

LA GESTIÓN EN LA UNIVERSIDAD DE SONORA PARA EL LOGRO DE LA CALIDAD DE LA EDUCACIÓN

“Una apreciación de los estudiantes”

*Dr. Francisco Javier Espinoza Valencia.
fco.espinoza@eca.uson.mx

*M.A. Isidro Pérez Real.
ireal@pitic.uson.mx

*María Candelaria González González.
cande@pitic.uson.mx

*Maestros de la Universidad de Sonora, Unidad Centro, División de Ciencias Económicas y Administrativas, Departamento de Contabilidad

RESUMEN

En las universidades, la búsqueda constante de la calidad en los programas de licenciatura que ofertan es una constante dada la demanda de éstas, es por ello que estos junto con la planta docente constituyen un eje fundamental de mejora continua para lograr los objetivos del plan de desarrollo institucional.

La gestión administrativa como un medio para alcanzar la calidad de la educación y los objetivos de la institución forman el cuerpo de acción a seguir dentro de un marco de mejora continua.

Palabra clave: Gestión Administrativa, Calidad.

JUSTIFICACIÓN

La obligación de las instituciones de nivel superior de brindar una educación de calidad es de suma importancia ante el constante nacimiento de instituciones educativas que compiten por captar el número limitado de egresados del nivel medio superior mediante la oferta de una educación de calidad.

Es de suma importancia conocer los procesos de gestión internos y su impacto en la educación para la implementación de los procesos de mejora continua.

En la presente investigación se pretende conocer el impacto en la educación de los procesos de gestión administrativa y la percepción de los alumnos de las diferentes licenciaturas en la División de Ciencias Económico y Administrativas, sobre la calidad de la educación que reciben.

OBJETIVO(S)

GENERAL:

- Analizar los procesos de gestión administrativa para la mejora continua de la calidad educativa, y la percepción de alumnos sobre su impacto.

ESPECIFICOS:

- Medir la percepción de la calidad educativa de los alumnos.

METAS:

Determinar la efectividad de la gestión administrativa.

MARCO TEORICO

GESTIÓN ADMINISTRATIVA

La gestión es el enfoque holístico de la administración de una institución para el establecimiento de sus objetivos, visión, misión, valores, estrategias, estructura, organización, recursos, y medios para lograrlos, los procesos para llevar adelante las actividades que permitan alcanzar los objetivos con la aplicación de los recursos, medios o instrumentos, la evaluación y el mejoramiento de su desempeño.

Principio de la gestión para el logro de la calidad

La gestión de la calidad es un sistema de administración de organizaciones que se basa en el principio de hacer las cosas bien. Pero asume que para hacer las cosas bien la integridad de las personas que participan en el proceso productivo es tan importante como la efectividad del liderazgo para dirigir la misión de la organización centrada en satisfacer las necesidades de los usuarios, consumidores o clientes (Lepeley, 2001, págs. 6-7).

El cliente es una persona que tiene una necesidad y para satisfacerla adquiere un producto o servicio. Tal adquisición otorga el derecho de obtener el beneficio y la calidad esperados.

Los clientes son importantes, pues si no hubiera personas con necesidades o gustos por productos o servicios específicos, no habría demanda y la organización no tendría razón para existir (Cavassa, 2002, pág. 20).

La sociedad industrial ha dado paso a una sociedad de los servicios y de la información. Esto obliga a un cambio profundo de las capacidades y competencias necesarias en los profesionales de la educación (Ferrández, 2000), que hasta ahora sólo eran necesarias para puestos determinados. Las instituciones y los profesionales de éxito de este futuro serán aquellos que desarrollen estas nuevas capacidades para el nuevo entorno, lo que implica que el éxito pasado no garantiza el éxito futuro (Fernández, 2001, pág. XXV).

Las nuevas competencias necesarias para adaptarse al cambio rápido y constante obligarán a los profesionales de la educación a ser flexibles, adaptarse y convivir en un

entorno cambiante (González Soto, 2000); a aprender, desaprender y reaprender; a ser verdaderos líderes, creativos y capaces de adelantarse a la evolución de los acontecimientos (Fernández, 2001, pág. XXV)

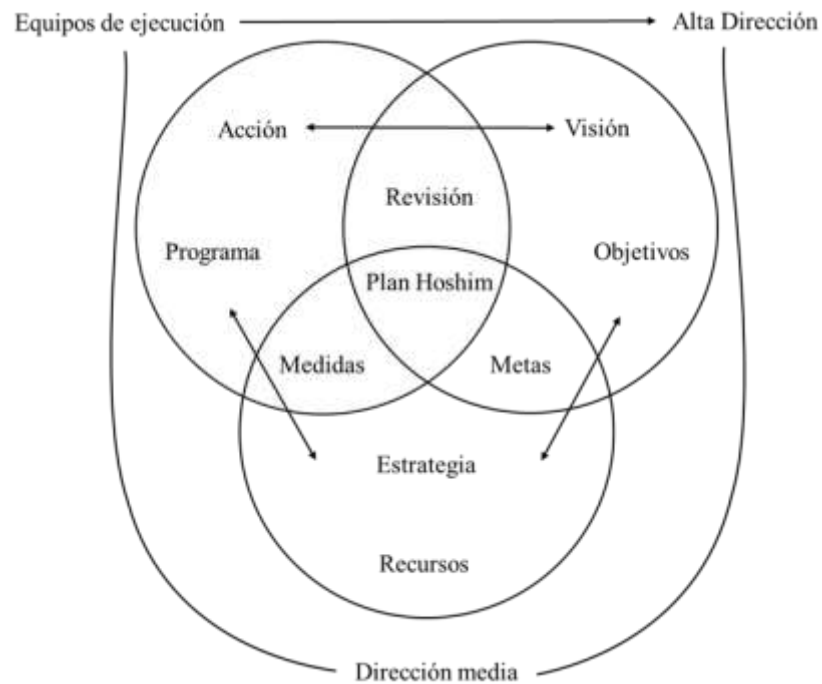
La gestión del conocimiento para el logro de la calidad educativa

La gestión del conocimiento o capital intelectual es una práctica que consiste en poner en funcionamiento los medios para que el conocimiento, cualquiera que sea su origen, pueda ser difundido, distribuido y utilizado en beneficio de la institución (Fernández, 2001, pág. 177).

La única forma de mantener con vida una institución es dejar que la gente creadora promueva el cambio. La institución que lo hace todo según los reglamento y ahoga la creatividad carece de flexibilidad. Los elementos innovadores de la creatividad son la esencia misma de la vitalidad del sistema de una institución (Fernández, 2001, pág. 172).

LOGRO DE LOS OBJETIVOS

Figura. No. 1 Plan Hoshin



Fuente: Modelo Hoshim para el logro de los objetivos en instituciones de educación (Akao, 1994, pág. 94)

Descripción del modelo.

En la primera etapa.

La alta dirección establece los objetivos básicos de la institución que configuran su visión.

En la segunda etapa.

Cada responsable determina las posibles estrategias que pueden aplicarse para el logro de los objetivos.

En la tercera etapa.

Las estrategias seleccionadas por la Media Dirección son analizadas por el nivel jerárquico inmediato inferior de la organización para seleccionar qué tipo de acciones operativas deben planificarse para cumplirlas

Estos planes deben contar con cinco elementos:

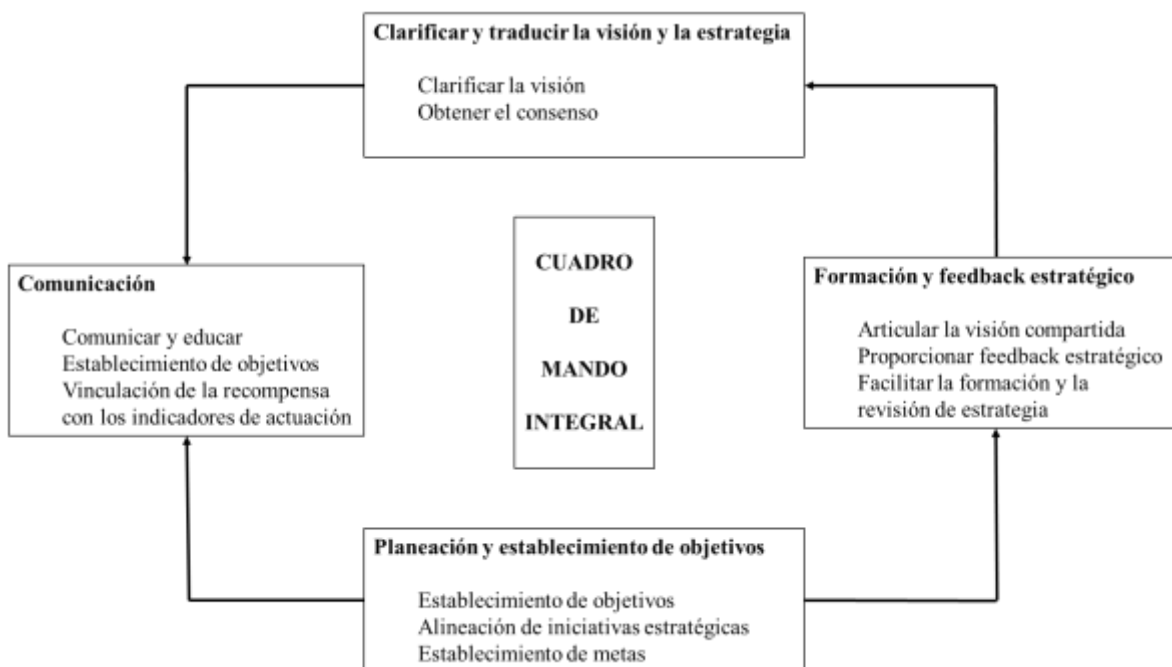
1. Resultado deseado.
2. Medidas para determinar el progreso.
3. Objetivos.
4. Fecha de revisión del plan.
5. Estrategia determinada.

El liderazgo en el cambio.

Basado en el nivel de liderazgo en la cantidad de cambio y la complejidad de su implantación, la experiencia demuestra que en situaciones con cantidades altas de cambio la institución debe aumentar y orientarse hacia el liderazgo, y a mayor complejidad de implantación se necesita una mayor gestión por parte de la dirección. La dirección se convierte en elemento crítico de la nueva situación, junto con las personas los procesos y la estructura de la institución (Fernández, 2001, pág. 192)

El cuadro de mando integral

Figura. No. 2



Fuente: Feedback de la comunicación estratégica(Otros, 2000, pág. 21).

El trabajo de los directores y las expectativas oficiales.

Los criterios para la mejora de la calidad de la gestión de los directores, además de manifestar unas cualidades personales apropiadas como buen humor, sentido de la medida y dedicación a su trabajo, deben revelar capacidades en:

- Comunicación de los propósitos educativos específicos de la escuela a los administradores, el personal, los alumnos y los padres.
- Dirección eficaz del personal docente y de los alumnos.

- Revisión sistemática de currículo que conduzca a la introducción de acciones promotoras del multiculturalismo, la integración de alumnos con necesidades educativas especiales, los miniordenadores y la valoración.
- Evaluación, incluyendo la revisión de los programas de las materias y los esquemas de trabajo.
- Apreciación del rendimiento y desarrollo de los profesores (Wilson, 1992, pág. 46).

DIFERENTES CONCEPTOS DE CALIDAD EDUCATIVA

Concepto de calidad

-Con frecuencia se afirma que “calidad” en educación es un concepto relativo, por varias razones. Es relativo para quien usa el término y las circunstancias en las cuales lo invoca. De igual manera, el relativismo tiene otra perspectiva, ya que la calidad es de naturaleza similar a la verdad y la belleza, y constituye un ideal difícil de comprometer. Lo anterior lleva a la conclusión de que “calidad” es, además, un término que conlleva los valores del usuario, siendo así altamente subjetivo (González, 2008, pág. 249).

-La palabra calidad es entendida y definida desde hace mucho tiempo –varios siglos-, y su uso indica el conjunto de atributos finales de un producto o servicio que permite emitir un juicio de valor acerca de él (Ramírez, 1998, págs. 19-25).

La definición de la calidad de la educación tiene que estar en relación con la capacidad de atender las necesidades del que aprende, y a partir de esa atención de la capacidad del que aprende, desarrollar al máximo su capacidad de examinar sus intereses; examinar sus problemas; analizar la información que le permite enfrentar dichos problemas, y buscar las soluciones más adecuadas (Álvarez-Tostado, 1997, pág. 60).

Relaciona la calidad con el arete griega que significa «excelencia de la función» ya que los elementos consideraban que cada objeto, institución o individuo tiene una función especial que desempeñar. A partir de esta definición, la función del profesor aparece aquí como planificar y proporcionar un currículo a sus alumnos y evaluar su éxito. Pero debe ser un currículo óptimo para cada alumno, como miembro de una clase que consta de alumnos de una variedad de capacidades y necesidades (Wilson, 1992, pág. 34).

Y ¿Cómo se puede medir la calidad de un sistema educativo? Pues la calidad de un sistema educativo se puede medir desde el punto de vista de que se cumplan los fines que la sociedad le asigne (Álvarez-Tostado, 1997, pág. 18).

Aseguramiento de la calidad

La frase aseguramiento de la calidad se refiere a las políticas, actitudes acciones y procedimientos necesarios para asegurar que se mantendrá y elevara la calidad y por ende la calidad es responsabilidad de cada institución, y se espera que estas sean

responsables de ofrecerla (Asociación Nacional de Universidades e Instituciones de Educación Superior, 2001, págs. 38-45).

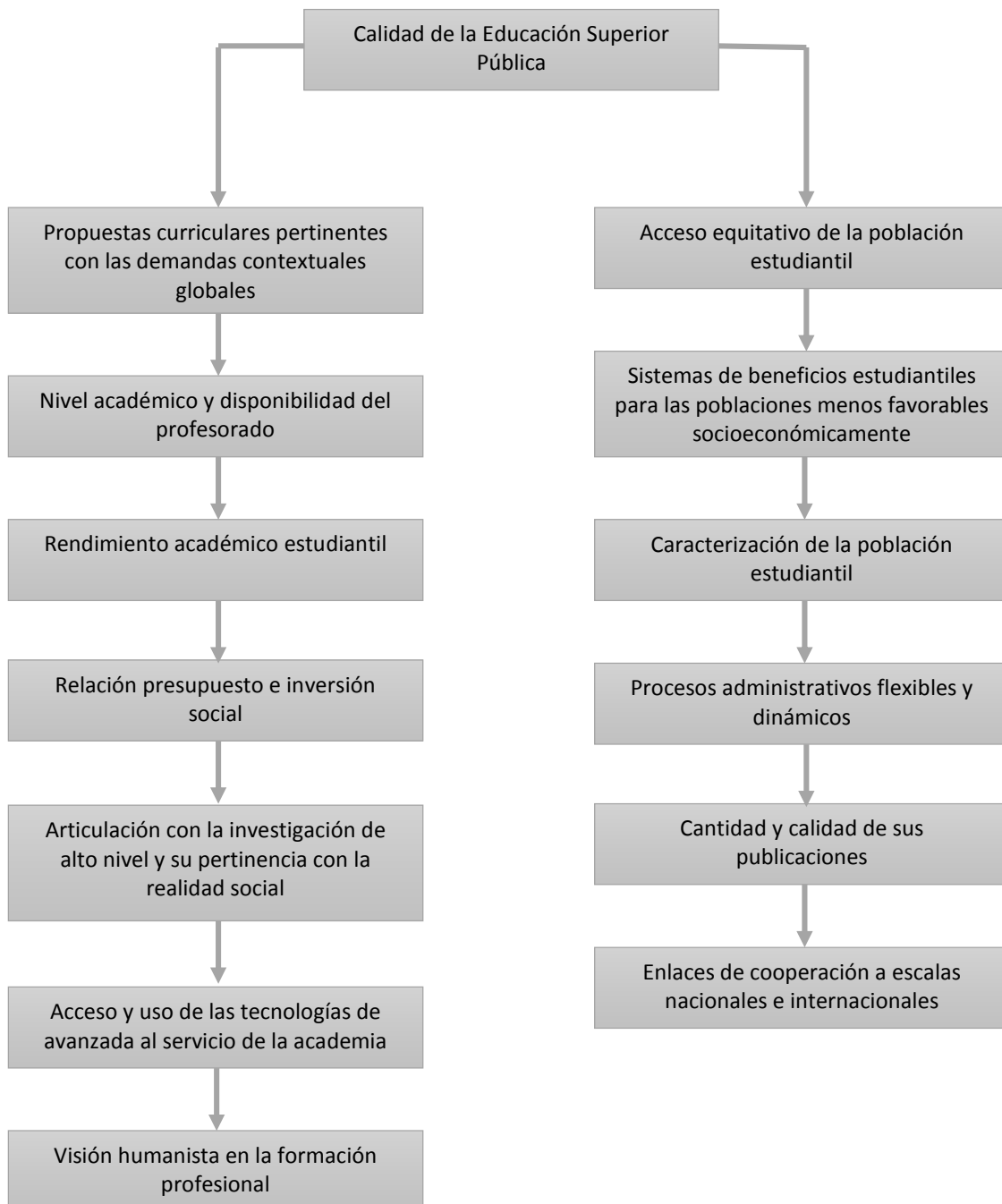
La sociedad reclama de las instituciones educativas que con el ejercicio de su actividad garanticen los requisitos que el mercado laboral demanda para la inserción de los estudiantes, y que adopten experiencias e ideas aportadas por aquellos que se benefician de su actividad (empresas, alumnos, docentes, etc.) (Fernández, 2001, pág. XXVII).

Tal vez muchos clientes (alumnos y familiares) no saben explicar la calidad requerida, pero sí la perciben, y así lo transmiten a otros clientes y posibles clientes; Ésta es la razón por la que hay que analizar y transformar los procesos de una institución; El producto o servicio que ofrece es el resultado final de uno o varios procesos, y si el objetivo es mejorar ese producto o servicio, solamente se puede lograr trabajando sobre los procesos y/o en el resultado final. Si se mejora los procesos se mejoran el resultado final (Fernández, 2001, pág. 61).

Principales indicadores de calidad educativa por considerar en la Educación Superior
Pública (Vargas, 2007, pág. 19)

Indicadores de calidad

Figura No. 3



METODOLOGÍA

TIPO DE INVESTIGACIÓN

La presente investigación es cualitativa exploratoria ya que no intenta dar explicación respecto del problema, sino sólo recoger e identificar antecedentes generales, cuantificaciones, temas y tópicos respecto de las líneas de investigación, sugerencias de aspectos relacionados que deberían examinarse en profundidad en futuras investigaciones. Examinar temas o problemas poco estudiados o que no han sido abordadas antes; Investigar tendencias e identifican relaciones potenciales entre las variables.

MUESTREO

La investigación será realizada a través de un muestreo aleatorio estratificado, donde todos los elementos del universo, en este caso las licenciaturas de la División de Ciencias Económicas y Administrativas de la Universidad de Sonora, al interior de cada estrato tendrá la misma probabilidad de ser seleccionada. El tamaño de la muestra se determinó mediante la siguiente fórmula (Anderson, 2004):

$$n = \frac{N * Z_{\alpha}^2 * p * q}{d^2 * (N - 1) + Z_{\alpha}^2 * p * q}$$

Donde:

n = Tamaño de muestra = 174 Alumnos

N = Total de la Población = 1567 Alumnos

Z = 1.96 (para un nivel de confianza de 95%)

p = Proporción considerada para varianza máxima: 50% = 0.50

q = 1 – p (en este caso 1- 0.50 = 0.50)

d = Margen de error máximo aceptable (en este caso se considera 7%)

$$n = \frac{(1567) * ((1.96)^2 * 0.50 * 0.50)}{((0.07)^2 * (1567 - 1)) + ((1.96)^2 * 0.5 * 0.5)} = 174 \text{ Alumnos}$$

MUESTRA ESTRATIFICADA

Considerando la estructura por tamaño de la División, la muestra estratificada da como resultado que de los 174 alumnos a encuestar, de los cuales corresponden a cada estrato:

Licenciaturas	N	total	%	Tamaño de muestra estratificada
Lic. en Contaduría Pública	N1	406	.25	43
Lic. en Administración de Empresas	N2	422	.28	49
Lic. en Economía	N3	55	.04	7
Lic. en Informática Administrativa	N4	121	.08	14
Lic. en Mercadotecnia	N5	273	.17	30
Lic. en Negocios y Comercio Internacionales	N6	178	.11	19
Lic. en Finanzas	N7	112	.07	12
TOTAL		1567	1	172

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS.

Gestión Administrativa (Su incidencia en la calidad de la educación)= f (V1, V2, V3 y V4)

Variables

V1: Prácticas Profesionales (PP)

V2: Servicio Social (SS)

V3: Procesos Administrativos (PA)

V4: Capacitación Docente (CD)

Análisis.

Para la formulación de las conclusiones, los instrumentos que fueron utilizados para la recolección de la información y sustento del presente análisis, fueron alimentados en el programa IBM.SPSS.Statistics.v21 el cual arrojó los resultados que validan la presente investigación.

Tabla No. 2

Estadísticos de fiabilidad

Alfa de Cronbach	Alfa de Cronbach basada en los elementos tipificados	N de elementos
.916	.925	21

Fuente: Elaboración propia del Autor.

La validación del instrumento mediante el Alfa de Cronbach, otorga un grado de confianza de $r=.916$ para los datos recolectados, lo cual da certeza y confiabilidad a los resultados estadísticos para inferir.

Acorde al tamaño de la muestra que arrojó la formula general, se determinó el tamaño de cada uno de los estratos “n”, para lo cual el programa estadístico determino una tabla de frecuencias con lo cual verificamos que cada uno de los estratos estuviera debidamente representado con el tamaño correspondiente a cada uno de ellos.

En la presente investigación las cuatro variables sometidas a prueba fueron, prácticas profesionales, servicio social y movilidad estudiantil, la administración y su proceso de mejora continua y la capacitación continua de los profesores.

Tabla No. 3

Estadísticos

	ITEM 1	ITEM 2	ITEM 3	ITEM 4	ITEM 5	ITEM 6
N Válidos	174	174	174	174	174	174
N Perdidos	0	0	0	0	0	0
Media	5.81	5.54	5.87	5.58	5.72	6.03
Desv. típ.	1.378	1.224	1.202	1.304	1.270	1.190

Fuente: Elaboración propia del Autor.

Las Prácticas Profesionales como variable dependiente conto con un total de seis reactivos independientes, los cuales arrojaron una media cada uno de ellos de **M= 5.81, 5.54, 5.87, 5.58, 5.72, 6.03** respectivamente, lo cual nos muestra una clara tendencia al reconocimiento de la gestión administrativa y su contribución para el logro de la calidad de la educación.

Tabla No. 4

Estadísticos

		ITEM 1	ITEM 2	ITEM 3
N	Válidos	174	174	174
	Perdidos	0	0	0
	s			
	Media	5.26	5.44	5.44
	Desv. típ.	1.308	1.260	1.353

Fuente: Elaboración propia del Autor.

El Servicio Social y Movilidad Estudiantil como variable dependiente conto con un total de tres reactivos independientes, los cuales arrojaron una media cada uno de ellos de **M= 5.26, 5.44, 5.44** respectivamente, lo cual nos muestra una clara tendencia al reconocimiento de la gestión administrativa y su contribución para el logro de la calidad de la educación.

Tabla No. 5

Estadísticos

	ITEM 1	ITEM 2	ITEM 3	ITEM 4	ITEM 5
N	174	174	174	174	174
Válidos	174	174	174	174	174
Perdidos	0	0	0	0	0
Media	5.31	5.52	5.43	5.31	5.58
Desv. típ.	1.311	1.469	1.204	1.275	1.419

Fuente: Elaboración propia del Autor.

La administración y su proceso de mejora continua como variable dependiente contó con un total de cinco reactivos independientes, los cuales arrojaron una media cada uno de ellos de ***M= 5.31, 5.52, 5.43, 5.31, 5.58*** respectivamente, lo cual nos muestra una clara tendencia al reconocimiento de la gestión administrativa y su contribución para el logro de la calidad de la educación.

Tabla No. 6

Estadísticos

	ITEM 1	ITEM 2	ITEM 3	ITEM 4	ITEM 5	ITEM 6
N	174	174	174	174	174	174
Válidos	174	174	174	174	174	174
Perdidos	0	0	0	0	0	0
Media	5.83	5.63	5.30	5.83	5.83	5.66
Desv. típ.	1.314	1.318	1.582	1.288	1.237	1.380

Fuente: Elaboración propia del Autor.

La capacitación continua de los profesores como variable dependiente contó con un total de seis reactivos independientes, los cuales arrojaron una media cada uno de ellos de **M= 5.83, 5.63, 5.3, 5.83, 5.83, 5.66** respectivamente, lo cual nos muestra una clara tendencia al reconocimiento de la gestión administrativa y su contribución para el logro de la calidad de la educación.

Tabla No. 7

Estadísticos

		PPN	SSN	PAN	CDN
N	Válidos	174	174	174	174
	Perdidos	0	0	0	0
	Media	7.9294	7.2989	7.3831	7.7969
	Desv. típ.	1.6981	1.90993	1.93107	1.9081
		0			1

Fuente: Elaboración propia del Autor.

Los valores de Likert una vez normalizados en escala de **(0 a 10)** arrojaron valores fáciles de interpretar, para Prácticas profesionales normalizadas de **7.9294**, Servicio Social Normalizado de **7.2989**, Procesos Administrativos Normalizado de **7.3831** y Capacitación Docente Normalizado de **7.7969**, esto nos muestra una clara tendencia al logro de la calidad de cada una de las variables dependientes normalizada.

Tabla No. 8

Correlaciones

		PPN	SSN	PAN	CDN
Prácticas profesionales normalizadas	Correlación de Pearson	1	.449**	.505**	.511**
	Sig. (bilateral)		.000	.000	.000
	N	174	174	174	174
Servicio Social Normalizado	Correlación de Pearson	.449**	1	.406**	.380**
	Sig. (bilateral)	.000		.000	.000
	N	174	174	174	174
Procesos Administrativos Normalizado	Correlación de Pearson	.505**	.406**	1	.624**
	Sig. (bilateral)	.000	.000		.000
	N	174	174	174	174
Capacitación Docente Normalizado	Correlación de Pearson	.511**	.380**	.624**	1
	Sig. (bilateral)	.000	.000	.000	
	N	174	174	174	174

** . La correlación es significativa al nivel 0,01 (bilateral).

Fuente: Elaboración propia del Autor.

Las correlaciones de las variables dependientes normalizadas arrojaron resultados de **. **La correlación es significativa al nivel 0,01 (bilateral)**, lo cual muestra que las inferencias realizadas a los datos estadísticos para esta investigación tienen un error mínimo para cada una de ellas.

Los análisis estadísticos arrojan resultados que indican que los procesos administrativos impactan en el logro de la calidad, y la implementación de métodos, modelos, procedimientos y certificaciones administrativas deben ser de suma importancia para el logro de los objetivos institucionales.

Recomendaciones.

En la actualidad las organizaciones que sustentan su reconocimiento en la calidad, optan por ser certificar sus procesos administrativos, para lo cual existen organismos certificadores, ISO 9000, que obligan a las organizaciones a estandarizar los procesos y la organización interna lo cual otorga certeza y credibilidad a toda aquella organización que lo adopta.

Es de considerarse la certificación de los procesos internos como medio para el logro de la calidad, como lo hacen hoy en día toda aquellas empresas que los obliga el mundo globalizado al que se enfrentan, donde la adquisición de una certificación avala a nivel internacional que todo aquello que se hace dentro de su organización ha sido auscultado y reconocido con estándares similares a los de las países a los cuales tienen acceso por medio del intercambio comercial dando certeza a las personas a las cuales se les ofertan los productos o servicios.

Por tal motivo y después de haber analizado los resultados de la presente investigación que avala que los procesos de gestión administrativa influyen directamente en la calidad de la educación de los alumnos se recomienda la certificación de los procesos administrativos para el logro de los objetivos institucionales.

BIBIOGRAFIA:

- Akao, y. (1994). *Dirección y planificación de empresas y despliegue de políticas*. Madrid.
- Álvarez-Tostado, C. (1997). *Calidad de la Educación*. Buenos Aires: LIBRIS S.R.L.
- Asociación Nacional de Universidades e Instituciones de Educación Superior, A. (2001). *Calidad e Internacionalización en la Educación Superior*. México: ANUIES.
- Cavassa, C. R. (2002). *Gestión Administrativa en las Instituciones Educativas*. México: Noriega Editores.
- Fernández, E. M. (2001). *Gestión de Instituciones Educativas Inteligentes*. México: Mc Graw Hill.
- Ferrández, A. (2000). *La formación ocupacional en el marco de la formación continua de adultos*. Granada.
- González Soto, A. P. (2000). *La formación de adultos en el siglo XXI. El problema de las capacidades básicas*. Granada.
- González, L. E. (2008). Calidad de la Educación Superior: conceptos y modelos. *Mendeley*, 249-251. Obtenido de http://www.cned.cl/public/Secciones/SeccionRevistaCalidad/doc/59/cse_articulo694.pdf
- Lepeley, M. T. (2001). *Gestión y Calidad en Educación*. Chile: Salesianos S.A.
- Otros, C. D. (2000). *manual práctico de dirección y motivación en la empresa*. Madrid.
- Ramírez, J. C. (1998). *Educación y Calidad Total*. México: Grupo Editorial Iberoamericano S.A. de C.V.
- Vargas, G. M. (2007). CALIDAD Y EQUIDAD DE LA EDUCACIÓN SUPERIOR PÚBLICA. *Revista Educación* 31(2), 19.
- Wilson, J. D. (1992). *Cómo Valorar la calidad de la enseñanza*. España: Ediciones Paidós Ibérica, S.A.