

EL PROCESO DE GESTIÓN DE LA CALIDAD CONTEXTUALIZADA EN LA FORMACIÓN DEL PROFESIONAL DE NEGOCIOS INTERNACIONALES.

THE PROCESS OF QUALITY MANAGEMENT CONTEXTUALIZED PROFESSIONAL TRAINING IN INTERNATIONAL BUSINESS

XIOMARA CABRERA CABRERA¹

EMMA VERÓNICA, RAMOS FARRONÁN²

Resumen.

La investigación se corresponde con los resultados de una tesis doctoral en Ciencias de la Educación. Se propone como aporte teórico un modelo para el proceso de gestión de la calidad contextualizada en la formación del profesional de negocios internacionales, que se concreta en una estrategia de gestión, desde la sistematización contextualizada de la calidad formativa, que contribuya al perfeccionamiento de la gestión de este proceso educativo, lo que redundará en una formación académica universal contextualizada de estos profesionales desde diferentes ámbitos de actuación, imprescindibles para su futuro desempeño. Estos resultados forman parte de una investigación realizada en la Universidad “Señor del Sipán”, utilizando métodos y técnicas de investigación científicas, corroboradas en la escuela profesional de negocios internacionales.

¹ Adscrita a la Escuela de Administración de la Universidad Señor de Sipán, Dra. Magister en Derecho, profesora titular e investigadora de la Universidad Ciego de Ávila-Cuba, email. xiomaracabrercabrera@gmail.com

² Adscrita a la Escuela de Administración de la Universidad Señor de Sipán, Doctora, profesora a tiempo completa e investigadora de la Universidad USS-Perú, email. everonicarf@crece.uss.edu.pe

Abstract.

The research proposed as theoretical contribution with a model for the process of quality management contextualized in the training of professional international business, from the systematization of contextualized management

training quality , which contributes to the improvement of the management of this educational process , resulting in a universal contextualized academic training of these professionals from different fields of action , essential for its future performance . These results are part of an investigation conducted at the University " Lord of Sipan ", using methods and techniques of scientific research, corroborated in the professional school of international business.

Palabras clave: Formación profesional; negocios internacionales; sistematización contextualizada; gestión de la calidad.

cultura integral, formación axiológica-jurídica, entorno socio-legal, aprehensión identitaria.

Keywords: Vocational training; international Business; contextualized systematization; Quality management.

Introducción.

La universidad en el ámbito de la sociedad del siglo XXI debería ser un importante contribuyente al cambio social y debería tomar partido en asuntos de trascendencia en la calidad y acreditación de las carreras y universidades que ve su razón de ser en el progreso impresionante del proceso formativo de enseñanza aprendizaje. Sin embargo, dicho progreso en Latinoamérica no es comparable con el del resto del mundo y por lo tanto, el conocimiento generado por sus universidades va en la misma vertiente de lento desarrollo, lo cual es necesario acelerar desde la carrera o escuela en cuestión el proceso de la calidad universitaria.

La Organización de las Naciones Unidas para la Educación, la Ciencia y la Cultura declara a la educación como el principal instrumento para el desarrollo de los países, el crecimiento de las economías, el aumento de la productividad y para superar, o al menos estrechar, el abismo interno

de la pobreza y el externo de conocimiento y tecnología que separa a los países desarrollados de aquellos en vías de desarrollo.

El proceso de globalización, también ha generado consecuencias en la educación superior, exigiendo la incorporación del concepto de calidad con respuesta adecuada a la necesidad de conocimiento que se atienden en ese sentido, por lo que, la contribución de la educación superior al desarrollo del sistema educativo y a la nueva orientación de su vinculación con los demás niveles de enseñanza, ha de ser una prioridad en todos los países.

La educación superior, SINEACE (2012), tiene un impacto directo en la competitividad del país a través de su efecto sobre la productividad de su mano de obra. La presencia de profesionales competentes es, sin lugar a dudas, uno de los factores que analizan los inversionistas al tomar sus decisiones.

La relación entre educación de calidad e inversión en ciencia y tecnología, bienestar social y economía está ampliamente relacionadas en investigaciones donde sustentan que la calidad de la educación tiene un fuerte impacto en el crecimiento económico de los países, y que el acceso a la educación superior constituye un importante vehículo de movilidad social.

En la mayoría de los países en la actualidad, las preocupaciones fundamentales son el mantenimiento, mejoramiento y garantía de la calidad de la educación superior, respecto a las cuales se han hecho grandes esfuerzos por lograr su adecuada definición, medición y evaluación.

En estudios realizados por los autores, Álvarez, C. (1995) y Fuentes, F. (2004), señalan que el proceso de formación de los profesionales no solo se reduce a la práctica docente en el aula, sino que amplía el contexto educacional a la sociedad, permitiendo la posibilidad de cambio y desarrollo de la práctica educativa, y de alcanzar un conocimiento e interpretación cada vez más profundo y esencial de la realidad formativa, donde la calidad es un factor importante.

La Universidad Señor de Sipán en su misión plantea estar comprometida con la creación, el desarrollo y difusión del conocimiento, basándose en la investigación científica y la extensión universitaria, el trabajo de sus colaboradores y el uso de tecnología apropiada, tiene por finalidad de preparar profesionales capaces de promover el cambio y aportar al desarrollo integral y sostenible de la sociedad. En tal sentido la escuela de administración debe tributar a esos compromisos.

Sin dudas la época actual, se erige sobre el poder del saber, que constituye un factor clave para la transformación productiva de las naciones asegurando su integración en un mundo cada vez más global, competitivo y polarizado. En este contexto socioeconómico la calidad en la formación del profesional se erige como llave de acceso a la eficacia del conocimiento, se convierte en uno de los ejes dinamizadores del desarrollo social en todos los ámbitos del quehacer humano y de modo especial en la educación superior.

Sin embargo en la actualidad, aún existen, insuficientes referentes teóricos y metodológicos que abordan el estudio del proceso formativo de gestión contextualizada de la formación del profesional en la carrera de Negociaciones Internacionales desde una gestión, que potencie la sistematización formativa del proceso, en la complejidad y diversidad de factores e influencias educativas para valorar la calidad del proceso formativo, razón por la cual, el objetivo del presente trabajo es proponer una estrategia para la gestión de la formación del profesional universitario de negocios internacionales, sustentada en un modelo de gestión contextualizada de la calidad de este proceso formativo.

Sección de Materiales y Métodos.

En la investigación realizada en la Universidad “Señor del Sipan” se emplearon los siguientes métodos y técnicas de investigación científica en su realización:

Entre los **Métodos y Técnicas** se emplean:

- ▶ **Histórico-lógico:** Para estudiar los antecedentes y la situación actual del proceso gestión de la formación del profesional universitario de negocios internacionales,
- ▶ **Hipotético-deductivo:** Durante toda la investigación, en particular en el establecimiento de la hipótesis que se defiende, y en la determinación de las categorías que emergen del objeto y del campo investigado.
- ▶ **Sistémico Estructural Funcional:** Para estudiar las relaciones entre todos los elementos de la estrategia del proceso gestión de la formación del profesional universitario de negocios internacionales.
- ▶ **Holístico Dialéctico** para la construcción del modelo del proceso gestión contextualizada de la calidad de la formación del profesional universitario de negocios internacionales.
- ▶ **Análisis documental:** Para analizar y recopilar información sobre algunos indicadores de la variable dependiente.
- ▶ **Criterio de expertos o método Delphi:** Para determinar la validez de la metodología de evaluación de los servicios académicos en los cursos de formación básica de administración.
- ▶ **Estadísticos:** Para determinar la confiabilidad de los instrumentos que serán utilizados en el proceso de evaluación de la calidad académica, y para la obtención, procesamiento y análisis de los datos obtenidos
- ▶ **Método de análisis documental:** Se analizaron los diferentes criterios epistemológicos, ontológicos y filosóficos acerca de los modelos de evaluación de la calidad en servicios

educativos del nivel de pre grado, con el fin de analizar y resumir las diferentes tendencias y prácticas

- ▶ Guías de observación y de entrevista para la fundamentación del problema y el diagnóstico del estado actual del campo.

Esta investigación es **no experimental**, porque se realiza el estudio sin manipular deliberadamente la variable independiente, la que solo es observada de manera empírica y sistemática. No hay un control directo sobre esta variable porque sus manifestaciones ya han ocurrido o porque son inherentemente no manipulables. Es **cuantitativa-cualitativa** porque intervienen tanto indicadores cualitativos como cuantitativos, aunque debe señalarse que estos últimos constituyen datos cuantitativos secundarios, es decir, se trabaja con datos ya existentes.

El diseño de la investigación es apropiado bajo un enfoque no experimental es el **transversal**, porque la investigación en esta etapa previa se centra en analizar cuál es el nivel o estado de la variable dependiente en un momento dado, específicamente en el momento en que se lleve a cabo la autoevaluación.

Una vez realizada la autoevaluación, con la metodología que se propone en este trabajo, se puede aplicar posteriormente la misma con una periodicidad anual para estudiar la evolución de la variable dependiente, constituyendo entonces un diseño longitudinal.

Para la investigación la **población** estuvo constituida por el total de 44 estudiantes y 18 docentes de la Escuela Profesional de Negocios Internacionales de la Universidad Señor de Sipán.

Resultados.

“La investigación retoma los postulados de la Pedagogía de la Educación Superior, desde la Concepción Científica de lo Holístico Configuracional” de FUENTES (2009), pag. 8, como aporte teórico metodológico y método científico general para la construcción del modelo, los principios del carácter formativo del contexto, y la sistematización contextualizada formativa; desde la reflexión que permite la sucesión de movimientos como expresión de las configuraciones y dimensiones, por las que transita la gestión para la formación del proceso de la calidad contextualizada en la formación del profesional de negocios internacionales.

La calidad de la educación universitaria, y la gestión de la misma, es uno de los temas que mayor presencia ha cobrado en la agenda de la reflexión y propuestas en el ámbito de las universidades. El concepto de calidad; sus fundamentos para asumirla como imperativo; las estructuras orgánico-

funcionales que deben adoptarse para medirla y gestionarla; las condiciones y estrategias para construirla, ocupan espacios importantes del quehacer de la universidad actual.

Por tanto, se reconoce que el proceso de gestión de formación del profesional universitario, posee las características de un sistema de naturaleza holística expresado mediante contradicciones, categorías y leyes, así como una estructura particular de sus componentes que determinan funciones en las que intervienen condicionantes sociales y económicos.

La universidad en su proceso de formación, como institución creativa y forjadora de procesos es el órgano encargado por la sociedad para mantener, desarrollar y promover la cultura, lo que constituye su función social, así los procesos de formación se orientan a la gestión y transformación humana, emergen para hacer de la educación permanente un servicio más pertinente e integral a las demandas contextualizadas de la sociedad.

Según reflexiones de la UNESCO (1996), la pertinencia de la universidad en la sociedad tiene relación directa con las expectativas y relaciones de la sociedad con la universidad, afirmando: “si estas instituciones deben servir a la sociedad, no es posible estudiarlas sólo en términos de la calidad de las diversas funciones que deben cumplir”, y agrega “la universidad es una institución que pertenece a la sociedad, a cuyas demandas y necesidades debe responder. La universidad no sólo actúa en forma pertinente cuando responde eficazmente a las demandas externas, sino cuando se plantea investigar el entorno, entendido en el sentido más amplio posible, e incluso revierte sobre sí mismo y se toma como motivo de estudio y reflexión”. (CRESALC / UNESCO 1996:9).

La universidad y la sociedad se retroalimentan mutuamente. La universidad ofrece elementos de análisis de la realidad, lo que posibilitan un desarrollo de la sociedad y ésta, a su vez, brinda a la universidad conocimientos acerca de su desarrollo, pasos de crecimiento y cambios que permiten al profesional saber cómo gestionar la calidad de los procesos formativos, lo que hará efectiva una acción transformadora y más contextualizada a la formación del personal.

El proceso de formación de profesionales se amplía a las relaciones con otros sujetos, donde se contextualiza la educación. Mientras que, por otra parte, también intervienen en el proceso la cultura, la ciencia, la política y la ideología, entre otras, Bajo estas consideraciones la gestión en la institución educacional tiene que tomar en consideración los cambios que se producen en el entorno

y responder de manera flexible a los mismos para adaptar el proceso formativo a las condiciones cada vez más cambiante y dinámica posible.

Diversos autores han profundizado en la formación académica contextualizada en la gestión como elemento formativo. (Fuentes, H. (2002.); Cardoso, AI (2005); Ramírez, J. (2001). Sin embargo, en sus investigaciones, abordan concepciones que distan de considerar este proceso en su integración con la gestión contextualizada a la calidad formativa del profesional.

A criterio de la autora la gestión de la calidad universitaria debe caracterizarse por una formación académica más contextualizada que tenga en cuenta recursos humanos más preparados y comprometidos con el proceso para el logro de la excelencia y pertinencia de la sociedad, a la vez permite adaptar el proceso de formación de los profesionales a los contextos y entornos en que se encuentran enclavados.

Al respecto Borroto, M. (2012), refiere que la gestión de las instituciones educativas en la actualidad se discute sobre la similitud entre los términos administración y gestión, lo cual da cabida a una serie de cuestiones en base a su aplicación organizacional con respecto a su significado y aplicación en el ámbito educativo universitario, el que deberá tener en cuenta la planificación y control del proceso.

Todo ello implica, la evaluación de la calidad en la Educación Superior, la cual tiene sus bases en los procesos de aseguramiento y planificación que desarrollan las universidades y que han tenido influencia, principalmente la reflexión y meditación sobre temas de calidad desde diversas perspectivas, teniendo una visión sistémica.

Los procesos de evaluación y acreditación de la calidad, siempre inician casas adentro en las universidades y deben ser considerados como una oportunidad de mejora, estando conscientes de que una oferta académica de calidad permite abrir caminos a la excelencia y pertinencias de sus procesos sustantivos.

Según el Artículo 11 de la Ley 28740 “Ley del Sistema Nacional de Evaluación, Acreditación y Certificación de la Calidad Educativa”...la Acreditación es el reconocimiento público y temporal de la institución educativa, área, programa o carrera profesional que voluntariamente ha participado en un proceso de evaluación de su gestión pedagógica, institucional y administrativa. Se considera la acreditación institucional especializada por área, programas o carreras; y acreditación institucional integral.

En la sociedad contemporánea tienen lugar profundas transformaciones motivadas fundamentalmente por los avances de la revolución científico-técnica, la consecuente explosión de conocimientos y el proceso de internacionalización de la economía devenido en globalización

neoliberal. Estas transformaciones demandan de la Universidad cambios sustanciales y oportunos si no quiere verse convertida en una institución obsoleta por no responder a las demandas sociales.

Nuevas exigencias y retos se presentan en la Universidad actual, como, masificar el acceso garantizando la calidad y la pertinencia, mejorar la retención y la eficiencia académica así como la articulación de los estudios universitarios con los precedentes, competir en el mercado de producción y difusión de conocimientos ante la pérdida de exclusividad en ese campo, desarrollar la investigación básica y aplicada, transformar los currículos, asimilar y desarrollar el uso de las TIC e incorporar a la cultura universitaria la creatividad, la flexibilidad y la capacidad de adaptación.

En tal sentido, es importante que la universidad tenga sus propios instrumentos de medición para garantizar la mejora en la calidad de sus procesos, donde estos lleguen con su pertinencia hasta el entorno social al irradiar luz en diferentes ambientes de la sociedad

En la investigación se busca una mejora en la formación de los profesionales de negocios internacionales desde la pertinencia formativa donde la calidad sea un elemento importante de transformación universitaria, donde las competencias profesionales de estos egresados sean eficaz y que reflejen una formación educativa de calidad y pertinentes.

Validación de los resultados:

Se emplean de manera interrelacionada métodos empíricos y técnicas de investigación: Se tuvo en cuenta encuestas aplicadas a estudiantes y docentes en los cursos 2014-2015, de la Escuela de Negocios Internacionales de la Universidad “Señor de Sipan”. Se realizó una entrevista, a partir de una guía entregada previamente, a 14 profesores que imparten asignaturas básicas específicas y del ejercicio de la profesión en la Escuela Profesional de Negocios Internacionales de la Universidad “Señor de Sipan”, con el objetivo de caracterizar el estado actual del proceso de formación del profesional en Negocios Internacionales así como los contenidos formativos en el proceso de enseñanza-aprendizaje, con relación a su intencionalidad formativa profesional contextualizada: que los estudiantes sean capaces de resolver problemas profesionales en que puedan aplicar lo aprendido en el desarrollo de sus asignaturas.

Se realizó un Taller de socialización el objetivo de valorar la pertinencia del modelo de la gestión del proceso gestión contextualizada de la calidad de la formación del profesional universitario de

negocios internacionales y la estrategia de gestión de la formación del profesional universitario de negocios internacionales, a fin de que sean reveladas las coincidencias y discrepancias con la

propuesta, existiendo consenso entre los especialistas de su pertinencia y valor científico metodológico.

Los resultados se ejemplifican en la Escuela de Negocios Internacionales carrera de Ingeniería Civil del Curso Regular Diurno, modalidad presencial. Se aplica a los estudiantes un pre y post test. Con respecto a la corroboración de los resultados se realizó además un plan de actividades para la escuela de negocios internacionales, donde se especifican tareas realizar con los estudiantes, basado en diferentes objetivos, referidas a actualizar el perfil profesional y la estructura curricular de la Escuela Profesional de Negocios Internacionales, acorde a lo establecido por los organismos internacionales y a las necesidades de la región de Lambayeque; programas de capacitación y actualización en las áreas académicas acordes con el perfil de formación de este profesional.

En la aplicación de las acciones contenidas en las etapas de la estrategia de gestión, se reveló una tendencia de gestión de la formación del profesional universitario de negocios internacionales donde el estudiante desarrolla un proceso sistemático y continuo desde su entorno formativo, dirigido a la evaluación constante para la rentabilidad en la formación académica universal contextualizada.

Conclusiones.

- La modelación de la gestión de la calidad contextualizada en la formación del profesional de negocios internacionales tiene como eje dinamizador, la sistematización de la gestión contextualizada de la calidad formativa, desde donde se potencia la formación académica universal contextualizada y el camino de la práctica para la evaluación de la rentabilidad de la formación.
- La construcción teórica y práctica del proceso de gestión de la calidad contextualizada en la formación del profesional de negocios internacionales, potencie la relación entre la lógica de la formación en administración y la lógica de los negocios en los contextos socio-productivos, desde donde se contribuye a potenciar la calidad de los servicios académicos de este profesional.
- Los aportes teórico y práctico de la investigación son pertinentes, pueden ser introducidos en la práctica pedagógica para la transformación del proceso de gestión de la calidad contextualizada en la formación del profesional de negocios internacionales, lo cual es consenso de los especialistas que participaron en el taller de socialización, observándose una tendencia hacia el incremento de la calidad y pertinencia de este profesional, luego de aplicar acciones de la estrategia en estudiantes de la escuela de negocios internacionales de la Universidad “Señor del Sipan”.

Referencias bibliográficas.

ARCOS, J., Hernández, G. y V. Alcántar, (2009). La certificación de los sistemas de gestión de la calidad con la Norma ISO 9001:2000 en la universidad pública. México, Universidad Autónoma de Baja California.

ARMAS, N. y otros. (2007). Caracterización y diseño de los resultados científicos como aportes de la investigación educativa. Cuba, Universidad Pedagógica “Félix Varela”. Villa Clara.

BAR, G. (1999). I Seminario Taller sobre Perfil del Docente y Estrategias de Formación - Perfil y competencias del docente en el contexto institucional educativo. Recuperado del sitio de internet de Organización de Estados Iberoamericanos: <http://www.oei.es/de/gb.htm>.

BORROTO, L. (2004) Universidad y sociedad: los retos del nuevo siglo., Reencuentro, (40), 1-16. Recuperado de <http://www.redalyc.org/pdf/340/34004005.pdf>

BORROTO, M. (2012). La gestión de las instituciones educativas. Cuba. Editorial Iberoamericana 2012.

BRUNNER, J. (2003). Aseguramiento de la calidad y nuevas demandas sobre la Educación Superior en América Latina, en: Educación Superior, calidad y acreditación, Tomo I. Bogotá: Consejo Nacional de Educación, CNA.

BULLON, M. (2007). La satisfacción estudiantil con la calidad educativa de la universidad. (Tesis de pregrado). Pontificia Universidad Católica del Perú. Perú. Recuperado

CRESPO, M. (1999). Las transformaciones de la Universidad en cara al siglo XXI y la función de la enseñanza. Revista Española de Educación Comparada. Recuperado de <http://www.sc.ehu.es/sfwseec/reec/reec05/reec0501.pdf>

ESTRABAO, A. (2002). Modelo para la Gestión de los Proceso de pertinencia e Impacto en Facultades Universitarias en la Educación Superior. (Tesis doctoral). Universidad de Oriente, Santiago de Cuba.

FUENTES, H. (2009). Pedagogía y didáctica de la Educación Superior. Material del Centro de estudio de Educación Superior “Manuel F. Gran”, Universidad de Oriente.

Ley General de Educación 28044 recuperado de http://www.minedu.gob.pe/p/ley_general_de_educacion_28044.pdf

Ley 28740 “Ley del Sistema Nacional de Evaluación, Acreditación y Certificación de la Calidad Educativa. Artículo 11. Perú.

MORÍN, E. (2003). Los siete saberes necesarios para la educación del futuro. París, Francia: Organización de las Naciones Unidas para la Educación, la Ciencia y la Cultura (UNESCO).

OSPINA, R. (2008). Calidad de la educación desde la convergencia de criterios en modelos de evaluación de la educación superior. (Tesis doctoral). Universidad pedagógica y tecnológica de Colombia. Colombia.

RUBIO, J. (2006). La política educativa y la educación superior en México. 1995-2006: Un balance. México, Secretaría de Educación Pública y Fondo de Cultura Económica.