

Representaciones sociales de la calidad del servicio educativo en una institución de educación superior

Pablo Gregorio Pérez Campos

¹ Tecnológico Nacional de México/Instituto Tecnológico de León.

Resumen

Educar con calidad es necesario para lograr una sociedad democrática, sustentable, productiva entre otras virtudes. La calidad del servicio educativo no se logra automáticamente al girar instrucciones o destinar recursos para ello. Para alcanzar y sostener la calidad se necesita la participación y compromiso de todos los involucrados. En ocasiones se considera, a quienes no se apegan a las acciones institucionales en pro de la calidad, como resistentes a la mejora. La investigación realizada permitió conocer y contrastar las representaciones sociales de la calidad del servicio educativo y develar el fondo de tal resistencia. Se contrastó entre los involucrados y contra la filosofía institucional. Los involucrados comparten el objetivo de fortalecer la calidad del servicio educativo, asumen su rol y conocen el impacto de sus acciones sin culpar a otros, aunque señalan que cuando no se cumple, sea quien sea que lo haga, el deber ser entonces la calidad se ve afectada negativamente. La postura ante las acciones institucionales implementadas responde a las formas de entender y por lo tanto de abordar la calidad. Al comprender y considerar dichas representaciones sociales las instituciones pueden fortalecer las acciones implementadas para mejorar la calidad de su servicio educativo.

Abstract

Educating with quality is necessary to achieve a democratic, sustainable, productive society, among other virtues. The quality of the educative service is not automatically achieved by issuing instructions or allocating resources for it. To achieve and sustain quality, all those involved are needed to participate and commit. Sometimes, those who do not adhere to institutional actions in favor of quality are considered resistant to improvement. The research conducted allows to understand and contrast social representations of educational service quality and to reveal the context of this resistance. It was contrasted between those involved and against the institutional philosophy. Those involved share the objective of strengthening the quality of the educational service, assuming a role and knowing the impact of their actions without blaming others, although they point out that when it is not fulfilled, whoever does it, the duty is then the quality is negatively affected. The position before the implemented institutional actions responds to understanding and, therefore, approaching quality. By understanding and considering these social representations, institutions can strengthen the actions implemented to improve the quality of their educational service

Palabras clave: Representaciones sociales, Servicio educativo, Calidad, Educación, Indicadores de calidad.

Key words: Social representations, Educational service, Quality, Education, Quality indicators.

1. INTRODUCCIÓN

Representación social

En la búsqueda del conocimiento no es una postura apropiada, del investigador, considerar que la realidad es estática. Gastón Bachelard [1] rescata que Prigogine subraya el hecho sobre el dinamismo de la realidad, su relatividad y su aspecto contextual. La educación es un hecho social, dinámico, relativo y contextual.

Eduardo Mercado [2] señala que tras toda acción humana hay una intención dotada de sentido y significado que se presenta en una red lugar-tiempo-cultura-sociedad. Nicanor Ursúa [3] rescata que Alfred Schütz señala la diferencia existente entre las ciencias del espíritu y de la naturaleza y no considera congruente aplicar en las

ciencias del espíritu el método de las ciencias naturales. Es recomendable optar por un método coherente con y para las ciencias sociales: la investigación cualitativa.

Mardones y Ursúa [4] señalan que para Weber la comprensión, se puede considerar como un método de investigación de las ciencias sociales. La comprensión es el método de las ciencias del espíritu, aunque no es únicamente un método pues la comprensión es la forma en que el sujeto vive su realidad.

Las representaciones sociales (RS) emergen como un método de investigación permitiendo observar y analizar la manera en la que la subjetividad recoge las tendencias macrosociales y del colectivo. En las RS, que se constituyen en una manera de interpretar nuestra realidad, se distingue, en contraparte a compartir actitudes y acciones, la construcción, el significado y la funcionalidad de los elementos derivado de la relación entre dos o más participantes que en una relación dialéctica intercambian, con su consecuente transformación, conocimientos, opiniones, formas de interpretar el mundo. Las RS son un tipo de conocimiento práctico y funcional, nutrido por el sentido común y de toda información que el actor recibe de diversas fuentes. La información que recibe es sobre el hecho social y sus actores. Dicha información es procesada en esquemas de pensamiento tanto individual y colectiva. Moscovici señala que una RS es una red de imágenes y lenguaje con propiedades particulares y que es el resultado de grupos sociales y de los individuos que les conforman y que no se quedan en una mera opinión ni una fotografía de la realidad empero sí involucran una interacción, un intercambio dialéctico: es un proceso mental en que “eso” influye en el actor, el actor procesa “eso”, ratifica o rectifica, y regresa para interactuar con “eso”. Para Jodelet la RS designa una modalidad de pensamiento social y práctico que abarca la comunicación, la comprensión y el dominio del entorno social [5]

Calidad y educación

La calidad es polisémica y puede referirse a productos, servicios y otros. En la calidad interviene la relación necesidad-expectativa-realidad. Humberto Gutiérrez y Román De la Vara [6] mencionan que “la calidad se relaciona ante todo con la satisfacción del cliente”. Para satisfacer al cliente es necesario cumplir sus expectativas.

Las expectativas del cliente se relacionan con su contexto así que no son inmutables. Como ejemplo de lo anterior, Sofia Vieira [7] rescata que, en algún momento de la historia brasileña una educación de calidad habría implicado el enseñar labores domésticas a las jovencitas. La expectativa de calidad en la educación ha cambiado y seguirá cambiando. Una educación con calidad es necesaria para el progreso de la sociedad.

Al hablar de educación se podría reducir a lo que acontece en el aula y la dupla estudiante-docente, sin embargo, esta reducción deja de lado aspectos cuyo impacto, en lo que se percibe como calidad, no deberían menospreciarse. A fin de ampliar el escenario más allá de aula y dar voz a los otros actores se hace uso del concepto de servicio educativo.

La calidad del servicio educativo tiene varias aristas. Se recuperan algunos señalamientos: Flores, Blanco, Cárdenas, Cordero, Díaz, Jiménez, Martínez y Ornelas [8] señalan que la calidad de la educación no se relaciona solamente con recursos económicos; Susana Sánchez [9] menciona que aunque una institución de educación posea los mejores recursos físicos y tecnológicos no se constituye, automáticamente, en una institución de calidad pues los recursos ayudan, pero no lo son todo; Armando Alcántara [10] señala que no es apropiado, calificar la calidad, solamente, por la eficiencia terminal, cobertura, índices de reprobación, infraestructura escolar, formación de docentes y la actualización posterior su formación; Óscar Comas [11] señala que existe

un riesgo, al buscar la calidad, interpretando equivocadamente el objetivo de la educación de calidad, bajo la máscara de lograr certificaciones o acreditaciones o becas de desempeño o alcanzar otros indicadores pues se pierde el sentido de la universidad para convertirse en una organización que busca solamente los beneficios económicos y la rentabilidad de los recursos.

El sentido de la universidad, de todas las instituciones educativas de nivel superior, es articular el conocimiento con la sociedad. Felipe Martínez [12] reflexiona sobre la calidad de la educación y su relevancia indiscutible e invita a no trabajar en la calidad de la educación con la “visión miope de los rankings”, es decir no quedarse en el valor de pruebas estandarizadas, como PISA, junto con las discusiones superficiales en torno a ellas y las actividades para mejorar los resultados obtenidos que incluso puede generar acciones no favorecedoras como una destructiva competencia. También invita a estudiar la calidad en la educación en el sentido de que la escuela contribuya a preparar jóvenes que quieran transformar su sociedad y mejorarla. Alexander Astin [13] señala que la calidad se identifica con un proceso de autocrítica que hace hincapié en la contribución de la institución al desarrollo intelectual y personal de los estudiantes más que a la infraestructura y el prestigio.

Al hablar de una institución educativa de calidad se espera que la misma cumpla con transparencia en la rendición de cuentas de los recursos públicos recibidos, brinde satisfacción a sus estudiantes, que los empleadores reciban un producto con aptitud para un propósito. Además, que la calidad es una realidad compleja que no debe limitarse ni atarse solamente en evaluación académica y debe considerar otros aspectos como la pertinencia, el desempeño, la cobertura, eficacia y eficiencia, eficiencia terminal, la investigación, la docencia, la generación y difusión del conocimiento. Educar con calidad es no perder de vista que el proceso enseñanza-aprendizaje considera los cuatro pilares propuestos: el estudiante debe aprender a conocer, aprender a hacer, el aprender a convivir y aprender a ser [9]

La calidad en la educación es y será un tema de interés vigente que ofrece una basta variedad de áreas de investigación. Hasta el momento en la revisión no se ha encontrado material que, en lo particular, aborde la calidad de educación en los institutos tecnológicos federales mexicanos abordado desde las representaciones sociales. Es de interés conocer la representación social de la calidad en los actores de servicio educativo en este tipo de institución educativa de nivel superior en el contexto nacional.

De la revisión hecha se puede concluir que no hay una definición única de calidad y en el servicio educativo no puede abordarse de manera reduccionista, por mencionar algunos aspectos: al valor de los índices de reprobación y deserción; número de estudiantes en programas de intercambio académico; cumplimiento de indicadores de cobertura; eficiencia terminal o al número de programas educativos acreditados.

Es así como la premisa bajo la que se desarrolla el presente trabajo es que la calidad en el servicio educativo es multidimensional y se considera: la pertinencia; la equidad; la cobertura; el impacto social; la eficacia; la investigación, generación y difusión del conocimiento; la docencia; la gestión del centro escolar; la satisfacción del usuario y el valor agregado. Además, que la representación de los actores del servicio educativo está influenciada por la percepción, el bagaje cultural, las prenociones entre otras particularidades personales.

De la revisión del estado del arte y del estado de conocimiento se desprendieron tres preguntas que orientaron la investigación.

- 1) ¿Cómo se representan la calidad en el servicio educativo los actores del servicio educativo?

- 2) ¿Cuáles son las coincidencias y diferencias entre la representación social de la calidad en el servicio educativo de estos actores?
- 3) ¿Las representaciones sociales de la calidad en el servicio educativo de los actores involucrados corresponde con el concepto de calidad establecida por la dirección?

Justificación

Del material revisado se desprende que por calidad en la educación se entiende, en mayor grado, el cumplimiento de indicadores: cobertura, matrícula, eficiencia terminal, deserción; programas académicos acreditados; personal docente con posgrado o certificaciones; investigaciones realizadas y patentes logradas; desempeño de estudiantes en evaluaciones estandarizadas; inserción de los egresados en el campo laboral; entrega de formatos y planeaciones de curso al inicio del período escolar; cobertura total del programa académico; entre otros más.

Varios autores asocian la calidad de una institución educativa con: la gestión de los recursos económicos y humanos; el sobrecupo en las aulas; tiempo de trámites administrativos como constancias de estudios; los procesos de inscripción y reinscripción; la infraestructura adecuada, suficiente y en buenas condiciones incluyendo los servicios sanitarios. Lo anterior es adicional a lo que sucede en el aula y la relación docente-estudiante e impacta considerablemente en la percepción de lo que se considera una institución educativa de calidad.

Se ha mencionado que la percepción, prenociones y experiencias de vida de los sujetos influyen en lo que se percibe como un servicio de calidad además el concepto de calidad es dinámico y con una relación estrecha tanto con el objetivo como el contexto de la organización de que se trate. Además, los trabajos revisados se enfocan principalmente en el estudiante y el docente lo cual es entendible pues son los actores, identificados a primera vista, involucrados en el proceso enseñanza-aprendizaje dentro del aula. Dicho lo anterior es oportuno dar voz a quienes, aunque no trabajan directamente con los estudiantes, sus actividades diarias impactan en la calidad de una institución educativa. La intención de la investigación realizada es conocer la manera en la que los estudiantes, directivos y el personal docente y no docente de una institución de educación superior se representan la calidad en el servicio educativo, el núcleo y las acciones asociadas a estas representaciones.

El abordar la representación social de cada uno de los actores del servicio educativo permite aproximarse a comprender el motivo de las acciones u omisiones de dichos actores en el tema de la calidad del servicio educativo. El actor social construye sus representaciones sociales con la información que recibe del entorno. Es importante conocer el núcleo que está detrás de la representación social y su origen. Es importante conocer las acciones de los actores involucrados que, bajo la guía de su representación social sobre la calidad del servicio educativo, fortalecen la calidad. Con la intención de incrementar la calidad en el servicio educativo podría trabajarse en fortalecer las acciones que coadyuvan en su logro y buscar reencausar aquellas que nos desvían del objetivo.

Las instituciones educativas buscan la calidad y elaboran planes de acción para trabajar en lograrla, pero desafortunadamente en algunas ocasiones los planes son copiados de otras organizaciones o impuestos por una autoridad por lo que los planes no corresponden al contexto de la organización: con planes ajenos o impuestos el logro del objetivo se ve comprometido. Al tener conocimiento sobre la forma en que los diversos actores se representan la calidad en el servicio educativo los planes de acción de las organizaciones podrían

desarrollarse de manera más acorde al contexto real de la organización y por ende potencializar el logro del objetivo: la calidad en el servicio educativo.

2. METODOLOGÍA

Investigación cualitativa

La investigación realizada es de carácter cualitativo bajo la postura fenomenológica lo que permite aproximarse a la comprensión-interpretación de las RS de la calidad del servicio educativo en el personal docente, personal no docente, personal directivo y estudiantes en un instituto tecnológico.

Nicanor Ursúa [3] señala que la comprensión-interpretación se alcanza mediante el diálogo, actividad concreta, que se nutre de la dupla pregunta- respuesta, en que no hay una imposición de uno sobre otro y que atiende al otro al permitirle expresarse. Para lograr que el investigador social comprenda-interprete los hechos sociales habrá de usar herramientas que le permitan hacerse de la información y demás datos descriptivos. Algunas herramientas que se pueden utilizar son: entrevista en profundidad; observación participante, diarios de vida, etcétera.

Entrevista

Para comprender las RS de una persona es apropiado tener una conversación con ella. Para que la conversación sea productiva, permita obtener conocimiento, no puede ser desordenada ni rígida. La entrevista en profundidad es un instrumento adecuado para aproximarse al mundo de vida del actor del hecho social y que, además, posee la información que el investigador quiere conocer. Esta modalidad de entrevista permite el acercarse a la opinión, cultura y otros aspectos idiosincráticos del entrevistado y posibilita reconstruir lo que el problema significa para el informante. El informante se expresa en sus propias palabras sin recurrir a traducciones manifestando sin limitación alguna sus ideas o valoraciones. [14]

Rodríguez, Gil y García [14] y Steinar Kvale [15] señalan que la entrevista en profundidad es semiestructurada y cuenta con una guía de entrevista que orienta al entrevistador y lo mantiene, de manera flexible, en el camino para lograr el objetivo. Se elaboró una primera versión del guion de entrevista que se habría de utilizar para entrevistar a estudiantes y al personal. En las tablas 1 y 2 se muestran ambos guiones de entrevista. Se realizaron dos entrevistas piloto para evaluar el primer guion de entrevista realizado. La entrevista piloto para evaluar el guion para el personal fue realizada con una trabajadora docente que desempeñó funciones directivas por más de un año. De esta prueba piloto se hicieron correcciones en la redacción de la entrevista y no fue necesario realizar aclaraciones a las preguntas. La prueba piloto realizada para evaluar el guion para estudiantes fue realizada con una estudiante del mismo programa de estudio que los entrevistados. De este último pilotaje se encontró que era necesario aclarar al estudiante que no se trataba de evaluación alguna y que toda respuesta era correcta y bienvenida. El guion de entrevista al personal fue el mismo independientemente de las funciones realizadas.

Las entrevistas fueron realizadas mediante medios no presenciales como llamadas telefónicas o video llamadas. Las entrevistas fueron grabadas y transcritas. A los entrevistados se les dio un seudónimo, al momento de la transcripción, para referirse a ellos en el análisis. En las entrevistas realizadas se señaló al inicio

que: la sesión estaba siendo grabada; el contenido de la entrevista era para fines de la investigación y que se protegería la identidad del entrevistado.

En algunos casos hubo problemas por desfase de audio o interrupción de la señal de internet. Dos de las entrevistas fue necesario realizarlas en más de una sesión fuera por problemas en la señal de internet o compromisos previos del entrevistado. La duración de las entrevistas fue entre 30 minutos a casi tres horas.

La entrevista en profundidad tiene un carácter semiestructurado lo que permite la flexibilidad y la realización de lo que se llama segundas preguntas. En algunas de las entrevistas se realizaron segundas preguntas para conocer más de lo que manifestaba el entrevistado.

Tabla 1. Guion de entrevista aplicado a personal de la institución.

-
- ¿Cuánto tiempo tienes colaborando en este centro de trabajo?
 - ¿Alguna experiencia/ anécdota que quisieras compartir?
 - ¿Cómo es tu día típico: tus actividades cotidianas?
 - La idea de calidad ¿Qué es calidad?
 - ¿Cómo se sabe que hay calidad
 - Al decir servicio educativo ¿Qué piensas? ¿Qué es servicio educativo?
 - ¿Qué entiendes por la calidad en el servicio educativo?
 - ¿Qué aspectos tiene la calidad en el servicio educativo?
 - ¿Cómo se sabe que hay calidad del servicio educativo?
 - Para lograr la calidad en el servicio educativo ¿qué se necesita y quiénes están involucrados?
 - ¿Cómo llegaste a esa idea del concepto de calidad?
 - El Tec tiene un certificado de calidad ¿Qué significa tiene para la institución?
 - ¿para ti como trabajador/ persona?
 - ¿Cómo vives la calidad dentro del Tec?
 - Lo que haces diariamente como docente/administrativo/directivo ¿Cómo impacta en el funcionamiento del instituto?
 - ¿Y en la calidad del servicio?
 - ¿Qué haces para fortalecer la calidad en el Tec?
 - ¿Qué más podrías hacer para contribuir a la calidad del servicio en el Tec?
-

Tabla 2. Guion de entrevista aplicado a estudiantes de la institución.

-
- ¿Qué carrera y semestre en que te ubicas?
 - ¿Por qué el Tec y por qué esa carrera?
 - ¿Te gusta estar en esta institución?
 - Cuando escuchas la palabra Calidad ¿Qué significa para ti?
 - Y por calidad en el servicio educativo ¿Qué te dice?
 - ¿Cómo se sabe que hay calidad en el servicio educativo?
 - ¿cómo llegaste a esa idea?
 - ¿lograr la calidad de quien depende?
 - ¿Qué se requiere?
 - El Tec cuenta con un certificado de calidad ¿Qué opinas?
 - ¿Qué significa para ti como estudiante?
 - ¿A los estudiantes que les toca hacer tienes en lograr la calidad del servicio educativo?
 - ¿y a ti?
 - ¿Podrías hacer algo más/ diferente para contribuir a mejorar lograr la calidad en el Tec?
-

Población y muestra

La población de estudio se conforma por: estudiantes; personal docente; personal no docente y personal con funciones directivas pertenecientes a la institución educativa. Respecto al personal se consideró solamente a las personas que ostentaban una relación laboral basificada con la organización. Previo a la realización de las entrevistas se informó a la dirección de la institución, vía correo electrónico, la intención de realizar esta

investigación sin encontrarse objeción para su realización. La muestra, no aleatoria, estuvo conformada por: seis estudiantes del programa de ingeniería industrial; seis docentes de los diferentes departamentos académicos; cinco trabajadores no docentes y cinco trabajadores con funciones administrativas. Se hizo extensiva, vía telefónica y correo electrónico institucional, la invitación a participar al personal incluyendo a integrantes de la unidad directiva. La invitación a estudiantes se hizo de forma abierta en las sesiones. Los estudiantes decidieron participar voluntariamente. Por parte del personal hubo invitados que por carga de trabajo o razones personales declinaron participar.

La selección de los trabajadores entrevistados fue independiente a las categorías de personal: profesor de carrera; profesor investigador; profesor de asignatura; técnico docente; de servicios; analistas o especialistas. La condicionante considerada en el caso de trabajadores que desempeñaban, al momento de la entrevista, funciones directivas es que tuvieran por lo menos un año en el puesto.

Era intención el entrevistar a estudiantes de los diferentes programas académicos ofertados pero debido a la contingencia sanitaria por COVID-19 en la institución las actividades académicas se realizaban de forma no presencial así que solamente se logró contactar a estudiantes de un solo programa académico. En el caso de los estudiantes se consideró a quienes estuvieran inscritos en séptimo semestre o superiores.

Categorización

Se consideraron cuatro categorías generales bajo las cuales se agruparon las respuestas de los entrevistados: experiencias; referentes; componentes y actitudes. Cabe señalar, aprovechando la flexibilidad que ofrece la investigación cualitativa, que estas categorías no son mutuamente excluyentes y que algunas respuestas fueron agrupadas en dos o más categorías. Dentro de las categorías generales hubo subclasificaciones.

La categoría de la experiencia considera a todas aquellas situaciones en las que el entrevistado participó, o atestiguó, la buena o la mala calidad. John Dewey [16] señala, respecto a las experiencias, la existencia de dos principios: un principio de continuidad, pues toda experiencia emprendida y sufrida modifica el actor y en la cualidad de las siguientes experiencias; el otro principio es la existencia de una relación entre el actor, el objeto y otras personas por lo que la experiencia no ocurre en el vacío. La experiencia independientemente del agrado o desagrado que pudiera sentir quien la vive tiene una consecuencia.

La información con la que el actor constituye el núcleo figurativo de sus representaciones sociales tiene un origen. En la categoría de los referentes de la calidad se identifican las fuentes de la información con las que se constituyen las RS sobre la calidad del servicio educativo. El supuesto inicial sobre los referentes consideraba que se encontrarían fuentes formales e informales.

La categoría de los componentes de la calidad es la más ambiciosa englobando: la concepción de calidad; concepción del servicio educativo; concepción de la calidad del servicio educativo; los responsables de lograr la calidad del servicio educativo; los requerimientos para lograr la calidad del servicio educativo; los requisitos que debe tener la calidad del servicio educativo. Esta categoría considera lo referente a los reconocimientos a la calidad del servicio educativo que se otorgan a las instituciones educativas y el valor que tienen para la institución, estudiantes y demás integrantes.

No causa asombro que aquello por lo que se siente agrado se realice de buena manera mientras lo que se considera desagradable, posiblemente, hasta se evite realizarlo. Las acciones y omisiones de una persona se

ven influenciadas por sus RS. La categoría de las actitudes aborda lo anterior. En esta categoría también se incluye lo relativo a los valores y la calidad.

Una vez realizadas las entrevistas estas fueron analizadas identificando en el discurso del entrevistado la respuesta que correspondieran a una o varias de las categorías señaladas. Los fragmentos de entrevistas recuperados se condensaron en un cuadro de categorización. Se analizó primeramente las entrevistas de las estudiantes seguidas de los docentes personal no docente y con funciones directivas. El orden en que se abordaron las categorías fue experiencias, referentes, componentes y actitudes. Considerando que la investigación cualitativa es flexible y que al ir recuperando la información que se halla en el discurso, las conclusiones parciales pueden ir enriqueciéndose, se realizaron revisiones posteriores a las entrevistas encontrándose nuevos hallazgos con los que se enriqueció el primer análisis.

Se señala que no se dio tratamiento estadístico en el análisis de las entrevistas al no ser parte del objetivo de la investigación. Se consideró indistinto si la respuesta pertenecía a una o un integrante del cuerpo estudiantil o de la planta laboral. No es un propósito de la investigación realizada el obtener la frecuencia, absoluta o relativa, por categoría o tópico mencionado. Tampoco se pretendía la determinación de un valor de correlación entre variables.

La intención era permitir al entrevistado expresarse libremente sobre lo que sabe o cree o siente o percibe o hace o deja de hacer respecto a la calidad del servicio educativo recuperando su discurso a fin de conocerle de mejor manera y encontrar similitudes y diferencias entre las RS de los roles y compararle con la postura institucional sobre la calidad.

3. RESULTADOS

Experiencias con la calidad del servicio educativo

A los hallazgos en las entrevistas se les considera experiencias porque van más allá de lo agradable o desagradable, sino que lo acontecido: influye y desencadena un proceso de reflexión; el actor cuestiona lo que ocurre y llega a una conclusión; algunos manifiestan cierto grado de decepción; algunos a pesar de los problemas e inconvenientes de la institución se dicen afortunados de formar parte de ella; desencadena una manera de actuar y lo lleva a quejarse en forma escrita o verbal pero también lo lleva a valorar lo que la institución ofrece. La voz del entrevistado no se reduce a una simple opinión, tampoco queja ni buen comentario, pues conoce la calidad del servicio desde su perspectiva, tiene una postura ante ello y actúa en consecuencia. Los entrevistados conocen y reconocen, desde su postura, la buena y la mala calidad del servicio educativo.

Para los estudiantes es importante la coherencia entre la calidad que se exige y la que brinda la institución por ello cuestionan sí el servicio recibido por parte de la institución, por parte de los docentes y del demás personal, corresponde con la cuota de inscripción. Cabe señalar los estudiantes no recriminan el pago de esta cuota ni le consideren injusta e incluso señalan que en otras instituciones pagarían más. Los estudiantes manifiestan

preocupación en si el servicio recibido les permitirá adquirir las competencias que han de requerir en el mercado laboral.

Una de las razones para matricularse en una institución es su prestigio, los buenos comentarios que se dicen de ella, entre sus familiares, amigos y conocidos. Algunos de los estudiantes incluso piden referencias, por ejemplo, a dueños de empresas, sobre el desempeño de los egresados de la institución, para tomar la decisión de matricularse: lo que se dice de los egresados de la institución es parte del prestigio.

El personal de la institución rememora actividades institucionales en las que ha participado y que han sido exitosas mostrándose satisfecho de los logros y de haber participado en algún modo en tal hecho. También, se señala que algunas cosas han cambiado, no el mejor cambio, como: la disminución en la colaboración entre el personal; los recursos existentes y su gestión; la forma en que la organización se vinculaba con los otros sectores. Se señala también que la forma de trabajo de la dirección, el liderazgo, impacta en la calidad del servicio. Se señala que la calidad debe empezar desde arriba.

Referentes de la calidad del servicio educativo

En las entrevistas se verificó que hay fuentes formales y fuentes informales con los que se construye el núcleo figurativo de la calidad. En las fuentes formales se encuentran las asignaturas que conforman el mapa curricular del programa al que pertenecen los estudiantes entrevistados y en algunos casos del mapa curricular del bachillerato.

En el caso del personal de la institución el contacto con la fuente formal puede darse en: cursos regulares de capacitación institucional o dirección general del subsistema; cursos de capacitación, con fines específicos, que se dan a quienes forman parte de equipos de trabajo para desarrollar actividades institucionales como son los cursos de certificación y acreditación; en las materias de licenciatura o posgrado que ha cursado el personal.

En las fuentes informales sobre todo está la interacción con sus pares, estudiantes o compañeros trabajadores, y en algunos casos con la familia. Con el auge de la tecnología de información el material contenido en internet, como videos y blogs, también es uno de los referentes.

Componentes de la calidad del servicio educativo

Se constata que la calidad tiene que ver con hacerlo bien; con la satisfacción del que recibe el servicio y de quien lo brinda; con el cumplimiento cabal de requisitos.

Al servicio educativo se le concibe como la combinación de: un programa académico actualizado y pertinente con las necesidades del sociedad; un docente con vocación, comprometido, que ayuda a desarrollar y fortalecer las competencias del estudiante; una formación integral que hace del egresado un profesional competente; aulas, laboratorios y demás instalaciones; los servicios de ventanilla como el trámite de constancias o becas; un centro de información que además de una catalogo bibliográfico ofrece otras fuentes de información; el centro de cómputo y otros apoyos que la institución ofrece al estudiante además de la atención que brindan los docentes y demás personal.

La calidad del servicio educativo se relaciona con hacerlo bien, el estudiante aprende bien lo que debe aprender, además de la satisfacción del estudiante y los demás actores con lo que ocurre dentro del aula y en las instalaciones.

El estudiante se siente satisfecho cuando ha aprendido y lo que ha aprendido le es de utilidad. Un docente se siente satisfecho cuando atestigua, se entera, que quienes fueron sus estudiantes aplican lo aprendido. El personal se siente satisfecho cuando la respuesta que da al estudiante lo deja tranquilo, aunque la respuesta a la solicitud realizada no sea positiva. Que la institución se vincule, establezca acuerdos, con diversas entidades para asegurar espacios para que los estudiantes realicen sus prácticas profesionales es parte de la satisfacción de quienes integran la unidad directiva.

También se coincide en los responsables y los requisitos para lograr la calidad del servicio educativo. Lograr y fortalecer la calidad del servicio educativo es responsabilidad de estudiantes, docentes, personal no docente, directivos de la institución, autoridades del sistema educativo y gobierno. Para lograr la calidad se consideran como factores de entrada las instalaciones; los recursos; un programa académico actualizado y pertinente a las necesidades de la sociedad; vinculación de la institución con los otros sectores. En lo referente a las instalaciones se coincide que sería apropiado tener instalaciones en buenas condiciones más se considera que no es una limitante tajante y que bajo las condiciones actuales se puede trabajar y lograr un resultado apropiado. Hay punto de coincidencia en señalar que cuando integrante no cumple sus responsabilidades, que haga las cosas mal, afecta a toda la institución.

El prestigio de la institución, como institución de calidad, es valorado, pero más que perderse en que la institución puede ser mejor que otras, sería deseable que la institución y sus integrantes se comprometan en mejorar su quehacer cotidiano. El compromiso es tal que se hace por vocación sin esperar una retribución por cumplir adecuada y satisfactoriamente las responsabilidades.

No es parte del discurso generalizado y común de los entrevistados el referirse a indicadores como: índice de reprobación; bajas por deserción; eficiencia terminal; cobertura y matrícula; cantidad de libros prestados en el centro de información; uso de redes sociales en los servicios de comunicación y difusión de la institución; solicitudes de mantenimiento atendidas; cantidad de becas otorgadas; cantidad de visitas industriales realizadas o el número de profesores con posgrado; proyectos de investigación registrados y realizados.

Respecto a la investigación hubo menciones, tres de los entrevistados, que mencionaron la palabra investigación sin detenerse. Lo relacionado con los procesos de certificación y acreditación es algo conocido y con poco detalle. Los que están o estuvieron involucrados en dichos proyectos de reconocimiento a la institución son quienes conocen más. Lo que se encuentra es que la declaratoria oficial como la misión, la visión y la política y los objetivos de calidad no son parte del discurso de la mayoría de los entrevistados o tal vez no los conocen. Los entrevistados reconocen la existencia de procedimientos, procesos y lineamientos y sobre la importancia de observarlos. Se señala que, aunque los procedimientos establecen las acciones a seguir el trato a quien solicita el servicio, sea un estudiante o un trabajador, es particular y personal. Los que están o estuvieron involucrados directamente con actividades de certificación del sistema de gestión o de acreditación de los programas académicos son quienes hacen referencia a la existencia de índices, procesos de evaluación y organismos evaluadores. Son los estudiantes lo que menos consideran de lo anterior señalado.

Actitudes ante la calidad del servicio educativo

Se coincide en que el compromiso es necesario para lograr la calidad del servicio educativo. En el concepto de compromiso se considera tanto: el estar convencidos de los beneficios de la calidad y trabajar en ello; como el cumplir de manera satisfactoria las obligaciones que implica el rol que se desempeña. La vocación de servicio se reconoce y aprecia pues es contraria a los que están ahí nada más por el puesto o la paga. La calidad se acompaña de valores como la empatía: sí el sujeto A entiende la necesidad del sujeto B que solicita el servicio, sí A se pone en los zapatos de B, entonces A haría bien las cosas. El trato cordial es parte de la calidad percibida pues tener un mal día no es razón para tratar mal a los que solicitan un servicio.

Los docentes reconocen el impacto de sus actividades en lograr la calidad del servicio educativo además señalan que en algunas ocasiones pudieron haber cometido errores pero que están dispuestos a mejorar su práctica frente al grupo. Se reconoce la necesidad de capacitación y actualización como un elemento para mejorar el desempeño propio. Algunos señalan que si la capacitación no la proporciona la institución esta se puede buscar por cuenta propia. No es una respuesta generalizada de los docentes referirse a realizar investigación como una actividad propia de su rol y que habría de contribuir a la calidad. Reconocen que es importante el cumplir satisfactoriamente con lo que les es exigido. No recriminan o señalan a alguien como el culpable de lo que se podría señalar de mala calidad del servicio. No hay señalamientos que la formación previa o la institución de procedencia del estudiante demerite la calidad del servicio educativo. Tampoco se hace señalamiento alguno sobre: estudiantes con lagunas del conocimiento; desinterés o flojera del estudiante; el impacto negativo de las redes sociales; problemas familiares o personales.

El personal no docente y el personal con funciones directivas también están conscientes del impacto que tienen sus actividades en la calidad del servicio. Subrayan que la capacitación es importante para mejorar. Señalan que tanto el docente como el estudiante son los principales involucrados, pero no los únicos. En sus respuestas no hay señalamientos sobre algún culpable de lo que podría decirse mala calidad. Los recursos y las instalaciones, así como el seguir los procedimientos son necesarios para lograr la calidad. Es común señalar que la calidad empieza por el líder de la organización.

Los estudiantes reconocen que si no exigen al docente y se conforman con el punto de pase no se contribuye a la calidad del servicio educativo. Reconocen que el cuidado de las instalaciones les compete además que pueden apoyar a sus compañeros explicándoles algún tema o investigando por cuenta propia para subsanar las lagunas de conocimiento que pudieran tener. Otros señalan lo adecuado de colaborar con el docente con material adicional a lo ya expuesto.

Hay un señalamiento generalizado, por todos los roles, en que si alguien deja de hacer lo que le corresponde los demás se verán afectados además que las decisiones tomadas por la dirección deben ser las apropiadas para mejorar la calidad. Se reclama que debe haber una consecuencia, podría decirse una sanción, para aquellos que incumplen sus obligaciones.

4. DISCUSIÓN y CONCLUSIONES

Discusión

Los hallazgos muestran que no hay oposición, resistencia, a la calidad del servicio educativo en cambio lo que está presente es una coexistencia de variadas formas de concebirle y por lo tanto las estrategias para lograrle son diversas: lo que se percibe como resistencia a la mejora es la diferencia entre opiniones y acciones para abordar la calidad pues cada uno concibe su propio modo de hacerlo.

Por simplicidad se puede reducir el concepto de calidad al cumplimiento de los requisitos establecidos por el cliente. Tal reducción puede ser funcional para el caso de productos, pero no para algo tan complejo y complicado como la educación. El contexto de la institución involucra: lo social; lo temporal; lo cultural; lo geográfico; la estructura organizacional; el nivel educativo atendido; los integrantes de la institución; lo sindical; lo político; lo económico; lo demográfico; el mercado laboral, entre otros.

El efecto de la experiencia en la conformación de las representaciones sociales de la calidad del servicio educativo no se puede negar. El concepto de calidad es contextual por lo tanto se modifica después de las incontables interacciones que tiene el actor con otros actores y otras fuentes. Varios de los entrevistados señalan un antes y un después: se decepcionaron; cuestionaron la congruencia entre dar-enseñar-pedir calidad; cambiaron su propia práctica; reconocieron el impacto de sus acciones; valoraron las herramientas recibidas; exigieron, mediante una carta, que un docente asistiera al aula; dudaron del discurso institucional sobre la calidad.

Tópicos como la responsabilidad, el compromiso, la empatía, la solidaridad y el compañerismo son necesarios para el logro de la calidad.

El servicio educativo va más allá de lo que ocurre en el aula que implica a todos los integrantes de la institución educativa. La salida del servicio educativo es un profesional integro y competente.

La calidad del servicio educativo se relaciona con hacerlo bien: el profesor cumple con sus obligaciones y enseña bien: el personal no docente atiende de manera cordial cumpliendo sus obligaciones; la administración de la institución gestiona adecuadamente los recursos además de escuchar y atender las necesidades de los integrantes de la institución; los estudiantes desarrollan y fortalecen competencias que les permite un buen desempeño en lo laboral.

La buena calidad del servicio educativo da prestigio a la institución y a los estudiantes que egresan los hace competentes para desarrollarse apropiadamente en el campo laboral. El prestigio, de una institución es valorado y es un factor en la decisión de matricularse en ella. El hecho que una institución cuente con un certificado de calidad se entiende que la institución hace bien las cosas y está comprometido en hacerlo bien. En algunas ocasiones se duda que corresponda el certificado con el estado real de la institución y se teme que las acciones de la institución sean temporales mientras se realiza la auditoría.

El estado de las instalaciones es un factor en lo que se percibe como calidad de servicio educativo, pero no se convierte en una limitante rígida pues estudiantes y personal de la institución trabajan bajo las condiciones existentes.

Es un hecho que el desempeño del profesor en el aula es un elemento de la calidad del servicio educativo. Se considera, dentro de su desempeño: la asistencia al aula; que su forma de trabajar los contenidos permita que el estudiante los comprenda y los adquiera; que ayude a formar las competencias laborales que se requieran; que explique las dudas.

La calidad del servicio educativo no depende exclusivamente del desempeño del docente pues todos los demás actores están involucrados y todos reconocen el impacto de sus actividades en la calidad del servicio educativo. No se recrimina, no se señala, no se culpa a alguien por la mala calidad del servicio educativo. Se señala el impacto que tienen las decisiones tomadas, en especial de las autoridades de la institución o del sistema educativo, en la calidad del servicio ofrecido. Si algún miembro de la institución incumple con sus obligaciones impacta negativamente en la calidad del servicio educativo y tal incumplimiento debería ser sancionado.

Las diferencias encontradas entre las RS son en el grado de valorización o en el uso o familiarización de algunos conceptos más que diferencias por oposición. Tampoco se encontró oposición con la postura institucional, sin embargo, sí se encontró que no es parte del discurso los lemas de la institución y los indicadores establecidos por esta con respecto a la calidad del servicio educativo. Este desconocimiento es una posible variable de entrada para explicar la incredulidad que algunos manifiestan ante las acciones institucionales en pro de la calidad. Es este desconocimiento lo que haría que algunos integrantes de la institución educativa muestren resistencia a participar en aquellas actividades que pudieran colaborar a fortalecer la calidad del servicio educativo más que estar en contra de la calidad.

Conclusión

La calidad en la educación es un tema relevante para toda sociedad. Lo social: es contextual; no permanece inmutable; modifica a los involucrados y se modifica por los involucrados. Se han realizado y se realizan investigaciones sobre la calidad de la educación, pero estas se seguirán realizando pues es un tema inagotable. El grado de hecho social, contextual, en la educación es alto. Para abordar la calidad del servicio educativo debe hacerse, considerándolo como un sistema complejo, de una forma interdisciplinaria, bajo la perspectiva de la complejidad.

Cuando se inició esta investigación había una inquietud acerca de identificar si realmente había personas que pudieran oponerse a la calidad del servicio educativo y a las acciones realizadas en pro de ella. Con los hallazgos se puede decir que no es una oposición a la calidad sino más bien que, aunque se coincide en el objetivo no hay total coincidencia en las acciones puestas en marcha para lograrlo. Es conveniente que la institución comunique claramente a todos los integrantes de la institución la filosofía de la calidad, así como los objetivos e indicadores en los que habrá de participar cada uno de los integrantes. Es necesario tener un acercamiento con el personal que pudiera mostrarse, dígase, renuente a dichas acciones para conversar sobre esta supuesta diferencia y lograr un entendimiento a través de la expresión de las dudas inquietudes y temores y la consecuente aclaración y explicación de lo que se tenga que aclarar y explicar por todas las partes involucradas.

Es importante tener presente que las representaciones sociales son contextuales por lo tanto el entorno social, cultural, demográfico, geográfico, político, económico, temporal entre otros aspectos en los que esté inmersos la institución educativa influyen en la forma que se constituyen dichas representaciones. Por lo anterior, si una institución educativa está interesada en atender las representaciones sociales de la calidad del servicio educativo de quienes le integran y con ello poner en marcha acciones que le permitan lograr y mantener la calidad del servicio educativo habrá de realizar estudios y seguimientos de manera particular en su población.

Si se quiere lograr la calidad en las instituciones educativas no es mediante imposición alguna o con la emisión de oficios o el girar instrucciones ni es suficiente el impartir cursos intensivos con asistencia obligada o la liberación de recursos más bien es necesario lograr que cada uno de los involucrados comprenda la relevancia

que tienen todas las acciones y omisiones, tanto las propias como de los otros, en la calidad del servicio educativo. Alcanzar y sostener la calidad exige un compromiso permanente. El compromiso es voluntario. La persona se puede comprometer cuando comprende la importancia y relevancia de su labor. La persona comprende cuando reflexiona sobre el objeto del compromiso y sobre ella misma. El dialogar con el otro, escucharle y hablarle, invita a la reflexión incluyendo la propia.

REFERENCIAS

- [1] Bachelard, G. (2000). *La formación del espíritu científico: Contribución a un psicoanálisis del conocimiento*. México, D.F.: Siglo Veintiuno Editores, 304.
- [2] Mercado Cruz, E. (2012). *Aportes de la antropología simbólica y etnografía para la investigación en formación de docentes*. Guadalajara, Jalisco: Ediciones de la noche, 57.
- [3] Ursúa, N. (2011) *Ciencias Sociales y Humanas*. México: Ediciones Coyoacán.
- [4] Mardones, J. M., y N. Ursua, N. (1994). *Filosofía de las ciencias humanas y sociales: Materiales para una fundamentación científica*.
- [5] Lozano Andrade, I. (2012). *Las representaciones sociales: teoría y tendencias, Enfoques metodológicos de la investigación educativa*. Guadalajara, Jalisco: Ediciones de la noche, 145.
- [6] Gutiérrez Pulido, H. & De la Vara Salazar, R., (2013). *Control estadístico de la Calidad y seis sigma*. México. D.F: Mc Graw Hill.
- [7] Vieira Lerche, S. (1995). *Concepciones de calidad y educación superior. Perfiles Educativos*, n° 69.
- [8] Flores Crespo, P., Blanco, E., Cárdenas, S., Cordero, G., Díaz-Barriga, F., Jiménez, Y., Martínez Rizo, F., & Ornelas, C. (2016). ¿Por qué no mejora la calidad de la educación básica?. *Revista Mexicana de Investigación Educativa*, vol. 21, n° 71, 1295-1303.
- [9] Sánchez Nájera, S.A. (2011). *Relación de la calidad educativa en instituciones de nivel superior y la eficiencia terminal*. *Innovación educativa*, vol. 11, n° 57, 213-217.
- [10] Alcántara Santuario, A. (2007). *Dimensiones de la calidad en educación superior*. *Reencuentro*, 21-27.
- [11] Comas Rodríguez, O.J. (2007). *La calidad en educación superior o la otra cara del conflicto entre organización e institución universitarias*. *Reencuentro*, n° 50, 45-51.
- [12] Martínez Rizo, F. (2018). *La preocupación por la calidad de la educación y su valor social*. *Revista Fuentes*, vol. 20, n° 2, 17-27.
- [13] Astin, A.W. (1991). ¿Por que no intentar otras formas de medir la calidad?. *Revista de la Educación Superior*, n° 78
- [14] Rodríguez Gómez, G., Gil Flores, J., & García Jiménez, E. (1999). *Metodología de la investigación cualitativa*. Málaga: Ediciones Aljibe.
- [15] Kvale, S. (2011). *Las entrevistas en investigación cualitativa*. Madrid: Ediciones Morata, S. L., 2011.
- [16] Dewey, J. (2010). *Experiencia y Educación*. Madrid: Biblioteca Nueva, 2010.

Correo de autor: pablogregorio.perez@leon.tecnm.mx.