

Valoración de la calidad de los estudiantes vs profesores-coordinadores del área de cultura física y salud en la educación media superior

Assessment of the quality of students vs teachers-coordinators of the area of physical culture and health in upper secondary education

MORQUECHO-SÁNCHEZ, Raquel^{1*†}, GADEA-CAVAZOS, Erika Alexandra¹, MORALES-SÁNCHEZ, Verónica² y PÉREZ-GARCÍA, José Alberto¹

¹Universidad Autónoma de Nuevo León, Facultad de Organización Deportiva

²Universidad de Málaga, España. Facultad de Psicología

ID 1^{er} Autor: Raquel, Morquecho-Sánchez / ORC ID: 0000-0003-4993-8027, Researcher ID Thomson: B-2465-2012, CVU CONACYT ID: 69066

ID 1^{er} Coautor: Erika Alexandra, Gadea-Cavazos / ORC ID: 0000-0002-2844-6675, Researcher ID Thomson: B-2465-2012, CVU CONACYT ID: 369975

ID 2^{do} Coautor: Verónica, Morales-Sánchez / ORC ID: 0000-0001-6943-9896, Researcher ID Thomson: H-6654-2015, CVU CONACYT ID: H-6654-2015

ID 3^{er} Coautor: José Alberto, Pérez-García / CVU CONACYT ID: 369992

Recibido Abril 26, 2018; Aceptado Junio, 30 2018

Resumen

Desde comienzos del siglo XXI la calidad es uno de los objetivos prioritarios de las organizaciones en todos sus ámbitos. En este sentido, cada vez son más los centros educativos que se suman a la corriente de mejora de la calidad, aplicando los principios de la gestión de la calidad igual que se hace en el ámbito empresarial. (Hernández, 2009). Por esta razón, la presente investigación tiene como objetivo valorar la calidad percibida de los estudiantes vs profesores/coordinadores del área de cultura física y salud en el bachillerato del estado de Nuevo León (México), impartido en la Universidad Autónoma de Nuevo León (UANL). El método de esta investigación es cuantitativo de corte transversal, se utilizó el instrumento SERVQUAL, (Parasuraman, Zeithaml and Berry, 1988). El estudio se realizó a 588 estudiantes, 25 profesores y 30 coordinadores del área de cultura física y salud de las instituciones académicas. Este estudio es importante para la búsqueda de la mejora continua del aprendizaje y del servicio educativo y deportivo brindado, incrementando las horas de clase de educación física, la actividad física, y la recreación entre las preparatorias de la UANL, con estas acciones se pretende disminuir el sedentarismo y la obesidad en la población juvenil. Por ello, la mejora de la calidad del servicio educativo afecta directamente a los estudiantes considerándolos como clientes externos de la educación (Lepeley, 2001) en las instituciones académicas. Como conclusión es necesario disponer de instrumentos válidos, fiables y sencillos, para que los responsables de los servicios educativos y deportivos universitarios realicen un adecuado seguimiento de la percepción de sus usuarios y ofertar planes de calidad educativos.

Valoración, Educación, Calidad Percibida, Profesores, Estudiantes, Cultura Física.

Abstract

Since the beginning of the 21st century, quality is one of the priority objectives of organizations in all their fields. In this sense, more and more educational centers are joining the current to improve quality, applying the principles of quality management as it is done in the business world. (Hernández, 2009). For this reason, the present research aims to assess the perceived quality of students vs. teachers / coordinators in the area of physical culture and health in the baccalaureate of the state of Nuevo León (Mexico), taught at the Autonomous University of Nuevo Leon (UANL)). The method of this investigation is quantitative of cross section, the SERVQUAL instrument was used (Parasuraman, Zeithaml and Berry, 1988). The study was carried out on 588 students, 25 professors and 30 coordinators of the area of physical culture and health of the academic institutions. This study is important for the search of the continuous improvement of the learning and of the educative and sport service provided, increasing the hours of class of physical education, the physical activity, and the recreation between the preparatory ones of the UANL, with these actions it is tried to diminish sedentary lifestyle and obesity in the youth population. Therefore, the improvement of the quality of the educational service directly affects the students considering them as external clients of education (Lepeley, 2001) in the academic institutions. As a conclusion, it is necessary to have valid, reliable and simple instruments so that those responsible for educational and sports services in the university can adequately monitor the perception of their users and offer educational quality plans.

Assessment, Education, Perceived Quality, Teachers, Students, Physical Culture

Citación: MORQUECHO-SÁNCHEZ, Raquel, GADEA-CAVAZOS, Erika Alexandra, MORALES-SÁNCHEZ, Verónica y PÉREZ-GARCÍA, José Alberto. Valoración de la calidad de los estudiantes vs profesores-coordinadores del área de cultura física y salud en la educación media superior. Revista de Sistemas y Gestión Educativa. 2018, 5-15: 1-6.

*Correspondencia al Autor (Correo electrónico: rmorecho7@hotmail.com)

†Investigador contribuyendo como primer Autor.

Introducción

En los últimos años los sistemas y modelos de gestión de la calidad están comenzando a tener una amplia aceptación en el ámbito de la educación. Por el contrario, únicamente desde hace pocos años se está produciendo la adopción de estos modelos de gestión en el sector de la cultura física, deporte, educación física y recreación (Morales-Sánchez, 2007).

La problemática entorno a la calidad de la educación física en México y el significado de la calidad educativa contribuye un tópico fundamental y trascendente en las sociedades contemporáneas. En las unidades de aprendizaje que integran cada uno de los programas educativos del nivel medio superior se promueve la construcción de las competencias generales y específicas definidas para este nivel de estudios, entre las unidades de aprendizaje de formación básica en nivel medio superior se encuentra la asignatura de cultura física y salud.

La calidad del servicio es el resultado de un proceso de evaluación, denominada calidad de servicio percibida, donde el cliente compara sus expectativas con su percepción del servicio recibido (Grönroos, 1984). Por lo tanto depende de dos variables: el servicio esperado y el servicio recibido. (Morales-Sánchez, 2003)

Justificación

La educación es una actividad humana, sistemática, orientada a la mejora de las personas, por medio de acciones intencionadas de los educadores, generalmente concretada en planes o programas. Como en cualquier otro ámbito de la realidad natural o social, el ser humano se ha propuesto su conocimiento, bien sea entendido como una comprensión profunda de su naturaleza, planteamientos, procesos y resultados, o bien como una explicación de los mismos mediante leyes más o menos generales (Ramón, 2000). Cada vez son más los mecanismos de evaluación en la educación que implementan en sus modelos educativos, con el incremento de profesores y estudiantes, cada vez son más requisitos y actualizaciones, por lo que a cierto tiempo estos mecanismos de evaluación tienen que ser, también actualizados para su aplicación dentro de las instituciones académicas. La evaluación del sistema educativo no se refiere únicamente a evaluar el logro escolar.

El proceso educativo se basa en la interrelación de objetivos, experiencias de aprendizaje y evaluación estudiantil; así como, de los docentes, de los factores que influyen en el proceso (textos, establecimientos, padres, etc.) directores de establecimiento, ambiente, características personales de los alumnos como autoestima, influencia familiar, condiciones de vida, gasto en educación, nutrición todo esto para la evaluación de la calidad total de las instituciones académicas. Sin embargo, dentro de la educación física en muchas ocasiones, los programas de evaluación no tienen implementada la necesaria metodología evaluativa. La amplia diversidad de programas a evaluar (Fernández del Valle, 1992), así como los presupuestos de los cuales se parte, contribuyen a establecer diversos tipos de evaluación. (Morales-Sánchez, 2005)

El interés por el estudio de la Calidad del Servicio por parte de los/as instituciones académicas cada vez es mayor por la competencia que existe entre ellas, ya que estos/as no deben de quedar indiferentes ante los cambios que, en este sentido, se están produciendo en nuestra sociedad, ya que el éxito de su gestión depende, en parte, de conocer las necesidades y satisfacción de las mismas que tienen sus usuarios/as (López-Pérez, 2012).

Objetivo General

Valorar la calidad de los estudiantes vs. profesores-coordinadores del área de cultura física y salud en la educación media superior de la Universidad Autónoma de Nuevo León (UANL).

Metodología

En función de los objetivos planteados y en base a los trabajos de investigación sobre modelos de medidas de la calidad total del servicio educativo, es un Diseño Selectivo no Probabilístico Transversal (Ato, López, y Benavente, 2013). El tipo de muestra utilizada fue estratificada. El software utilizado fue el paquete estadístico SPSS v.22.

Se puede observar en la tabla 1, las instituciones educativas en las que se aplicó el instrumento.

Preparatorias	Municipios
Nº 1	Apodaca
Nº 7 Campus las puentes	San Nicolás de los Garza
Nº 7 Campus oriente	
Nº 16	Monterrey
Nº 2	
Nº 9	
Nº 15 Madero	
Técnica Medica	Guadalupe
Nº 8	
Nº 22	
Nº 23	Santa Catarina
Nº 25	Escobedo

Tabla 1 Preparatorias y municipios pertenecientes a la muestra

Participantes

Los participantes de este estudio fueron 588 estudiantes, 25 profesores y 30 coordinadores activos del área de cultura física y salud de 11 instituciones del bachillerato de la UANL.

Instrumento

Son muchos los trabajos donde se han utilizado como instrumento de medida el Modelo SERVQUAL (Parasuraman, Zeithaml y Berry, 1985, 1988; Zeithaml, Parasuraman y Berry, 1993, 1996), entre ellos, destacamos las investigaciones de Morales Sánchez (2003) y Morales-Sánchez, Hernández-Mendo y Blanco-Villaseñor (2005; 2009). Es por ello que la calidad está ligada completamente al modelo SERVQUAL.

El instrumento utilizado para recolectar los datos fue el cuestionario SERVQUAL de Parasuraman, Zeithaml y Berry (1988) está formado por 22 ítems, y 5 dimensiones teóricas las cuales son: Elementos tangibles, Confiabilidad, Capacidad de respuesta, Empatía y Seguridad, agrupadas entre las expectativas y percepciones de los clientes.

Dimensiones	Ítems
Elementos tangibles	01 al 04
Fiabilidad	05 al 09
Capacidad de Respuesta	10 al 13
Seguridad	14 al 17
Empatía	18 al 22

Tabla 2 Agrupación de los ítems correspondientes a cada dimensión

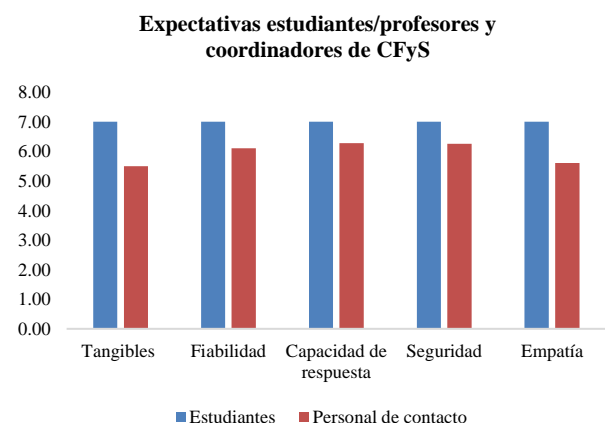
Procedimiento

Se realizó la adaptación del cuestionario al contexto mexicano estudiantil siguiendo el trabajo de Morales-Sánchez, Berrocal, Morquecho-Sánchez y Hernández-Mendo (2013). En el cual adaptaron dicho cuestionario al contexto estudiantil de nivel secundaria y bachillerato, en España. Para esta ocasión se creó una comisión de 6 expertos del área de cultura física y de gestión de la calidad, y se analizaron los posibles cambios a los cuestionarios, posteriormente se realizaron las adaptaciones al instrumento conforme a la retroalimentación recibida, también se realizaron los análisis metodológicos del mismo, donde se obtuvieron resultados significativos demostrando las propiedades psicométricas del instrumento.

Después se procedió a realizar visitas a las instituciones educativas para proporcionar la información del proyecto y a su vez se entregaron los oficios de autorización a los directivos. Para la aplicación del cuestionario, se calendarizaron las visitas a las instituciones académicas para aplicar los instrumentos a los profesores y coordinadores del área de cultura física y salud, los cuales fueron elegidos de forma aleatoria y una vez terminada su impartición de cátedra.

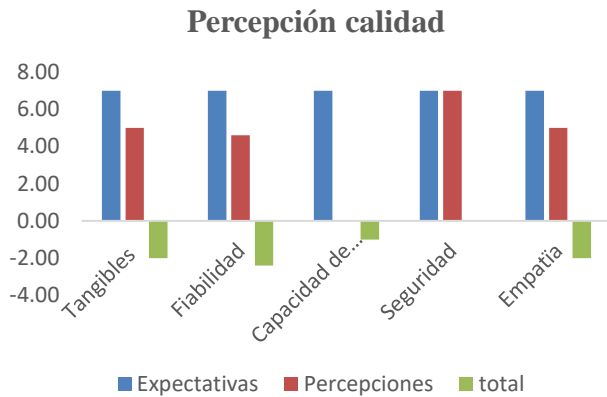
Resultados

En la gráfica 1 se muestran las expectativas de los estudiantes son altas con respecto a las expectativas del personal de contacto (Profesores/ Coordinadores) en donde la dimensión de capacidad de respuesta es la más cercana a lo que los estudiantes tienen como expectativas respecto a la cultura física y salud.



Gráfica 1 Comparación de expectativas de estudiantes vs profesores de las dimensiones de la calidad.

En la gráfica 2 se muestran los resultados negativos ante las dimensiones, los estudiantes vs profesores/ coordinadores, esto indica una baja calidad en las dimensiones de tangibilidad, fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad, empatía.



Grafica 2 Calidad de las percepciones de los estudiantes respecto a los profesores/coordinadores por dimensiones

En la figura 1 los alumnos proporcionaron en las preguntas anexadas al cuestionario, nos proporcionan que el 40% de la muestra quiere más práctica de la asignatura, seguido de mejorar instalaciones e infraestructura deportiva.

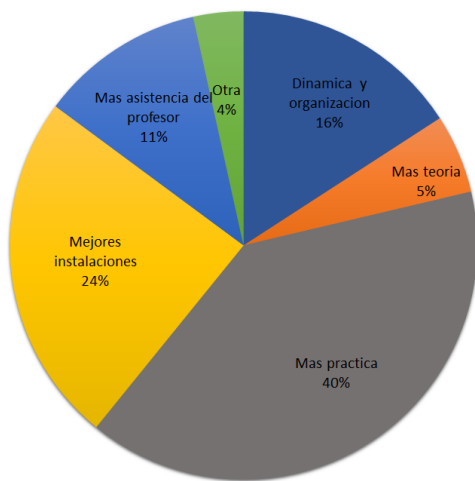


Figura 1 Sugerencias por parte del alumnado a la clase de cultura física y salud

En la figura 2 se muestran las sugerencias por parte de los coordinadores y maestros participantes en nuestro estudio, los cuales coinciden de forma significativa con los alumnos con respecto a su percepción en aumentar el área práctica de la asignatura con un 41%, lo que significa aumentar el número de horas para dicha asignatura, seguido de un mejor horario con el 24% al igual que mejoren las instalaciones deportivas.

Profesores y coordinadores de CFyS

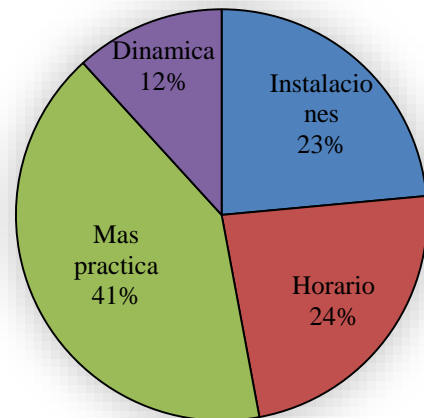


Figura 2 Sugerencias por parte de los profesores y coordinadores del área de Cultura Física y Salud

Conclusiones

Morales-Sánchez (2003), menciona que los gestores o directivos que están realmente interesados en la calidad del servicio deben poner en práctica un proceso continuo para: (1) Controlar y verificar la percepción que tienen los usuarios sobre la calidad de sus servicios, (2) Identificar las causas de las deficiencias en la calidad de los servicios; (3) Tomar las medidas apropiadas para mejorar la calidad de los servicios.

Como mencionamos a lo largo de la introducción, en la educación se ofrece un servicio, muchas veces disfrazado, el cual siempre es necesario la implementación de todos estos mecanismos de evaluación, para ofrecer un servicio que lleven a las organizaciones educacionales al éxito y logren la satisfacción de los clientes. De esta manera se conoce como calidad del servicio a la metodología que organizaciones privadas, públicas y sociales implementan para garantizar la plena satisfacción de sus clientes, tanto internos como externos.

Definir la calidad de la educación es tarea compleja porque los criterios que la conforman son cambiantes, por lo tanto no hay ni debe haber una verdad absoluta al respecto, solo aproximaciones que deben construirse con referencia al contexto cultural e histórico. En tal sentido, es tarea de todos los actores de la sociedad elaborar el proyecto educativo que especifique claramente el tipo de educación que aspira y necesita, enmarcar dentro de un proyecto de país.

Es necesario, asimismo, generar una cultura para la calidad y una cultura para vivir con una educación de calidad. De acuerdo con Morquecho (2014) concluimos que es preciso disponer de instrumentos válidos, fiables y sencillos, para que los responsables de los servicios deportivos universitarios realicen un adecuado seguimiento de la percepción de sus usuarios a la gestión deportiva universitaria.

Agradecimiento

Este trabajo es resultado del proyecto de investigación financiado por la Universidad Autónoma de Nuevo León, en el marco de la Convocatoria PAICYT 2018.

Referencias

Alonso, D., Rial, J., y Rial, A. (2013). Evaluación de la calidad percibida de los servicios deportivos en el ámbito universitario. *Revista de Psicología del Deporte*, 22(1), 143-150.

Alvarado-Lagunas, Elías, José-Raúl Luyando-Cuevas y Esteban Picazzo-Palencia (2014), "Percepción de los estudiantes sobre la calidad de las universidades privadas en Monterrey", *Revista Iberoamericana de Educación Superior (RIES)*, vol. vi, núm. 17, pp. 58

Álvarez, M., Rodríguez, S. (1997) La calidad total en la universidad: ¿Podemos hablar de clientes?, *Boletín de Estudios Económicos*, Vol. 52, Nº 161, pp. 333–352.

Córdoba Caro, L; García Preciado, V; Luengo Pérez, LM; Vizúete Carrizosa, M; Feu Molina, S; (2011). Determinantes socioculturales: su relación con el rendimiento académico en alumnos de Enseñanza Secundaria Obligatoria. *Revista de Investigación Educativa*, 29 (1), 83-96.

Grönroos, C. (1982). *Strategic Management and Marketing in the Service Sector*. Swedish School of Economics and Business Administration. Sweden: Helsingfors.

Grönroos, C. (1984). A service quality model and its marketing implications. *European Journal of Marketing*, 18, 36-44.

Hernández,-Medina A, Velásquez D. y Pérez A. (2009). Evaluación de la calidad de la asignatura matemática superior I en el ámbito de la Sede Universitaria Municipal Camajuani. *Revista Digital Lámpsakos*, No. 2, pp. 24-30.

Mejías A., Agustín; Maneiro M., Ninoska; Reyes S., Óscar; (2006). Calidad de los Servicios en la Educación Superior Mexicana: Aplicación del Servqual en Baja California. *Revista Investigación y Ciencia*, enero-abril, 36-41.

Morales-Sánchez, V. (2003) *Evaluación Psicosocial de la calidad en los servicios municipales deportivos: aportaciones desde el análisis de variabilidad*. Tesis Doctoral sin publicar, Universidad de Málaga, Málaga, España.

Morales-Sánchez, V., Hernández-Mendo, A. y Blanco, A. (2005) Evaluación de la calidad en los programas de actividad física. *Psicothema*, 17(2), 311-317.

Morales-Sánchez, V., Hernández-Mendo, A. y Blanco, A. (2009). Evaluación de la calidad en organizaciones deportivas: adaptación del modelo Servqual. *Revista de Psicología del Deporte*, 18(2), 137-150

Morales-Sánchez, V; Berrocal, M; Morquecho-Sánchez, R; Hernández-Mendo, A; (2013). Evaluación de la calidad en el área de educación física en un centro de enseñanza secundaria y bachillerato. *Revista Iberoamericana de Psicología del Ejercicio y el Deporte*, . 411-427.

Morquecho-Sánchez, R. (2014). *Evaluación de la Calidad Percibida en Organizaciones de Servicios Deportivos Universitarios*. Tesis Doctoral sin publicar. Universidad Autónoma de Nuevo León, Monterrey, México.

Morquecho - Sánchez, R; Morales - Sánchez, V; Ceballos - Gurrola, O; Medina - Rodríguez, R E; (2016). Cuestionario de evaluación de la calidad percibida en organizaciones de servicios deportivos universitarios (qunisport v.mx): programa factor. *Revista Iberoamericana de Psicología del Ejercicio y el Deporte*, 11, 271-277.

Palacios Gómez, J.L; (2014). Revisión y crítica del papel de las expectativas en las escalas para medir la calidad percibida del servicio. *metodos.revista de ciencias sociales*, Mayo-Sin mes, 59-71.

Parasuraman, A., Zeithaml, V. A. y Berry, L. L. (1988). *The service quality puzzle. Business Horizons*, 31(5), 34-35.

Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1991). Refinement and Reassessment of the Servqual Scale. *Journal of Retailing*, 67 (4), 420-450.