

ESTRATEGIA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD DEL PROCESO DE FORMACIÓN DEL LICENCIADO EN NEGOCIOS INTERNACIONALES DE LA UNIVERSIDAD SEÑOR DE SIPÁN

STRATEGY OF QUALITY MANAGEMENT TRAINING PROCESS IN INTERNATIONAL BUSINESS GRADUATE OF THE UNIVERSITY OF LORD SIPÁN

EMMA VERÓNICA, RAMOS FARROÑÁN¹

C. ELIDA MARÍA RIVERO RODRÍGUEZ²

MÁXIMO GÓMEZ BÁEZ³

C. ELME CARBALLO RAMOS⁴

RESUMEN

Gestionar calidad en los centros educativos, no se consigue de un día para otro, sino muy por el contrario, conlleva un componente muy fuerte por parte del líder del proceso y de acciones reiteradas de sensibilización de todos sus involucrados, que permitan que la comunidad comience a apropiarse psicológicamente del sentido exacto del propósito buscado. En tal sentido la Universidad contemporánea tiene como misión formar profesionales competitivos, lo cual implica que egresen con calidad, sin embargo al realizar un diagnóstico en la carrera de negocios internacionales de la Universidad Señor de Sipán, se evidenciaron inconsistencias en la organización docente del proceso formativo para cumplir con éxito las actividades académicas y los estudiantes en ocasiones, no ven satisfechas sus expectativas con los servicios académicos que reciben en correspondencia con el perfil profesional, aspectos que limitan su participación en la toma de decisiones respecto a su formación académica. Lo que permite definir como problema científico: Insuficiencia en los servicios

¹ Adscrita a la Escuela de Turismo y Negocios de la Universidad Señor de Sipán, Dra. En Ciencias de la Educación, Docente a tiempo completo de la USS. email. everonicarf@crece.uss.edu.pe

² Adscrita a la Escuela de Turismo y Negocios de la Universidad Señor de Sipán, Doctora, Profesora titular del CEE. Universidad de Ciego de Ávila-Cuba. Email. elida@agronomia.unica.cu

³ Adscrita a la Escuela de Turismo y Negocios de la Universidad Señor de Sipán, Profesor titular del CEE. Universidad de Ciego de Ávila-Cuba.

⁴ Adscrita a la Escuela de Turismo y Negocios de la Universidad Señor de Sipán, Doctor, Profesora titular del CEE. Universidad de Ciego de Ávila-Cuba. Email. pfr_elme@rect.unica.cu

académicos en la Escuela de Negocios Internacionales de la Universidad Señor de Sipán, que limitan la satisfacción de las necesidades de formación del futuro profesional. Por ello, la presente ponencia propone, una Estrategia de gestión de la calidad del proceso de formación del Licenciado en Negocios Internacionales, sustentada en un modelo teórico del proceso de gestión contextualizada de la calidad de la formación del profesional universitario de la mencionada carrera.

Palabras clave: Estrategia, calidad, gestión.

SUMMARY

Manage quality in schools, it is not achieved overnight, but on the contrary, involves a very strong component of the process leader and repeated awareness actions of all involved, to allow the community to begin psychologically appropriate to the exact sense of purpose sought. In this sense, the contemporary university aims to form competitive professionals, which means that graduate with quality, however to make a diagnosis in international business career of Lord University of Sipan, inconsistencies were evident in teacher organization of the training process to successfully meet the academic activities and students sometimes do not see their expectations met with academic services received in correspondence with the professional profile, aspects that limit their participation in decision-making regarding their education. What can be defined as a scientific problem: Failure in academic services at the School of International Business University Lord of Sipan, which limit the satisfaction of the needs of future professional training. Therefore, this paper proposes a strategy for quality management of the training process of BA International Business, based on a theoretical model of the management process contextualized quality of professional training of university this career.

Key words: Strategy, quality management.

INTRODUCCION

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.

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, y más concretamente con la enseñanza secundaria, ha de ser una prioridad en todos los países.

Entre los retos de la educación superior según (Herrera, A., 1998) se incluyen: asegurar la disponibilidad de los conocimientos que se requerirán en un contexto en el que la innovación juega un papel central; establecer mecanismos sensibles entre las instituciones de educación superior y los sectores que participarán en la generación de nuevos conocimientos y tecnologías, promover la apropiación de conocimientos sobre la base de que el destino de las nuevas generaciones estará más ligado a lo que sepan; tener capacidad para combinar el humanismo con el desarrollo tecnológico y promover el desarrollo de acciones integrales fundamentadas.

Hoy en día ante las nuevas necesidades de la sociedad, las instituciones de educación superior se plantean la necesidad de modificar la orientación de los egresados. Si bien es cierto el mercado laboral sigue demandando profesionales competentes, también es cierto que el mercado laboral requiere profesionales expertos en los nuevos campos científicos y tecnológicos.

En el Perú, la demanda de matrícula en la educación universitaria está aumentando durante los últimos veinte años, al igual que el número de universidades públicas y privadas. Estos centros universitarios deben gozar y disfrutar de la necesaria autonomía para funcionar y cumplir sus fines con eficiencia. Ello les otorga sin duda alguna una serie de derechos que son de características irrenunciables, y también acarrea otras obligaciones y responsabilidades ineludibles para las casas de estudios superiores. Más allá de sus objetivos y fines propios, la universidad deviene por sentido común

en un lugar de privilegio para concretar a través de las personas egresadas de las mismas, el respeto y la garantía de los derechos humanos en el ejercicio de políticas públicas que hacen a la función de gobierno.

El docente universitario es el actor principal en el proceso de mejoramiento educativo debe ser el orientador, coordinador, facilitador, mediador también en los procesos de aprendizaje de los alumnos y las modificaciones en la organización institucional. Las reformas educativas se traducen en las universidades y llegan al aula por medio del docente a sus estudiantes. Es conocido que la presión y preocupación creada por mejorar y acelerar los procesos sociales en la vida contemporánea ante el mejoramiento de la educación superior la cual lleva a un torbellino de innovaciones para poder responder oportunamente a las exigencias de la sociedad se comparte la preocupación por el mejoramiento con equidad para responder oportunamente a las exigencias en el umbral del Siglo XXI.

El proceso pedagógico es un proceso social y que como tal debe ser visualizado en el contexto de la función social asignada a la educación en un momento histórico determinado, en el que está definido el perfil de ciudadano y el proyecto de país al que se aspira. Desde esta perspectiva, hay que reconocer que la comunidad también efectúa demandas de elevar la productividad de la educación y acceder a los conocimientos necesarios para una participación social plena. Es importante que la sociedad cuente con profesores eficaces y eficientes para poner en práctica distintos y adecuados recursos y en las ocasiones oportunas, con el fin de acceder a mejores logros educativos formando así profesionales altamente exitosos y competitivos.

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.

La actividad principal de la región es la agroindustria, donde se ha impulsado el crecimiento de las exportaciones con la apertura de nuevos mercados. Fue reconocida Lambayeque como una región exportadora se incrementan las oportunidades de desarrollo económico. La Universidad Señor de Sipán no es ajena a esa realidad y en su Escuela Profesional de Negocios Internacionales tiene como prioridad ofrecer un servicio académico de excelencia, empezando por una adecuada autoevaluación como un primer paso en el camino de una posterior acreditación.

Sin embargo un diagnóstico fáctico, realizado en dicha escuela, permitió detectar las siguientes manifestaciones:

- Inconsistencias en la organización docente del proceso formativo para cumplir con éxito las actividades académicas.
- Los estudiantes, en ocasiones, no ven satisfechas sus expectativas con los servicios académicos que reciben en correspondencia con el perfil profesional.

La participación de los estudiantes en la toma de decisiones respecto a su formación académica es muy limitada. Lo que permite definir como problema científico:

Insuficiencia en los servicios académicos en la Escuela de Negocios Internacionales de la Universidad Señor de Sipán, que limitan la satisfacción de las necesidades de formación del futuro profesional.

Al profundizar en el estudio empleando varios métodos y técnicas como: la encuesta, entrevista, análisis documental se revelan las **causas** siguientes:

- Inconsistencias didácticas en la formación del profesional de negocios para la orientación y control de las tareas académicas-investigativas.
- Los enfoques didácticos del proceso de formación del profesional de negocios, no tienen en cuenta la necesaria sistematización de la formación general integral.
- Limitaciones praxiológicas en la planificación del proceso de formación del profesional de negocios, al limitarse la inclusión de acciones comunicativas, desde el contexto académico-profesional para inspirar credibilidad y confianza.

Para dar solución al problema que se plantea se propone como **objetivo** diseñar una estrategia para la gestión de la formación del profesional universitario de negocios internacionales de la Universidad Señor de Sipán, sustentada en un modelo teórico de gestión contextualizada de la calidad de este proceso.

METODOS UTILIZADOS

Para el diseño de la estrategia que se propone se utilizaron diferentes métodos y técnicas, las

cuales se relacionan a continuación:

- Histórico–lógico: Para estudiar los antecedentes y la situación actual del proceso gestión de la formación del profesional universitario de negocios internacionales,
- 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.
- 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
- Entrevistas a directivos y docentes de la carrera para conocer las fortalezas y debilidades del proceso docente educativo y el desempeño pedagógico del claustro.
- Utilización de la técnica de grupos de discusión, para listar de manera colegiada los aspectos que requieren ser mejorados en el proceso docente educativo a través de la estrategia que se propone.

La *población* está constituida por el total de estudiantes y docentes en la Escuela Profesional de Negocios Internacionales de la Universidad Señor de Sipán. Para el caso de los estudiantes se seleccionó una muestra aleatoria estratificada a fin de garantizar que la misma incluya a estudiantes de los diez ciclos que conforman la carrera.

RESULTADOS ALCANZADOS

Estrategia para la gestión de la formación del profesional universitario de negocios internacionales de

la Universidad Señor de Sipán

Para Vargas Zúñiga (2006), la gestión de calidad en la formación de profesional está basada en dos concepciones, una referida a los procesos y otra que apunta a los productos de la formación. La primera concepción, la de gestión de calidad de los procesos, se refiere la norma ISO 9000:2000, la cual se resume en cuatro grandes momentos: La responsabilidad de la dirección, la gestión de los recursos, la realización del producto y la medición, análisis y mejora.

Otra concepción de calidad se concentra en las características de los productos obtenidos como resultado del proceso de formación profesional; cubre entonces el desempeño de los egresados de la formación en el mercado de trabajo. Para acercarse a una medición de dicho resultado se han utilizado diferentes metodologías; éstas se han desarrollado y evolucionado a partir de los años ochenta con el llamado *boom* de la calidad e incluyeron, por ejemplo, el análisis estadístico de indicadores como la evolución de los ingresos salariales, la movilidad laboral, etc. Más recientemente, las metodologías utilizadas para juzgar la calidad con base en los productos de la formación profesional se enfocan hacia la medición de la inserción de los egresados en el mercado, el concepto de los empleadores sobre su desempeño laboral y la pertinencia de la formación recibida. La evaluación de impacto de la formación es un buen ejemplo de utilización de información a efectos de medir la calidad bajo el enfoque centrado en el producto.

En esta perspectiva, muchas instituciones de formación han definido explícitamente una política de calidad y en consecuencia practican una gestión estratégica de la calidad. Ello implica ubicar referentes internos y externos y aplicar decisiones que combinen ambos, para avanzar hacia el logro de objetivos.

Bajo estos precedentes, se diseñó una estrategia de gestión contextualizada al proceso de formación del licenciado en Negocios Internacionales de la Universidad Señor de Sipán, y fundamentada a partir del modelo teórico gestión contextualizada de la calidad de este proceso, que ostenta como dimensiones generales:

- Reconocimiento de potencialidades del entorno socio-profesional

- Sistematización de la formación con pertinencia académica-investigativa-laboral

De manera que la estrategia en su estructura (ver anexo No. 1) cuenta con los siguientes elementos los cuales serán explicitados a continuación:

- 1) Fundamentación
- 2) Premisas
- 3) Requisitos
- 4) Objetivo estratégico
- 5) Etapas

En la fundamentación de la estrategia se exponen los elementos que justifican su importancia, pertinencia y necesidad, que se evidencia a través de un diagnóstico del proceso de formación del Licenciado en Negocios Internacionales.

Las premisas constituyen las condiciones, en desarrollo, tanto favorable como desfavorable, que establecen la concepción y puesta en práctica de la estrategia, en tanto representan los condicionamientos contextuales que propician la gestión de la calidad.

En el caso concreto de la Escuela profesional de Negocios internacionales de la Universidad Señor de Sipan, se han determinado aspectos claves de gestión de calidad en el proceso educativo, los cuales se constituyen en premisas de la estrategia:

- ✓ Nivel de compromiso de los sujetos involucrados por la actividad que realizan.
- ✓ Apropiación de una cultura de gestión de la calidad, que garantice la necesidad de un proceso formativo con pertinencia e impacto social acorde a las necesidades y demandas del territorio.
- ✓ Integración entre los directivos, profesores y estudiantes para desde una reconstrucción generalizadora de la cultura de la gestión de la calidad, para enfrentar los retos de la universidad en el municipio.
- ✓ Valoración de la relevancia de los sujetos involucrados en función de la gestión eficiente de los aseguramientos materiales, financieros y de recursos humanos, así como un eficiente proceso educativo desde lo instructivo, educativo y extensionista, adecuadas a las características del

contexto.

Sin embargo, la implementación de la estrategia que se propone, no se reduce sólo a estas premisas o condicionantes, sino que la propia estrategia en su desarrollo debe propiciar la gestión de la calidad del proceso de formación del Licenciado en Negocios Internacionales, desde su carácter integral, sistémico y contextualizado, a partir de la precisión de los requisitos, que emergen a su vez de la valoración contextual realizada, como aspiración que encauza la elaboración y aplicación de la estrategia, que se establecen en el propio proceso como una condición imprescindible para su existencia y perfeccionamiento.

Requisitos de la estrategia:

Enfoque al cliente.- En nuestro caso de estudio consideramos a todos los jóvenes que desean postular a la Escuela de Negocios Internacionales.

Política de Calidad.- Por ser una Escuela nueva no contamos con políticas de calidad específicas sin embargo por pertenecer a la Facultad de Ciencias Empresariales vamos en camino a buscar la acreditación de nuestra escuela.

Responsabilidad, autoridad y comunicación.- La responsabilidad es uno de los pilares fundamentales de la Escuela de Negocios Internacionales así mismo están correctamente establecidas las líneas de autoridad permitiendo una mejor comunicación entre todos.

Provisión y gestión de los recursos.- La gestión de los recursos en la Escuela de Negocios Internacionales es adecuada y en función a la cantidad de jóvenes que postulan a nuestra carrera.

Recursos humanos competentes.- Contamos con profesores altamente capacitados en su mayoría con estudios de maestrías y doctorado lo que garantiza una adecuada formación.

Infraestructura y ambiente de trabajo.- El ambiente de trabajo es agradable, contamos con infraestructura moderna y equipos de última generación para brindar un servicio adecuado.

Planificación y realización del producto.- En este caso hablaremos del servicio que brindamos, con la

actualización de nuestra malla curricular estamos asegurando la actualización de contenidos básicos en la formación del futuro profesional en un ambiente de incertidumbre como el que nos encontramos.

Diseño y desarrollo.- Con respecto al diseño y desarrollo hablaremos de nuestro perfil profesional el cual iremos adecuándolo al mercado laboral actual.

Proceso de compra.- En este caso hablaremos del proceso del servicio que empieza desde el momento que el padre o familia pide información sobre la Carrera, luego el momento en que el alumno ingresa a nuestra Casa Superior de Estudios y decide continuar sus estudios.

Control de los dispositivos de seguimiento y medición.- El seguimiento del servicio brindado en nuestra escuela no está bien definido sin embargo a nuestros docente los evaluamos continuamente de acuerdo al desempeño y de la misma forma nuestros alumnos evalúan a sus docentes.

Satisfacción al cliente.- Se está formando a los integrantes de la primera promoción de Negocios Internacionales de la Casa Superior de Estudios pero aún se deben establecer nuevos estándares de medición que permitan medir con exactitud el nivel de satisfacción de los futuros profesionales.

La interpretación de la valoración contextual realizada, concretada en la precisión de las premisas y requisitos declarados, permite declarar el objetivo estratégico, que direcciona la concreción de las acciones previstas en las etapas que se delimitan.

El objetivo estratégico por tanto se delimita en: Integrar un sistema de acciones potenciales atendiendo al reconocimiento de las potencialidades del entorno socio- profesional y la sistematización de la formación con pertinencia académica- investigativa-laboral, para que se contribuya a la elevación de la gestión de la calidad del proceso de formación del profesional de la carrera de Negocios Internacionales de la Universidad Señor de Sipán.

Una vez definido el objetivo estratégico se organizan las etapas, cada una de ellas es portadora de objetivos y acciones:

Etapas 1: Caracterización de los niveles de gestión de la formación

Etapas 2: Preparación de grupos de interés para la gestión formativa

Etapa 3. Gestión de la formación del profesional universitario de negocios internacionales: Esta etapa a su vez cuenta con dos momentos, que coinciden con las dimensiones del modelo teórico:

- ✓ Reconocimiento de potencialidades del entorno socio-profesional

- ✓ Sistematización de la formación con pertinencia académica-investigativa-laboral

Etapa 4: Evaluación y control

Desde esta etapa se persigue la realización del control, pues a través de ella se obtendrán los elementos de análisis periódico, lo que posibilitará al finalizar cada acción concluir con una valoración de carácter cualitativo. Es menester que se sea consecuente con la norma de evaluación, para emitir un juicio a través de una categoría que implique un determinado reconocimiento.

De manera que la estrategia que se propone permite la valoración contextual y la ubicación del problema que presenta la gestión de la calidad del proceso de formación del profesional de la carrera Negocios Internacionales de la Universidad Señor de Sipán, definiendo adecuadamente los objetivos y las acciones que permiten transformar el estado real del objeto hasta lograr el estado deseado.

Además propicia la elevación del nivel de compromiso de los profesores, estudiantes, y directivos, garantizando un proceso formativo con pertinencia e impacto social.

CONCLUSIÓN

La estrategia que se propone emerge del estudio contextualizado de la calidad del proceso de formación de los licenciados en Negocios Internacionales de la Universidad Señor de Sipán y se distingue por la integración de acciones desde dos dimensiones del modelo teórico: el reconocimiento de potencialidades del entorno socio-profesional y la sistematización de la formación con pertinencia académica-investigativa-laboral.

RamosFEV, RiveroRCEM, GómezBM, CarballoRCE. , Estrategia de gestión de la calidad del proceso de formación del Licenciado en Negocios Internacionales de la Universidad Señor de Sipán Rev. Horizonte Empresarial. Vol. 3 N° 1, ISSN 2313-3414-2016-I

BIBLIOGRAFÍA

- BENÍTEZ, F. y col. (2010) Educación superior e inclusión social. Esfuerzos y Resultados en América Latina. Ponencia presentada en el 7mo Congreso Internacional de la Educación Superior. La Habana, Cuba.
- Billorou, N (Ed.); Pacheco, M (Ed.); Vargas Zúñiga, Fernando (Ed.); (2011) Red de Instituciones de Formación Profesional, Guía para la evaluación de impacto de la formación. Montevideo, OIT/Cinterfor. 108 p. (Recursos didácticos).
- BRUNNER, J. J., “Calidad de la educación superior: Desafíos al inicio del siglo XXI”, Octava Asamblea General, RIACES, Junio 2011
- HIDALGO, E. (2010). Hacia un modelo reflexivo de la gestión de la calidad en los centros educativos. Revista de Educación de la Universidad de Granada No. 13 (5-20).
- Modelo europeo de gestión de la calidad. (2003). Red Andaluza de Innovación y Tecnología. Disponible en: www.raitec.es. [2013, 1 de abril].
- TÜNNERMANN. (2010). Nuevas Perspectivas de la Pertinencia y Calidad en Educación Superior. Boletín Ielsac de Educación Superior. N° 207. Disponible en: www.iesalc.unesco.org.ve consultado el 8 de junio de 2011.
- Vargas Zúñiga, F. (2006). Competencias en la formación y en la gestión de talento humano. ANALES DE LA EDUCACION COMUN (Buenos Aires), v.2, n.5, dic., p. 147-163.
- Vargas Zúñiga, F. Nuevos paradigmas e innovaciones en la formación profesional. Montevideo: OIT/Cinterfor, 2006.

ANEXO No. 1 Estrategia de Gestión de la Calidad para el Proceso de Formación del Licenciado en Negocios Internacionales

