

DIAGNÓSTICO DEL SERVICIO EDUCATIVO DE LA UNIVERSIDAD SAN PEDRO 2009-II PERCIBIDO DESDE LA PERSPECTIVA DE SUS ESTAMENTOS INTERNOS

EDUCATIONAL DIAGNOSIS OF THE UNIVERSITY SAN PEDRO 2009-II RECEIVED FROM THE PERSPECTIVE OF ITS INTERNAL ESTATES

Luis Venegas Gordillo¹

RESUMEN

El tema materia de investigación se realizó en razón de que se trata de una situación que viene afectando en forma negativa la calidad del servicio educativo y la gestión de la USP. Nos hemos planteado el presente estudio intitulado Diagnóstico del servicio Educativo de la Universidad San Pedro 2009-II percibido desde la perspectiva de sus estamentos internos señalando un objetivo general, como es, diagnosticar la calidad del servicio educativo que brinda la USP en el 2009-II desde la perspectiva de sus estamentos internos.

La presente investigación es una herramienta de una gran utilidad que permitirá ser tomada como referente por instituciones académicas similares a efecto de mejorar la calidad del servicio y la competitividad, así como lograr un mejor posicionamiento de las carreras profesionales que brinda la USP.

El tema investigado corresponde a un tipo de investigación no experimental, descriptivo-transversal y hemos determinado la muestra mediante la aplicación de fórmulas estadísticas, determinando muestra representativa de las unidades de análisis.

Los resultados alcanzados entre otros nos permiten determinar que la calidad del servicio educativo debe mejorarse, que contamos con una infraestructura adecuada de la sede central, y el posicionamiento de las carreras profesionales que oferta la USP debe mejorarse a efecto de ser más competitiva.

Palabras clave: Diagnóstico, servicio educativo

ABSTRACT

The subject investigation matter was made in regard to which it is a situation that is negatively affecting the quality of education and management of the USP. We have considered this study entitled Diagnosis of Education, University Service San Pedro 2009-II perceived from the perspective of its internal estates "indicating a general mission, like is to diagnose the quality of the educative service that offers the USP in 2009-II from the perspective of its internal estates.

This research is a very useful tool that will be taken as a reference by academic institutions like effect of improving service quality and competitiveness and better positioning of the professional races that offers USP.

The research topic corresponds to a type of non-experimental research, descriptive cross-sectional sample and determined by applying statistical formulas, determining representative sample of the units of analysis.

The results achieved include enable us to determine the quality of education must be improved, we have an adequate infrastructure of the headquarters, and the positioning of the professional races offered by the USP must be improved to be more competitive affection.

Keywords: Diagnosis, educational service

1. Facultad de Ciencias Contables, luisvenegas2003@hotmail.com

INTRODUCCION

Antecedentes y fundamentación científica

La calidad de atención, se ha convertido en una arma estratégica clave, en razón que el cliente es cada día más exigente, generándose mayores expectativas que van más allá del propio producto o servicio y es debido a la globalización el incremento de la competencia, ya que con ello el cliente tiene más espacios donde elegir, sin embargo las necesidades y deseos de los clientes cambian en forma rápida y permanente (Robinati en Venegas, 2003). Así mismo el concepto de calidad, es ambiguo y confuso, todos lo usan pero nadie sabe con exactitud lo que significa, sostiene que la calidad de la educación se ha llegado a convertir en un “lema institucional”, usado profusamente en el lenguaje educacional de los últimos años (Edwards en Venegas, 2003).

Foro Educativo (1999 – 2000), en cuanto a calidad de la educación superior indica que surge a partir del momento en que se percibe que ésta no responde a los retos ni se adapta a los cambios del entorno, y citan a Keller (1998) quien plantea que la calidad de la educación universitaria, no es sino más que un concepto singular y tiene muchas definiciones y significados. Advierte que los estándares de calidad varían de una institución a otra y de una carrera a otra. No será lo mismo mejorar la calidad en una universidad europea o norteamericana que mejorarla en un país en vías en desarrollo.

Asamblea Nacional de Rectores (ANR, 1999), señala que es necesario estudiar la calidad y los beneficios obtenidos, a partir de las investigaciones, no sólo en función de su viabilidad verificable para la región o para el país.

La ANR indica que, en las universidades peruanas es prioritario y urgente aumentar la calidad y la acreditación de los servicios universitarios en todas y cada una de las regiones, así mismo desarrollar las bases normativas esenciales, para la gestión y aseguramiento de la calidad y acreditación en cada una de las entidades universitarias del país.

Para conseguir niveles satisfactorios de calidad universitaria, supone todo un reto político, económico, científico y pedagógico (Benedito, Ferrer y Ferreres, 1995). Es conveniente tomar en serio el trabajo por una universidad, en la que todos, sociedad en general y comunidad universitaria en particular, nos sintamos más satisfechos. Hay que abogar por la calidad de la educación universitaria.

La posición teórica asumida es humanista científica, basada en una filosofía corporativa con principios básicos, que permitan orientar el comportamiento corporativo, basados en la misión, visión, políticas y normas que regulan su relación con los distintos grupos de usuarios.

La universidad debe definir con claridad a sus usuarios potenciales que desea atraer, lo que significa partir de un perfil demográfico y académico del estudiante, de acuerdo al momento actual, en su mundo empresarial, que avanza con una tecnología gerencial más abierta y eficiente, poniendo de manifiesto la misión institucional que precisan las líneas directrices de sus miembros.

Debemos considerar que la educación tiene que asumir un rol proactivo según los requerimientos que proceden de las realidades socioeconómicas, geopolíticas, tecnológicas, empresariales y culturales.

Actualmente se hace necesario una estrecha vinculación de la educación con el sector productivo y muy especial en la gestión, entendida como la capacidad de

generar una relación adecuada entre la estructura, la estrategia, los sistemas, el estilo, las capacidades, la gente y los objetivos superiores de la organización. Es decir la gestión no es sino la capacidad de articular los recursos de que se disponen de manera de lograr lo que se desea.

En el caso de la educación, el objeto de la gestión educativa es la formación de seres humanos dentro de un contexto que tiene que mezclarse con los fines de la organización.

La filosofía empresarial está enmarcada en el servicio de atención al cliente en la que toda la organización está en disposición de atender correctamente al cliente, es por tanto una “voluntad de servicio”.

Justificación de la investigación

Se pretende contribuir con la USP, para que mejore la calidad del servicio educativo, a efecto de que la institución sea más competitiva, lo cual significa la mejora sustancial de la gestión institucional. Así mismo, elevar la calidad del servicio educativo, dentro de un proceso que permita el desarrollo de capacidades y habilidades de los miembros de la comunidad universitaria, y del personal administrativo USP. En este sentido debemos considerar que la determinación de un diagnóstico del servicio educativo que nos muestre la situación actual institucional, permitirá la mejor toma de decisiones por parte de las autoridades respectivas y de ésta manera alcanzar un mayor mercado, compitiendo con otras instituciones de educación superior de la zona en base a la buena imagen y la calidad del servicio ofrecido. Así mismo los planes de estudio y contenidos deben estar acordes con el momento actual, infraestructura adecuada y plana docente competitiva que permitan mejorar el servicio educativo y la calidad de la Formación Profesional. En éste sentido debemos considerar que en la actualidad, la calidad no es una moda, sino un estilo de trabajo de toda persona u organización y muy en especial en el sector de educación superior.

Se formuló el problema:

¿Cuál es la calidad del servicio educativo que brinda la Universidad San Pedro de Chimbote en el año 2009–II percibido desde la perspectiva de sus estamentos internos?

Marco referencial

La calidad ha sido concebida desde acepciones diferentes. Algunos la han visto como la expresión de atributos y características terminales. Otros la han interpretado como la manifestación fidedigna de unos índices empíricos preestablecidos. También existen aquellos que la han identificado con determinadas especificaciones objetivas, tangibles y mensurables. Las limitaciones de estas apreciaciones han sido siempre las mismas, la calidad ha sido asumida como la estricta y exclusiva manifestación última de un producto o como la apariencia conclusiva de un servicio (Capella, 2001). Así mismo señala que, las pautas que subyacen en la idea de calidad, son las del mejoramiento continuo la de la atención al cliente y la del desarrollo de la gente. La exhortación por el mejoramiento continuo no representa una tesis nueva, pues de alguna manera ha sido un propósito que ha acompañado al hombre durante toda su historia. Sin embargo, ahora adquiere una intensidad mayor porque el hombre contemporáneo pone una más elevada conciencia acerca de su devenir. Antes el hombre pensaba en términos de destino y de porvenir, ahora ha sido obligado a concentrarse en el significado de un devenir; y las diferencias son esclarecedoras. El

destino se entendía como un futuro que estaba preestablecido y que se encontraba delante de cada uno de nosotros, lo cual sólo exigía esfuerzos proféticos. Por su parte, el porvenir se concebía como la prefiguración ideal de un futuro utópico, ante lo cual sólo tenía cabida la adivinación y la especulación.

En nuestros días, los términos destino y porvenir se han hecho enemigos de la historia. O mejor dicho, la historia se ha encargado de desacreditarlos y apartarlos de su particular desenvolvimiento. Ellos han sido reemplazados por la palabra devenir, la cual refleja la idea de una presencia responsable, que es ejercida en el aquí y en el ahora. Parafraseando a Aristóteles, podríamos afirmar que el devenir equivale a admitir que el pasado, el presente y el futuro son las imágenes móviles de una misma realidad que sólo existe en el presente. El devenir es la decisión y la acción que se ejerce a partir de una encrucijada de opciones posibles. Es una oferta libre y un mercado común de oportunidades que, seguramente, no se repetirán. Con base en estas consideraciones intentaremos un provisional acercamiento al significado de mejoramiento. Podríamos decir que es la perfectibilidad del devenir que se asegura mediante la identificación, cuantificación, eliminación y prevención de los desperdicios que afectan el adecuado desenvolvimiento de un determinado proceso.

Resulta importante precisar que, muchos han sostenido que el fin de la calidad es la excelencia y que la excelencia tiene como medio a la calidad. Aunque esto puede aceptarse en sentido general, no margina totalmente una necesaria aclaratoria: si entendemos que la excelencia es el logro de la perfección o la expresión suprema de una actividad, estaríamos asociando a la calidad con un propósito estático y ello equivaldría a traicionar su esencia. La calidad, en su fundamentación filosófica y operativa, es mejoramiento continuo y éste no contiene un grado de consagración ni se congela en ninguna conquista: en el itinerario del mejoramiento no existe una cúspide última o un pináculo finalístico. Es un “llegar-a-ser-permanente”, es una prolongación continua del esfuerzo, es un ser que se obliga a ser, es un nacer para renacer ininterrumpidamente. La calidad es, definitivamente, una irrenunciable e insobornable disposición, para el mejoramiento, en donde la aceptación arquetípica de la perfección no tiene cabida.

Podemos decir que, la filosofía de la calidad, se basa en el mejoramiento continuo de los procesos y la excelencia en la atención al cliente y el desarrollo de la gente, ya que las organizaciones aprenden solamente mediante personas que aprenden. Las organizaciones mejoran sus procesos exclusivamente a partir de las personas que mejoran. Las organizaciones alcanzan grados de excelencia como consecuencia de personas que promueven sus personales dimensiones de excelencia. Definitivamente, no hay manera de asegurar la calidad ni la excelencia al margen del desarrollo de las personas que se desempeñan en una organización.

Como objetivo general se planteó: Diagnosticar la calidad del servicio educativo que brinda la Universidad San Pedro de Chimbote en el 2009-II desde la perspectiva de sus estamentos internos. Y como objetivos específicos:

- Determinar la percepción del alumno sobre la calidad del servicio educativo que brinda la USP.
- Determinar la percepción que tiene el docente de la calidad del servicio educativo que brinda la USP.
- Determinar la percepción del personal directivo sobre la calidad del servicio educativo que brinda la USP.

- Determinar la percepción que tiene el personal administrativo respecto de la calidad del servicio educativo que brinda la USP.
- Proponer algunas directrices de actuación sobre calidad, para mejorar el servicio educativo que brinda la USP.

MATERIAL Y MÉTODOS

La investigación es descriptiva, ya que el propósito es describir las características o atributos de las variables y proponer directrices, para mejorar la calidad del servicio educativo de la USP.

El diseño, corresponde a una investigación no experimental de carácter descriptiva-transversal, lo que se hace es observar al fenómeno tal y conforme se presenta en el contexto y la recolección de datos se hace en un solo momento, en un tiempo único, u propósito es describir variables y analizar su incidencia e interrelación en un momento determinado.

La población 1 estuvo constituida por los alumnos matriculados en el semestre 2009-II, en número de 435 y 525 respectivamente, haciendo un total de 960 alumnos. La muestra 1 constituida por el conjunto de alumnos matriculados en las Escuelas de Contabilidad y Administración, seleccionados aleatoriamente de la USP en el semestre 2009-II, en número de 98.

La población 2 estuvo constituida por el total de docentes nombrados y contratados de las Escuelas de Contabilidad y Administración de la sede central de la USP que laboraron en el semestre 2009-II, en número de 51. La muestra, constituida por el conjunto de docentes de las Escuelas de Contabilidad y Administración, seleccionados aleatoriamente, de la USP en el Semestre 2009-II, en número de 12.

La población 3 estuvo constituida por el personal directivo nombrado y contratado de la sede central de la USP, que laboraron en el semestre 2009-II, en número de 50. La muestra constituida por el conjunto de directivos de la USP, semestre 2009-II, seleccionados aleatoriamente, en número de 10.

La población 4 estuvo constituida por todo el personal administrativo nombrado y contratado de la sede central de la USP que laboraron en el semestre 2009-II, en número de 180. La muestra constituida por el conjunto de trabajadores administrativos de la USP semestre 2009-II seleccionados aleatoriamente en número de 14.

Instrumentos y fuentes de información

Se utilizó como técnica la encuesta y el cuestionario como instrumento, el mismo que se ajusta al tema investigado y tomando en cuenta las variables y los objetivos, en este sentido el instrumento se dividió en seis dimensiones sobre: calidad del servicio educativo, posicionamiento en el mercado de las carreras profesionales, calidad de la plana docente, infraestructura, investigación y gestión en la USP.

El instrumento para diagnosticar el servicio de la USP 2009- II percibido desde la perspectiva de sus estamentos internos, se sometió a la prueba de la confiabilidad al total del instrumento, obteniéndose un coeficiente altamente confiable.

Para la validez se utilizó el criterio de la opinión de expertos, dando su opinión favorable, de que el instrumento cumplía con las características apropiadas para medir lo que se pretendía.

Nosotros hemos elaborado el instrumento respectivo utilizado en la investigación.

RESULTADOS.

CUADRO N° 01
RESULTADOS DE LA CALIDAD DE SERVICIO EDUCATIVO SEGÚN
ESTAMENTOS INTERNOS E INDICADORES

Estamentos internos	Indicadores		
	Calidad servicio educativo (ítems 1 al 10)	Posicionamiento carreras (ítem 11)	Calidad plana docente (12 al 16)
Trabajador administrativo	Servicio calidad 78,57 % Mejorar calidad, autoev. acred. 100 %	Mayoría: regular favorable: Inf. Admin. Arquitect.	No es de calidad 57,14 %
Alumno	Serv. Calidad 56,12 % Mejora calidad. Autoev. acred. Casi 100 %	Mayoría: regular favorable: Contab. Enferm. Informát.	Es de calidad más del 50 %
Directivo	Serv. Calidad. Mejora calidad. Autoev. y acred. 100 %	Mayoría: regular favorable: Admin. Contab. Educac.	Es de calidad 89 %
Docente	Serv. Calidad mejora calidad autoev. y acred. 100 %	Mayoría: regular aceptable: 50 % Derecho, Ing. Civil y Medicina	Es de calidad 66,67 %

Fuente: Instrumentos elaborados por el autor.

En cuanto al servicio educativo, todos los encuestados precisan que, éste es de calidad. Así mismo que debe procederse a la autoevaluación y acreditación de las carreras profesionales. También señalan que el posicionamiento de las carreras profesionales está en el nivel regular.

En lo que respecta a la plana docente, la mayoría del público encuestado manifiesta que ésta es de calidad.

En lo referente a la infraestructura de los edificios de la sede central, la mayoría de los encuestados precisan que es adecuada, pero debe mejorarse para ser más competitivos y elevar la calidad del servicio.

En lo que se refiere a la investigación, la mayoría del público objetivo indica que la eliminación de la tesis para obtener el bachillerato, afecta la investigación por parte de los alumnos y docentes. No existe mayor interés en realizar investigaciones, como de formar cuadros de profesores investigadores.

En relación a la gestión, la mayoría de los encuestados señalan que la labor administrativa es de calidad; sin embargo debe elaborarse un plan de calidad integral.

Estos últimos resultados se resumen en el Cuadro N° 02.

CUADRO N° 02
RESULTADOS DE LA CALIDAD DE INFRAESTRUCTURA SEGÚN
ESTAMENTOS INTERNOS E INDICADORES

Estamentos internos	Indicadores		
	Infraestructura Ítems del 17 al 18	Investigación Ítems del 19 al 22	Gestión Ítems del 23 al 26
Trabajador administrativo	Adecuada: 78,57 % Debe mejorarse: 85,72 %	Falta interés: 78,57 % Forma docente investigador: 92,76 %	Labor adm. no es de calidad: 64,29 % Hacer plan de calidad: 100 %

Alumno	Adecuada: 69,39 % Debe mejorarse: 88,78 %	Falta interés: 95,92 % Formar docentes investigadores: 95,92 %	Servicio de calidad: 52,04 % Plan de calidad: 95,92 %
Directivo	Adecuada y debe mejorarse: 100 %	Falta interés: 83,33 % Formar docentes investigadores: 100 %	Servicio de calidad: 90 % Hacer plan de calidad: 100 %
Docente	Adecuada: 75 % Debe mejorar: 100 %	Falta interés: 83,33 % Formar docentes investigadores: 100 %	Servicio de calidad: 66,67 % Hacer plan de calidad: 100 %

Fuente: Instrumentos elaborados por el autor

DISCUSIÓN

Tal como lo señala Robinati (2001), quien precisa que la calidad se ha convertido en un arma estratégica clave, ya que el cliente es cada vez más exigente, lo cual se debe a la globalización y a la competencia. Así mismo Edwards (1991), señala que la calidad de la educación se ha llegado a convertir en un lema institucional. También el Foro Educativo (1999-2000) en cuanto a la calidad de la educación superior indica que, surge a partir del momento en que se percibe que ésta no responde a los retos ni se adapta a los cambios del entorno. Keller (1998) advierte que, los estándares de calidad varían de una universidad a otra y de una carrera a otra. La Asamblea Nacional de Rectores (ANR, 1999) da a conocer que es necesario estudiar y aumentar la calidad del servicio universitario. En cuanto a los resultados encontramos que, en relación a la calidad del servicio educativo, el público objetivo precisó que es de calidad. En lo referente a la autoevaluación y acreditación de las carreras profesionales, tenemos que casi la totalidad de los encuestados, señalan que deben iniciarse estos procesos en forma inmediata para mejorar la calidad del servicio educativo. En lo que respecta al posicionamiento de las carreras profesionales tenemos que, el nivel es sólo regular, así lo indica la mayoría de los encuestados. Después de relacionar lo precisado en los antecedentes por los distintos autores antes citados y los resultados obtenidos en el estudio se determina que, si bien es cierto que el servicio educativo es de calidad, éste debe mejorarse para aumentar la calidad y responder a los cambios del entorno. Así mismo, el posicionamiento de las carreras profesionales no es el mejor siendo solamente de nivel regular, por lo que debe mejorarse.

De acuerdo a lo señalado por la ANR (1999) en el sentido que es necesario estudiar la calidad y los beneficios obtenidos, a partir de las investigaciones, así como es prioritario la acreditación en todas las universidades, desarrollando las bases normativas esenciales para la gestión y asegurar la calidad universitaria. Después de comparar lo indicado por la ANR, en los párrafos precedentes, sobre este tema y los resultados alcanzados respecto a la investigación, la acreditación y la gestión, tenemos que existe falta de interés y motivación para realizar investigaciones y que si bien se tiene una plana docente de calidad, no se tiene cuadros de docentes investigadores. Resulta importante precisar que la infraestructura de los edificios de la sede central es adecuada, deben mejorarse, para alcanzar mejores niveles de calidad en el servicio educativo.

Creemos que la USP, para mejorar el servicio educativo, debe considerar a la calidad, como un estilo de trabajo para toda la institución, diseñando y aplicando un plan de calidad integral.

CONCLUSIONES

1. El servicio educativo es de calidad aceptable y favorece el posicionamiento de la mayoría de las carreras profesionales que brinda la USP.
2. La mayoría de las carreras profesionales que brinda la USP mantienen un nivel de posicionamiento regular en el mercado competitivo. Este hecho constituye una preocupación para los directivos, ya que tienen que mejorar la preferencia en el público objetivo.
3. No se han iniciado los procesos de autoevaluación y acreditación de las carreras profesionales, ni se han elaborado normas de calidad aplicables a todas las funciones de la USP.
4. La plana docente y la enseñanza que se brinda en la USP en términos generales es de calidad, la misma que debe ser apoyada por medios y materiales modernos en estado operativo.
5. La infraestructura de los edificios de la sede central de la USP es adecuada, sin embargo debe mejorarse para ser competitivos y elevar la calidad del servicio educativo.
6. La eliminación de la tesis para obtener el grado de bachiller y la falta de incentivos y motivaciones generan falta de interés por parte de los alumnos y docentes, para realizar investigaciones.
7. No se han desarrollado plenamente los procesos de investigación. En este sentido la institución no cuenta con cuadros de docentes investigadores que realicen investigaciones relevantes y de interés para la institución y comunidad en general.
8. La USP no cuenta con un plan de calidad que integre a todas las funciones institucionales y permita realizar una gestión eficaz que mejore el servicio educativo.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Asamblea Nacional de Rectores (1999). *Hacia la modernización y acreditación integral de las universidades peruanas*. Lima, Perú.
- Benedito, V., Ferrer, V. y Ferreres, V. (1995). *La formación universitaria a debate*. Barcelona, España: Universidad de Barcelona.
- Capella, J. (2001). *Módulo de planificación y gestión de la educación*. Chimbote.
- Foro Educativo (2000). *La universidad que el Perú necesita. Encuentros y seminarios*. Lima, Perú.
- Robinati, J. (2001). *La clientización. Enfoque estratégico esencial para la permanencia y crecimiento de la empresa*. Universidad César Vallejo, Trujillo, Perú.
- Venegas, L. (2003). *Propuesta de un modelo de marketing educativo para la Universidad San Pedro*. Tesis doctoral, Universidad San Pedro, Chimbote, Perú.