatura de Contaduría pública de la Institución privada Universidad Mesoamericana, el instrumento de medición consta de 50 ítems, divididos en las dimensiones antes mencionadas. En cada ítem se usa la escala de Likert para facilitar a los encuestados su llenado, donde representa 1) en total desacuerdo, 2) en desacuerdo, 3) algo desacuerdo, 4) muy de acuerdo, con relación a cada una de las categorías que se analizó.

Se aplicó de manera digital por medio de una encuesta diseñada en la plataforma de Google Forms y distribuida a los alumnos del tercero al décimo semestre del programa de estudios correspondiente al ciclo escolar febrero-Julio 2023, la recolección de datos se realizó durante los meses mayo y junio del año 2023.

Ahora bien, el universo completo de alumnos en la Universidad Mesoamericana, en San Cristóbal de las Casas, institución de nivel superior ubicada en la región de los Altos de Chiapas, donde se desarrolla el estudio, es de 70 alumnos; se optó por un muestreo probabilístico aleatorio simple, obteniendo una muestra de 67 alumnos que respondieron al instrumento.

Para el procesamiento de datos se genera un libro de codificaciones de los resultados obtenidos de la aplicación del instrumento de medición para tener un panorama general de resultados

Licenciatura	Número de alumnos encuestados
Tercero	14
Cuarto	10
Sexto	15
Octavo	14
Decimo	17
Total	70

Fig. 2. Universo

Finalmente, para obtener la información requerida, se aplicó el instrumento diseñado, a 67 alumnos que componen el universo, representando 95.7% del total del alumnado, de-

spués de conseguir el consentimiento informado de los mismos donde se obtuvieron los siguientes resultados.

3. RESULTADOS

En este estudio participaron estudiantes con las siguientes edades 25.4% tienen 22 años, 22.4% son de 21 años, el 16.4% tienen 21 años, mientras que el resto 28.3% se encuentran entre 18 y 20 años y en un mínimo porcentaje 7.5% tienen 24 y 26 años, de los cuales la mayoría son hombres con el 57.8% y el 43.2% son mujeres.

A continuación, se describen algunos de los principales hallazgos que se encontraron a partir del instrumento empleado, de los 50 ítems aplicados, solamente se describirán 5 que son los más representativos, cada una corresponde a cada una de las categorías que se compone el cuestionario.

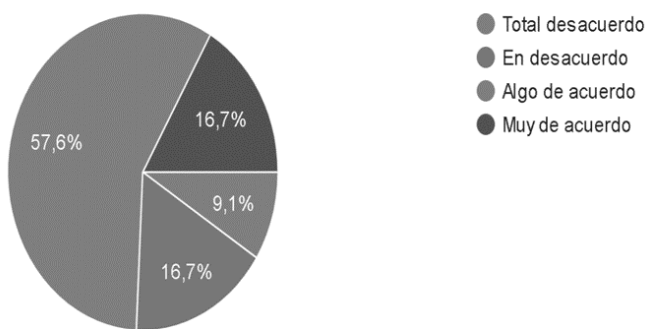


Fig. 3. : Los profesores se ocupan de la situación académica de los estudiantes con bajo rendimiento.
 Nota: Como podemos observar en la figura 3, más de 50% de los alumnos encuestados perciben que los docentes les interesa la situación académica de sus alumnos que presentan un bajo rendimiento.

Como nos menciona JADUE (2002), Las dificultades emocionales y de la conducta en los escolares constituyen un serio y difícil problema tanto para la educación y la salud mental de los estudiantes que no logran en la escuela un rendimiento acorde con sus esfuerzos y expectativas. La mayoría de los alumnos que presentan dificultades emocionales y conductuales poseen leves alteraciones en su desarrollo cognitivo, psicomotor o emocional, sin que –en general– puedan ser asignados a categorías diagnósticas específicas tales como retardo mental, síndrome de déficit atencional o trastornos específicos del aprendizaje.

Es muy importante que los universitarios tengan en los docentes un apoyo en cuanto aquellos alumnos especialmente que presentan bajo rendimiento, comprendiendo que como nos menciona los JADUE (2002), los factores de riesgo del estudiante incluyen déficits cognitivos, del lenguaje, atención lábil, escasas habilidades sociales y problemas emocionales y de la conducta. Los factores de riesgo de la escuela se refieren a aquellas características y circunstancias específicas ligadas a los docentes y administrativos como los prejuicios y las bajas expectativas de rendimiento, la inhabilidad para modificar el currículo, la falta de recursos y la carencia de estrategias de enseñanza adecuadas, la estructura, el clima organizacional y los valores del sistema escolar.

Por lo tanto es vital e importante que los universitarios se sientan motivado y sientan el respaldo de los docentes o figuras académicas de los centros educativos, esto se vera reflejado en la calidad del servicio que las instituciones ofrezcan a sus alumnos.

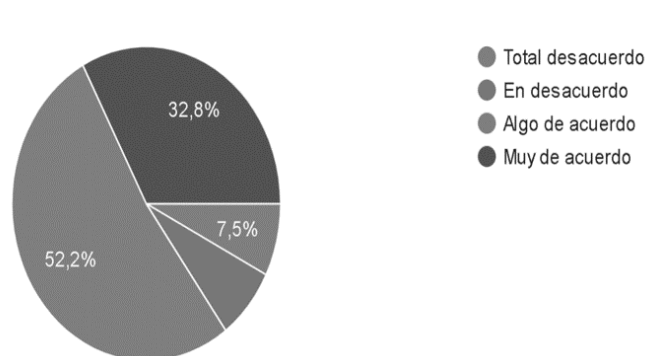


Fig. 4. Los profesores motivan el aprendizaje de los contenidos de las materias

En los resultados obtenidos podemos observar como lo muestra la figura 2 que en su mayoría, el 52.2% de los encuestados están algo de acuerdo en que los profesores motivan el aprendizaje de los alumnos de los contenidos de las materias que imparten, lo cual es bien sabido que la motivación es muy importante en los procesos de aprendizaje y enseñanza, ayuda, sin lugar a dudas, el logro de los objetivos propuestos, mientras que hay una intencionalidad pedagógica clara y conocida por todos los participantes. En este sentido, existe la necesidad de que los profesores y estudiantes para integrar diferentes herramientas tecnológicas y de comunicación para los procesos de aprendizaje y enseñanza, con el fin de interactuar a través de diferentes entornos de aprendizaje en torno a la construcción y producción de conocimiento dentro y fuera del aula. Las prácticas de enseñanza adquieren un nuevo sentido y signifi-

cado para hacer frente a los retos que impone la sociedad actual, donde la eficiencia y la eficacia son más consistentes con los propósitos de formación (Escobar,2016).

Según Bryndum & Montes, (2005), la motivación es un elemento esencial para el aprendizaje y es inherente a la posibilidad de otorgar sentido y significado al conocimiento. Sin motivación el estudiante no realizará un trabajo adecuado, no sólo el de aprender un concepto, sino en poner en marcha estrategias que le permitan resolver problemas similares a los aprendidos. Hay una relación muy estrecha entre la eficacia de aprender y enseñar aspectos motivacionales del comportamiento humano. La motivación que el docente haga respecto al aprendizaje de conocimientos permite que el estudiante desarrolle un trabajo autónomo , manteniéndolo estimulado y orientado en los procesos de formación.

Desde estas perspectivas, el estudiante se motiva al compartir con los otros sus intereses, necesidades comunes las habilidades que tiene frente al desarrollo de actividades, permitiendo la interacción entre los estudiantes y materiales de aprendizaje mediante las herramientas telemáticas. La motivación es muy importante en el proceso de aprendizaje y enseñanza ya que es la energía que le permite al estudiante realizar acciones y tareas para aprender desde las diferentes estrategias pedagógicas y didácticas encaminadas hacia el aprendizaje significativo

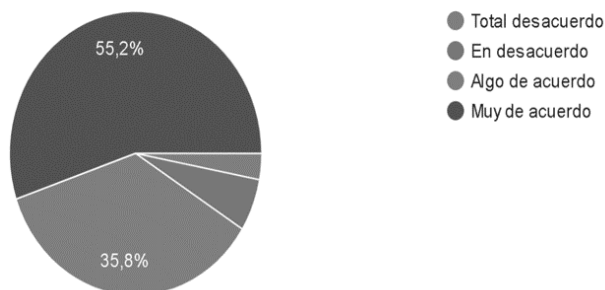


Fig. 5. El trato recibido de los profesores es adecuado.
Nota: El clima del aula es un elemento básico para el aprendizaje y un indicador de la calidad educativa. Y como podemos ver en la grafica 3, el 55.2% de los alumnos percibe que están muy de acuerdo en el trato que reciben por parte de sus profesores es el adecuado.

Como nos menciona Tabera, Álvarez, Hernando Rubio (2015), la influencia de los profesores, de sus actitudes, modos de hacer y estar en el aula, la pasión con la que transmiten sus conocimientos, normas y valores, queda de manifiesto tanto en el recorrido académico de los alumnos como,

de forma más global, en sus vidas. El profesor no sólo transmite información a los alumnos sino toda otra serie de competencias a lo largo de su interacción con ellos.

El alumno adquiere nuevas habilidades en base a la observación de ese modelo y a su elaboración activa de la experiencia observada. El aprendizaje se define como un cambio relativamente permanente de los mecanismos de la conducta, debido a la experiencia con los acontecimientos del medio (Fernández-Abascal, Martín y Domínguez, 2004). Este aprendizaje se denomina “aprendizaje observacional o vicario” y es fundamentalmente cognitivo, no mera imitación (Yela y Gómez, 2006).

Los alumnos universitarios son conscientes de la importancia de un buen clima emocional en el aula, aspecto que han estudiado González et al. (2010), que concluyen que el alumnado universitario valora ampliamente la capacidad que tiene el profesorado para crear un buen clima emocional. Estos aspectos han sido más ampliamente estudiados en otros niveles educativos pero en todas las edades los alumnos inciden en los mismos aspectos (Artavia, 2005; Coll y Miras, 1990).

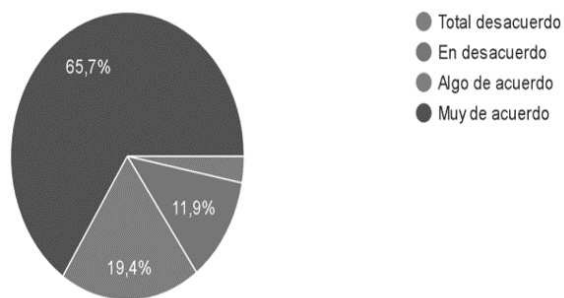


Fig. 6. El director está disponible para orientar al estudiante cuando sea necesario.

Podemos observar que los estudiantes universitarios manifiestan estar en 65.7% muy de acuerdo en que el directivo esta disponible para orientar al estudiante cuando sea necesario. Lo cual evidentemente no es que los directores o directoras, por ejemplo, puedan reemplazar el trabajo cotidiano de cada uno de sus docentes, pero sí que pueden potenciarlo y cualificarlo; así es cómo se crea una verdadera comunidad de profesionales en la escuela (Gairín y Rodríguez-Gómez, 2011).

Es decir, la trascendencia adquirida por el liderazgo lo asocia a ciertas prácticas —positivas— que lo vinculan a la buena marcha del centro movilizándolo a sus integrantes en una dirección común (Leithwood y Jantzi, 2000). Igualmente, el efecto puede ser el contrario, un liderazgo deficiente

tario repercute en una menor calidad en los centros educativos (Weinstein, 2009). Con todo, se pueden distinguir prácticas propias del liderazgo de aquellas que no lo son; en tanto que las más oportunas son las que focalizan tiempo y esfuerzos sobre la comunidad, de modo que se avance hacia la consecución de metas grupales de carácter educativo, considerar ciertas rutinas administrativas asociadas a la dirección de la organización está lejos de ser un rasgo definitorio de liderazgo (Robinson, 2009).

Por lo que podemos observar en los resultados obtenidos que en la institución educativa una mínima cantidad de participantes comparten que no exista la disponibilidad del directivo para orientar y solucionar situaciones cuando es necesario.

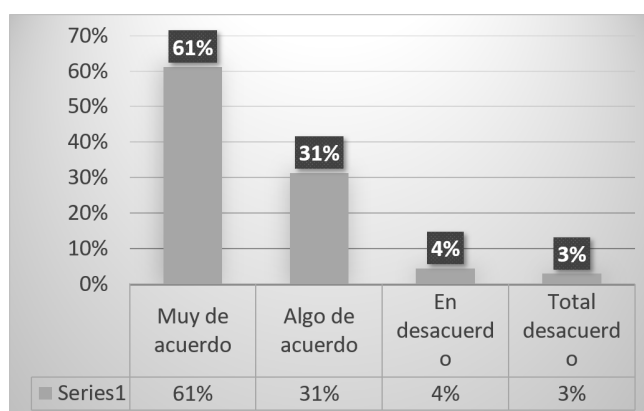


Fig. 7. Los profesores tienen un nivel suficiente de conocimientos prácticos que faciliten su aprendizaje

Como resultados analizados de la figura 7, donde se nos presenta lo referente acerca del nivel de conocimientos prácticos del docente y ver si estos son suficientes para que el alumno aprenda de una manera más fácil. Los resultados obtenidos de este esquema fueron los que a continuación se mencionan: el 61% manifiesta que los docentes cuentan con un nivel suficiente de conocimientos prácticos que ayudan a la comprensión de los temas que tratan en el aula, por lo que se encuentran muy de acuerdo, el 31% algo de acuerdo; el 4% está en desacuerdo y el 3% en total desacuerdo. De esta manera se puede valorar y considerar que los docentes son el eje central para que el alumno aprenda lo que se declara que aprenderá, y para que esto ocurra el docente debe preguntarse sobre qué y cómo enseña.

4. CONCLUSIÓN

Es importante y valioso destacar que la opinión que el alumnado destaca de los docentes y directivos de la insti-

tución, quienes consideran que los profesores se ocupan de la situación académica de los estudiantes con bajo rendimiento, motivan el aprendizaje de los contenidos de las materias, el trato recibido de los profesores es adecuado, el director está disponible para orientar al estudiante cuando sea necesario, ya que esto se ve reflejado en el desempeño profesional de cada uno de los estudiantes de la licenciatura en Contaduría pública de la Universidad Mesoamericana.

La gran parte de investigaciones existentes sobre la medición de la calidad de servicio y, que fueron recopiladas y revisadas para el presente estudio, tienen como referencia al modelo SERVQUAL, razón suficiente para considerarlo el más adecuado al momento de realizar un programa de medición de calidad de servicio docente. La calidad del servicio docente percibida por los estudiantes en el programa de Contaduría Pública de la Universidad Mesoamericana se pudo dimensionar en cinco factores, relacionados con eficiencia, elementos tangibles y atención personalizada. Se evidencia una diferencia con las dimensiones teóricas planteadas por Parasuraman (et al. 1988, 1991) y las replanteadas por Mejías (2005) y García (et al., 2005) en investigaciones previas.

La aplicación del sistema de escala SERVQUAL facilita la lectura y comprensión de la percepción que tienen los estudiantes frente a la calidad de los servicios docentes ofertados por la Institución privada, específicamente para el programa de Contaduría Pública.

El estudio arrojó como resultado que la mayor parte del alumnado se siente motivado con los servicios que les son brindados, esto se ha concluido al calcular la media de la respuesta a los 50 ítems en toda la muestra de participantes, lo cual arrojó tres (3) de cuatro (4) como valor promedio. No obstante, aún los servicios prestados por la Universidad Mesoamericana (UNIMESO) en el programa de Contaduría Pública no son catalogados como excelentes. En consecuencia, existen puntos del servicio prestado, sujetos a ser mejorados. En este orden de ideas, se abre la oportunidad para plantear, a futuro, acciones y planes de mejora relacionados con la gestión de calidad de esta institución.

Recordemos que es muy importante que los universitarios tengan en los docentes un apoyo en cuanto aquellos alumnos especialmente que presentan bajo rendimiento, ya que los factores de riesgo del estudiante incluyen déficits cognitivos, del lenguaje, atención lábil, escasas habilidades sociales y problemas emocionales y de la conducta. Los factores de riesgo de la escuela se refieren a aquellas características y circunstancias específicas ligadas a los docentes y administrativos como los prejuicios y las bajas expectativas de rendimiento, la inhabilidad para modificar el currículo, la falta de recursos y la carencia de estrategias de enseñanza

adecuadas, la estructura, el clima organizacional y los valores del sistema escolar. Por lo que es vital e importante trabajar en estos aspectos por parte de los docentes y administrativos para que infieran de manera positiva en el desempeño académico de los universitarios.

5. BIBLIOGRAFÍA

- Adue J., Gladys. Factores psicologicos que predisponen al bajo rendimiento, al fracaso y a la desercion escolar. *Estud. pedagóg.* [online]. 2002, n.28 [citado 2023-06-20], pp.193-204. Disponible en: http://www.scielo.cl/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0718-07052002000100012&lng=es&nr=iso > .ISSN0718-0705.[http : //dx.doi.org/10.4067/S0718-07052002000100012](http://dx.doi.org/10.4067/S0718-07052002000100012).
- Arbesú, M. y García, J. (2017). La evaluación docente en jaque: La visión de los funcionarios universitarios. *Revista Iberoamericana de Evaluación Educativa*, 10(2), 171-185. <https://doi.org/10.15366/rie2017.10.2.009>
- Area, M. (2009). Los medios de enseñanza o materiales didácticos. Conceptualización y tipos. Tenerife: Universidad de La Laguna. Asubonteg, P., McCleary, K. Y Swan, J. (1996). SERVQUAL revisited: a critical review of service quality. *Journal of Service Marketing*, Vol. 10, No. 6, pp. 62-81.
- Belando-Montoro, M. y Alanís-Jiménez, J. F. (2019). Perspectivas Comparadas entre los Docentes de Posgrado de Investigadores en Educación de la UNAM y la UCM. *REICE: Revista Iberoamericana sobre Calidad, Eficacia y Cambio en Educación*, 17(4), 93-110. <https://doi.org/10.15366/reice2019.17.4.005>
- Bryndum, S., Montes, J. A. (2005). La motivación en los entornos telemáticos. *RED. Revista de Educación a Distancia*(13), 1-24. Buttle, F. (1996). SERVQUAL: review, critique, research agenda. *European Journal of Marketing*. Vol. 30, No. 1, pp. 8-32.
- Carranza Peña, Guadalupe, Loredó Enríquez, Javier, García Cabrero, Benilde (2008). Análisis de la práctica educativa de los docentes: pensamiento, interacción y reflexión. *REDIE. Revista Electrónica de Investigación Educativa*, 1-15. Fecha de Consulta 02 de mayo de 2022. Disponible en: <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=15511127006>
- Contreras, G. A. (2018). Retroalimentación por pares en la docencia universitaria. Una alternativa de evaluación formativa. *Formación Universitaria*, 11(4), 83-94. <https://doi.org/10.4067/S0718-50062018000400083>
- Cordero, G.; Luna, E. Patiño, N. (2013). La evaluación docente en educación básica en México: panorama y agenda pendiente, en *Sinéctica*, núm. 41, pp.1-19.
- De Dios-Alija, T., García, J. M. y Muñoz-Pérez, S. (2017). Diseño de un modelo de evaluación y desarrollo docente en una universidad privada. *Revista Complutense de Educación*, 28(1), 61-80. https://doi.org/10.5209/rev_RCED.2017.v28.n1.48718
- Díaz, D. (2005). Validación de una escala de medida para la determinación de la calidad de servicio en una institución de educación superior. *Flumen - Revista de la Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo*, 1(1), 70-79. Editorial Vértice. (2008). *La calidad en el servicio al cliente*. España: Málaga Vértice
- Escobar, F. A. (2016). El uso de las tic como herramienta pedagógica para la motivación de los docentes en el proceso de aprendizaje y enseñanza en la asignatura de inglés. Recuperado de: <http://hdl.handle.net/20.500.11912/2762>.
- FERNÁNDEZ-ABASCAL, E., MARTÍN, M.D., DOMÍNGUEZ, J. (2004). *Procesos psicológicos*. Madrid: Pirámide.
- Ferre, M. E. (2015). FEIR 40: Modelos de Regresión. Retrieved March 29, 2016, from <http://www.um.es/ae/FEIR/40/regresionlineal-simple>
- Ford, J., Joseph, M. Y Joseph, B. (1993). *Service quality in higher education: a comparison of Universities in the United States and New Zealand using SERVQUAL*. Unpublished manuscript, Old Dominion University, Norfolk, VA.
- Gairín, J. y Rodríguez-Gómez, D. (2011). Cambio y mejora en las organizaciones educativas, *Educación*, 47 (1), 31-50.
- García, T.; Mejías, A.; Vásquez, M. y Ramirez, G. (2005). "PLS path modeling: an alternative to factor analysis to assess customer perceptions on service quality in a Venezuelan university", *Proceedings of the 4th International Symposium on PLS and related methods – PLS 0 5, Barcelona*
- García, T.; Mejías, A.; Vásquez, M. Y Ramirez, G. (2005). "PLS path modeling: an alternative to factor analysis to assess customer perceptions on service quality in a Venezuelan university", *Proceedings of the 4th International Symposium on PLS and related methods – PLS 0 5, Barcelona*.
- Gómez L. y Valdés, M. (2019). La evaluación del desempeño docente en la Educación Superior. *Propósitos y Representaciones*, 7(2), 479-515.

<https://doi.org/10.20511/pyr2019.v7n2.255>

Guerrero, J. (2003). Calidad en la educación, organizaciones y ejercicio profesional. *Revista Alternativas en Psicología*, 8, 24-35.

Iglesias Sobero, M. de las M., Loredó Enríquez, J., Martínez Cruz, V. I., Romero Lara, R., Alvarado García, F., Sánchez Saldaña, M. (2021). Dialogaremos, Nuevo Modelo de Evaluación Docente en Educación Superior. *Revista Iberoamericana De Evaluación Educativa*, 14(1), 13-34. <https://doi.org/10.15366/riee2021.14.1.001>

Iglesias, M. y Loredó, J. (2017). La evaluación de la docencia en instituciones de Educación Superior: Significado para el docente. Recuperado de <http://www.comie.org.mx/congreso/memoriaelectronica/v14/doc/2851.pdf>. Koenes, A. (1996). Gestión y motivación del personal. España: Ediciones Díaz de Santos.

Lago de Vergara, Diana Suárez, Audín y Montes Miranda, Alexander. (2014). Calidad de la educación superior: Un análisis de sus principales determinantes. *Saber ciencia y libertad*. 9. 157-170. [10.22525/sabcliber.2014v9n1.157170](https://doi.org/10.22525/sabcliber.2014v9n1.157170).

Leithwood, K. y Jantzi, D. (2000). The effects of different sources of leadership on student engagement in school. En: Riley, K. y Louis, K. (eds.). *Leadership for Change and School Reform*. Londres: Routledge Falmer.

Lloréns, F. (1996). Medición de la calidad de servicio, una aproximación a diferentes alternativas. *Servicio de Publicaciones de la Universidad de Granada, España*.

López, M. Y Serrano, A. (2001). Dimensiones y medición de la calidad de servicio en empresas hoteleras. *Revista Colombiana de Marketing*, Año 2, No. 3, pp. 1-13.

Márquez Ibarra, Lorena, Madueño Serrano, María Luisa. (2016). Propiedades psicométricas de un instrumento para apoyar el proceso de evaluación del docente universitario. *Revista electrónica de investigación educativa*, 18(2), 53-61. Recuperado en 29 de marzo de 2022, de http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_rtttextpid=S1607-40412016000200004&lng=estlng=es

Mejías A., Reyes O. y Maneiro N. (2006). Calidad de los Servicios en la Educación Superior Mexicana: Aplicación del Servqualing en Baja California. *Revista Investigación y Ciencia*, Vol. 14, No. 34, pp. 36-41

Mejías A., Reyes O. y Maneiro N. (2006). Calidad de los Servicios en la Educación Superior Mexicana: Aplicación del Servqualing en Baja California. *Revista Investigación y Ciencia*, Vol. 14, No. 34, pp. 36-41.

Mejías A., Reyes O. y Maneiro N. (2006). Calidad de los Servicios en la Educación Superior Mexicana: Apli-

cación del Servqualing en Baja California. *Revista Investigación y Ciencia*, Vol. 14, No. 34, pp. 36-41.

Mejías, A. (2005a). Modelo para medir la Calidad del Servicio en los Estudios Universitarios de Postgrado. *Revista Universidad, Ciencia y Tecnología*, Vol. 4, No. 34: pp. 81-85

Mejías, A. (2005b). Validación de un instrumento para medir la calidad de servicio en estudios universitarios. *Revista Ingeniería Industrial, CUJAE, Cuba*, Vol. XXVI, No. 2, pp. 20-25.

Montaña, J., Ramírez E. Y Ramírez H. (2002). Evaluación de la Calidad de los servicios públicos domiciliarios. *Revista Colombiana de Marketing*, Año 3, No. 5, pp. 47-62.

OCDE. (2019). Calidad en la educación superior — READ online. [oecd-ilibrary.org](https://read.oecd-ilibrary.org/education/el-futuro-de-la-educacion-superior-en-mexico_b837a32-espage1). https://read.oecd-ilibrary.org/education/el-futuro-de-la-educacion-superior-en-mexico_b837a32-espage1

Ochoa, L. y Moya, C. (2019). La evaluación docente universitaria: retos y posibilidades. *Folios*, 49, 41-60. <https://doi.org/10.17227/Folios.49-9390>

Pacheco M., Teresa “La problemática del sistema educativo en Chiapas”, *L’Ordinaire des Amériques* [En línea], 213—2010, consultado el 23 de mayo de 2022. URL: <http://journals.openedition.org/ordea/2458>; DOI: <https://doi.org/10.4000/ordea.2458>

Parasuraman, A., Zeithaml, V. Y Berry, L. (1991). Refinement and Reassessment of the SERVQUAL Scale. *Journal of Retailing*, Vol. 67, No. 4, pp. 420-450

Parasuraman, A., Zeithaml, V., Y Berry, L. (1988). SERVQUAL: A Multiple-Item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality. *Journal of Retailing*, Vol. 64, No. 1, pp. 12-40.

Rama, C. (2016). Evaluación de la educación no presencial: desde el paradigma tradicional de evaluar procesos de enseñanza (indicadores educativos) a modelos emergentes de evaluación de aprendizajes (competencias adquiridas). En C. Rama y J. Domínguez (Ed.), *El aseguramiento de la calidad de la Educación Virtual* (pp. 25-42). Perú: Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote.

Robinson, V.; Hohepa, M. y Lloyd, C. (2009). *School leadership and student outcomes: Identifying what works and why: Best evidence synthesis iteration (BES)*. New Zealand, Ministry of Education, Crown. Disponible en: . [Consulta: diciembre de 2001].

SEP (2017), *Sistema Educativo de los Estados Unidos Mexicanos: Principales Cifras 2016-2017* [Educational System of the United Mexican States: Main Figures 2016-

2017], Secretaría de Educación Pública (Secretariat of Public Education), Mexico City.

Tabera Galván, M. V., Álvarez Comino, M. J., Hernando Jerez, A., Rubio Alonso, M. (2015). Percepción de los estudiantes universitarios de Ciencias de la Salud sobre las actitudes de los docentes y su influencia en el clima de aprendizaje. *Revista Complutense de Educación*.

UNESCO. (2017). Vista de Aseguramiento de la calidad de la educación superior. [iesalc.unesco.org. https://www.iesalc.unesco.org/ess/index.php/ess3/article/view/36/36](https://www.iesalc.unesco.org/ess/index.php/ess3/article/view/36/36)

UVM (2018), Encuesta Nacional de Egresado [National Survey of Graduates], Universidad del Valle de Mexico, Mexico City, <http://opinionpublicauvm.mx/egresados2018>.

Vargas, G. M. G. (2014). Calidad y equidad de la educación superior pública. Aspectos por considerar en su interpretación. *Revista Educación*, 31(2), 11-27.

Vidal Esteve, M. I., Vega Navarro, A., López Gómez, S. (2019). Uso de materiales didácticos digitales en las aulas de Primaria. *Campus virtuales: revista científica iberoamericana de tecnología educativa*.

Weinstein, J. (2009). Liderazgo educativo: asignatura pendiente de la reforma chilena. *Estudios Sociales*, 117, 123-147

World Economic Forum (2018), *The Future of Jobs: Centre for the New Economy and Society*, WEF, Geneva, http://www3.weforum.org/docs/WEF_Future_of_jobs2018.pdf.

Yance, J. T. (2013). Percepción de los estudiantes del desempeño docente en la Junín. *Horizonte de la Ciencia*, 3(4), 89-96.

YELA, J. R. Y GÓMEZ, M. A. (2006) *Principios y aplicaciones del condicionamiento y aprendizaje*. Salamanca: Publicaciones Universidad Pontificia de Salamanca.