

PROCEDIMIENTO PARA EVALUAR LA CALIDAD DEL PROCESO DE VINCULACIÓN PROFESIONAL BOLIVARIANO EN LA ALDEA DIONISIO LÓPEZ DE LA CIUDAD DE TUCUPITA ESTADO DELTA AMACURO DE LA REPÚBLICA BOLIVARIANA DE VENEZUELA.

Dra. C. Santa T. Carrillo Ramos

Universidad de Las Tunas

scarrillo@ult.edu.cu

Lic. Mireya del Carmen García Saragoza

Universidad Bolivariana

lainsustituible63@hotmail.com

RESUMEN

El objetivo del trabajo es mostrar la necesidad e importancia que tiene la evaluación del proceso de vinculación profesional en las Universidades Bolivarianas desde el punto de vista de la calidad. Con ese propósito se presenta la propuesta metodológica para evaluar la calidad del proceso de vinculación profesional bolivariano en la Aldea Dionisio López de la ciudad de Tucupita en el Estado Delta Amacuro de la República Bolivariana de Venezuela. Finalmente se exponen las conclusiones y recomendaciones a las que se llega en la investigación.

Palabras clave: Sistema de control, servicio educativo universitario, aldea, calidad percibida de servicio.

DESARROLLO:

La calidad es una categoría social e históricamente determinada (Aguerrondo, 1993; en Royero, [s.a]) cuya concepción obedece a manifestaciones concretas de los distintos modos de formación económica social en el cual se incluye; responde a las exigencias de los sistemas sociales y el orden que ocupa en el modo de producción de dichas sociedades.

El término calidad deriva de la palabra latina qualitas, que indica cualidad, manera de ser (Centeno, 2005); su significado en castellano es propiedad o conjunto de propiedades inherentes a una cosa, que permiten apreciarla como igual, mejor o peor que las restantes de su especie (Diccionario de la Lengua Española, 2005).

Las definiciones de esta categoría han sufrido un proceso evolutivo que transita, desde aspectos puramente cuantitativos, relacionados con la calidad técnica de un producto a través de procesos de manufactura, hasta un enfoque acorde a la satisfacción de las necesidades del cliente. A partir de la revisión histórica del

concepto, Camisón et al. (2007; en Santomá, 2008) identificaron diez aproximaciones distintas que agruparon en tres enfoques: *técnico*, *humano* y *estratégico*; en cada uno de ellos indicaron la ocurrencia de distintas etapas, algunas han sido históricamente consecuentes, pero otras se han producido durante el mismo espacio temporal.

No obstante esta diversidad de enfoques, existe hoy un acuerdo universal en el sentido de que es el cliente y no el productor quien en último término decide si un producto o servicio tiene calidad, por lo que la definición de calidad más aceptada en la actualidad es la que compara las expectativas de los clientes con su percepción del servicio (Santomá, 2008). De allí que el cliente, entendido como *la persona quien usa o se beneficia de un producto o proceso* (Montilla, 2003), juegue un rol clave en el mejoramiento de la calidad, porque es él quien define en primer lugar la calidad.

El término servicio proviene del latín *servitium* y define a la acción y efecto de servir. También permite referirse a la prestación humana que satisface alguna necesidad social y que no consiste en la producción de bienes materiales. En el campo de la economía es el conjunto de actividades realizadas por una organización para responder a las necesidades del cliente. De esta forma, el servicio podría definirse como un bien inmaterial (<http://definicion.de/servicio/>).

Los servicios se distinguen de los bienes materiales a partir de cuatro características: la **intangibilidad**, considerada la más sustancial diferencia entre los bienes y los servicios y posiblemente la única característica en común de todos los servicios, significa que el servicio no se puede apreciar con los sentidos antes de ser adquirido, por lo que supone un mayor riesgo percibido para los consumidores manifestado como el temor a verse insatisfechos tras la adquisición; la **inseparabilidad**, que significa que su producción es inseparable de su consumo; la **heterogeneidad**, que hace referencia a la dificultad de estandarización dada la alta variabilidad potencial en el desempeño de los servicios, así, los resultados de su prestación, pueden ser muy variables de productor a productor, de cliente a cliente, etc.; y por último, el **carácter perecedero**, o sea, no pueden almacenarse.

Estas características implican que la calidad no pueda ser gestionada de la misma manera como se hace con los productos tangibles, cuestión que se agudiza debido a la naturaleza subjetiva de la calidad de servicio dada por las percepciones propias del consumidor.

La calidad de servicio percibida por el cliente es entendida como un juicio global del consumidor que resulta de la comparación entre las expectativas sobre el servicio que van a recibir y las percepciones de la actuación de las organizaciones prestadoras del servicio (Grönroos, 1994; Parasuraman et al., 1985; en Capelleras, 2001).

Visto así, se asume el concepto de calidad percibida como el proceso mediante el cual se reflejan los diferentes elementos que intervienen en el servicio en formas de imágenes concretas manifestadas a través de juicios del consumidor, quien no sólo

valora la calidad de un servicio por su resultado final, sino que también tiene en cuenta el proceso de recepción del servicio (interés, simpatía, trato amistoso, etc.).

El sistema universitario puede ser definido como un grupo de procesos que interactúan entre sí para producir algo. Serrano (s.a), distinguió los siguientes componentes en el sistema de las instituciones de Educación Superior: los procesos principales (enseñanza-aprendizaje, investigación, cooperación técnica); los procesos de soporte (administración, contabilidad, relaciones gubernamentales, educación permanente del personal docente, investigador y administrativo, entre otros); los productos (competencias en personas, nuevo conocimiento y servicios a otras instituciones); los procesadores (estudiantes, docentes, y las autoridades universitarias); los insumos, (estudiantes y sus condiciones biológicas, psicológicas y sociales, las políticas de formación, las regulaciones, los fondos, la planificación curricular, la influencia social y cultural del medio); y los clientes, usuarios o beneficiarios de la actividad de las instituciones de educación superior.

Dentro de ese marco, y de acuerdo con Le Boterf (2000), planteó que en las instituciones de educación no hay un solo tipo de cliente, sino diferentes categorías de clientes que constituyen un sistema-cliente:

- Los clientes internos, directos o "productos", que son los alumnos, co-gestores de su aprendizaje, los cuales deben egresar del sistema manejando determinadas competencias.
- Los clientes internos docentes intra-universitarios y de instituciones extra-universitarias, que cumplen funciones de gerentes del aprendizaje, de producción, de aplicación del conocimiento, y ejecutan los procesos de formación, investigación, asesoramiento y extensión/interacción social.
- El cliente interno de gestión, o sea, las autoridades universitarias, que son las que ejercen funciones de gestión y administración para facilitar todos los procesos mencionados.
- Los clientes externos intermedios, es decir, empresas, instituciones empleadoras o utilizadoras que reciben o hacen uso de las competencias de ese capital humano, de los conocimientos generados, del asesoramiento otorgado, y de los servicios producidos para el cumplimiento de sus propias misiones sociales.
- El cliente externo final, que es la sociedad, comunidad o población que recibe o utiliza directamente las competencias profesionales, los conocimientos generados, o los servicios prestados.

Autores como Capelleras (2001) y Lewis y Smith (1994; citados por Capelleras, 2001), han considerado a los estudiantes como clientes. Entre los detractores se encontró a Romainville (1999) según el cual el alumno es parte integral de la universidad por lo que debe ser considerado como "socio". Acerca del profesorado, no es usual encontrar en la literatura autores que lo consideren como cliente.

De cualquier manera, la autora de esta investigación coincide con lo citado por Betancourt Agüero (2009) que, si se asume el concepto de cliente aportado por la norma ISO 9000-2000 (citada por Pérez, 2005) según la cual cliente es toda

organización o persona que recibe un producto, un producto es el resultado de un proceso, y un proceso es el conjunto de actividades interrelacionadas que transforman entradas en salidas, entonces, resulta sustentable considerar a estudiantes y profesores como clientes; y por tanto, es imprescindible que la universidad trabaje en función de satisfacer sus necesidades y expectativas, siguiendo la línea de pensamiento expuesta en el epígrafe anterior. En esta investigación se considerarán como clientes, además de los estudiantes y profesores a los egresados, empleadores y personal de apoyo a la docencia.

Como en cualquier organización la preocupación por la mejora continua está presente en las instituciones de Educación Superior. La concepción que existe hoy en el ámbito mundial sobre la calidad en las universidades, es el resultado de cambios que las han afectado, fundamentalmente en los últimos 30 a 40 años del siglo pasado. Hasta comienzos de la década del 60 del siglo pasado, existía una visión tradicional y estática de la calidad de la educación universitaria, se presuponía la calidad de la enseñanza y el aprendizaje como constitutivos del sistema, se basaba ante todo en la tradición de la institución, en la exclusividad de profesores, alumnos y en los recursos materiales. Se daba por sentado que más años de escolaridad tenían necesariamente como consecuencia que producir ciudadanos mejor preparados y productivos.

En la actualidad el término calidad es usado en todos los campos de la vida moderna. La influencia sobre las organizaciones de fenómenos como los acelerados cambios en la tecnologías de la información y las comunicaciones, la globalización, la evolución de los valores, normas y estilos de vida de la sociedad, las obligan a "adaptar e innovar sus procesos para adecuarse a las nuevas y siempre cambiantes exigencias del entorno, cumplir con sus renovadas misiones y convertirse en organizaciones que aprenden de su propio desempeño (Serrano, [s.a]); de esta forma la búsqueda constante de niveles superiores de calidad se ha convertido en un reto para las organizaciones, tanto para garantizar su supervivencia como para cumplir con las exigencias del desarrollo de la sociedad.

Las Universidades Bolivarianas no escapan a esta realidad, dada su responsabilidad de conducir la formación humanística y el desarrollo profesional del capital humano que requiere un país como Venezuela. De allí la preocupación por el mejoramiento de la calidad de los procesos que en ellas se desarrolla, pues de ello depende la calidad del recurso humano que se forma en ellas y cuyas competencias profesionales requiere la sociedad para su desarrollo. De esta manera, cobra marcada importancia la gestión de la calidad, entendida como el conjunto de actividades coordinadas para dirigir y controlar una organización en lo relativo a la calidad (ISO 9000:2005), con el fin de satisfacer las expectativas del cliente, y que están relacionados con el establecimiento e implementación de los objetivos, las políticas y procesos de la organización, así como el control, evaluación y toma de decisiones para la mejora.

Uno de los retos que enfrentan hoy las instituciones universitarias, no solo en Venezuela, sino en todo el mundo, es ser pertinentes en relación con las necesidades de sus clientes (estudiantes, profesores, personal no docente,

empleadores y egresados), lo que implica adoptar un criterio de calidad donde la idea subyacente esté orientada a cuestionarse si han recibido el servicio que esperaban. Satisfacer las necesidades y expectativas de los clientes ajustándolas a los objetivos institucionales puede contribuir a incrementar los niveles de retención, el sentido de pertenencia, la calidad del estudiantado y la enseñanza, así como cumplir con la responsabilidad social de formar profesionales competentes.

En las Universidades Bolivarianas de la República de Venezuela no existe una visión amplia de quiénes son los clientes del servicio educativo que brindan estas instituciones, circunscribiéndolo, en el mejor de los casos, solo a los estudiantes; además, los instrumentos que con más frecuencia se utilizan para medir su grado de satisfacción con el proceso de formación resultan ambiguos, en el sentido de que intentan medir un proceso complejo a través de indicadores muy generales que difícilmente pueden abarcarlo de forma específica. Por otra parte, no hay evidencias de estudios de expectativas acerca de la opinión de los diversos grupos de clientes sobre lo que para ellos supone una universidad de calidad, por lo que los resultados obtenidos se comparan con indicadores pre-establecidos que no necesariamente reflejan una visión común de todos los involucrados en los procesos.

De aquí la importancia y necesidad de buscar herramientas que eleven la calidad de los servicios educativos y así formar profesionales competentes capaces de asumir los retos y transformaciones que está llevando a cabo la república bolivariana de Venezuela.

De acuerdo con los argumentos anteriores, se parte de la siguiente propuesta:

Propuesta metodológica para evaluar la calidad del proceso de vinculación profesional bolivariano en la Aldea Dionisio López de la ciudad de Tucupita estado Delta Amacuro de la República Bolivariana de Venezuela:

Teniendo en cuenta el problema que sirve de base a esta investigación y para dar cumplimiento al objetivo y estrategia de la misma se presenta a continuación la propuesta metodológica que se defiende, la cual toma como referencia el procedimiento elaborado por Betancourt Agüero (2009).

Etapa I: PREPARACIÓN DEL PROCESO DE EVALUACIÓN

Esta etapa tiene como objetivo establecer las condiciones y premisas necesarias para el desarrollo del proceso de evaluación. Esto supone la realización de tres pasos: la selección de la comisión de evaluación, la capacitación de los miembros de la comisión y la organización y planificación del trabajo.

Etapa II: RECOGIDA Y PROCESAMIENTO DE LA INFORMACIÓN

El objetivo de esta segunda etapa es obtener información relevante y confiable proveniente de los clientes de la universidad (teniendo en cuenta para ello la capacitación de los miembros de la comisión y la determinación de las dimensiones de la calidad de servicio a partir de la identificación de las expectativas de los clientes), acerca de la calidad esperada y percibida del servicio educativo. Para ello

es necesario dividir a los clientes en grupos, ya que su participación en el servicio no es homogénea, por lo que sus expectativas y percepciones tienen perspectivas diferentes. La heterogeneidad está dada, precisamente, por el papel que cada uno desempeña en el servicio, así: el estudiante, además de beneficiario directo, es co-gestor de su propio aprendizaje; el profesor ejecuta los procesos de formación y a la vez es formado; el personal no docente es quien realiza las actividades de apoyo a la docencia; los egresados son ex-estudiantes que están utilizando las competencias y habilidades adquiridas en las empresas; los empleadores son los que hacen uso de las competencias del capital humano formado.

Etapa III: EVALUACIÓN Y PLAN DE MEJORAS

Esta tercera etapa se realiza con la finalidad de evaluar la calidad de servicio percibida por los clientes y proponer las acciones para la mejora de la calidad. Se desarrolla en seis pasos: construcción de la Matriz Importancia-Desempeño, valoración del desempeño del servicio respecto a cada dimensión de calidad y global, elaboración y difusión de la primera versión de informe de evaluación, elaboración del Plan de mejora, valoración del desarrollo del proceso de evaluación y elaboración del informe final de evaluación.

CONCLUSIONES

Con la presente investigación se llegó a las siguientes conclusiones:

1. El procedimiento elaborado desde una perspectiva de orientación al cliente (asumidos como los estudiantes, profesores, personal no docente, egresados y empresas u organizaciones empleadoras) constituye el mayor aporte de esta investigación.
2. Los aspectos teóricos abordados acerca de la gestión y evaluación de la calidad de los servicios educativos en las universidades bolivarianas constituye el sustento teórico conceptual en el diseño del procedimiento para evaluar el proceso de vinculación profesional bolivariano en la Aldea Dionisio López de la ciudad de Tucupita estado Delta Amacuro de la República Bolivariana de Venezuela.
3. El procedimiento metodológico elaborado en la presente investigación, puede ser aplicado al resto de las misiones educativas en las universidades bolivarianas.

RECOMENDACIONES

Partiendo de las conclusiones antes expuestas se recomienda lo siguiente:

1. Aplicar el procedimiento elaborado en la Aldea Dionisio López de la ciudad de Tucupita estado Delta Amacuro de la República Bolivariana de Venezuela.
2. Socializar el procedimiento al resto de las misiones educativas en las universidades bolivarianas para que estudien la factibilidad de su aplicación adecuándolo a sus características.

BIBLIOGRAFIA

1. Águila Cabrera, V. (s.a). El concepto de calidad en la educación universitaria: clave para el logro de la competitividad institucional. [Electronic Version]. *Revista Iberoamericana de Educación*. Retrieved 9-12-08 from <http://www.rieoei.org/deloslectores/880Aguila.PDF>.
2. Araujo, C. E. (2007). La evaluación de la Educación Superior [Electronic Version]. Retrieved 3/11/2008 from <http://carlosaraujoucveval.blogspot.com/2007/05/la-evaluacin-de-la-educacin-superior.html>.
3. Betancourt Agüero, Yosleidys. (2009). Procedimiento para la evaluación de la calidad percibida del servicio educativo de pregrado en la facultad de ciencias económicas del Centro Universitario de Las Tunas. Tesis en opción al título de Master en Dirección.
4. Bacon, R. R. (2003). A comparison of approaches to Importance-Performance Analysis, *International Journal of Market Research* (Vol. 45, pp. 55-71): EBSCO Publishing.
5. Barrera Baca, A. (2004). *Examen a la evaluación institucional universitaria: el caso de la UAEM*. Tesis en opción al Grado de Doctor. Departamento de Didáctica y organización Educativa, Universidad de Barcelona, España. [Electronic Version]. Retrieved 17-01-09 from <http://www.tesisexarxa.net/>
6. Blanco Guillermet, R. J. B. P., Richard. (s.a). La medición de la calidad de servicios en la Educación Superior. [Electronic Version]. Retrieved 6/11/2008 from <http://www.clad.org.ve/fulltext/2140600.pdf>.
7. Calidad, evaluación Institucional, Acreditación y Sistemas Nacionales de Acreditación (s.a). [Electronic Version]. Retrieved 3/11/2008 from <http://www.ilaedes.org/documentos/articulos/evaluacionyacreditacion.pdf>.
8. Capelleras i Segura, J.-L. (2001). *Factores condicionantes de la calidad de la enseñanza universitaria: un análisis empírico*. Tesis en opción al Grado de Doctor. Departamento de Economía de la Empresa, Universidad Autónoma de Barcelona, Ballaterra. [Electronic Version]. Retrieved 17-01-09 from <http://www.tdx.cesca.es/TDX-0125102-101659/>
9. Centeno Gil, E. A. (2005). *Metodologías estadísticas en el contexto del ciclo DMAMC de Seis Sigma para la mejora de la calidad en los procesos de servicio Capítulo 2 Definición operacional de la calidad en los servicios*. Tesis en opción al título de Licenciado. Universidad de Las Américas,

- Puebla, México. [Electronic Version]. Retrieved 17-01-09 from http://catarina.udlap.mx/u_dl_a/tales/documentos/lat/centeno_g_ea/capitulo2.pdf
10. Chacón Moscoso, S. P.-G., José Antonio; Holgado Tello, Francisco Pablo; Lara Ruiz, Ángel (2001). Evaluación de la calidad universitaria: validez de contenido. [Electronic Version]. *Psicothema*, 13, 294-301. Retrieved 24-01-09 from <http://www.psicothema.com/pdf/451.pdf>.
 11. Coelho Coutinho, F. C. (2007). Avaliação da qualidade dos serviços de uma Instituição de Ensino Superior. Tesis en opción al Título de Master. Núcleo de Pós-Graduação em Administração – Npga, Universidade Federal da Bahia Escola de Administração Salvador. [Electronic Version]. Retrieved 17-03-09 from <http://www.bibliotecadigital.ufba.br/tdebusca/arquivo.php?codArquivo=1217>
 12. Colmenres D, O. A. S. T., José L. (2007). Aproximación teórica de los modelos conceptuales de la calidad del servicio [Electronic Version]. *Técnica Administrativa*, 6. Retrieved 17-02-09 from <http://www.cyta.com.ar/ta0604/v6n4a2.htm>.
 13. Cong Hermida, M. (2008). La calidad en el contexto universitario [Electronic Version]. *Contribuciones a las Ciencias Sociales*. Retrieved 25-01-09 from www.eumed.net/rev/cccscs/0712/mch.htm.
 14. Cortadellas, J. M. G. d. E., Carmen; Roca Martín, Santiago; Solà Busquets, Francesc; Vilalta Verdú, Jospe M. (2004). II Plan de Calidad de las Universidades. Guía para evaluadores externos de servicios universitarios. [Electronic Version]. Retrieved 6/11/2008 from <http://www.acsug.es/galego/webs/ficheros/GUIAEXTERNA.pdf>.
 15. De Armas Urquiza, R. E. L., Nora. (s.a). El Sistema de Educación Superior de la República de Cuba [Electronic Version]. Retrieved 3/11/2008 from http://tuning.unideusto.org/tuningal/images/stories/presentaciones/cuba_doc.pdf.