

UNIVERSIDAD AUTONOMA DE CAMPECHE

FACULTAD DE CONTADURÍA Y ADMINISTRACIÓN

**CALIDAD DE LOS SERVICIOS EDUCATIVOS DESDE LA PERSPECTIVA DE
LOS ESTUDIANTES DE LA LICENCIATURA EN CONTADURÍA DE LA
FACULTAD DE CONTADURÍA Y ADMINISTRACIÓN BAJO LOS PLANES DE
ESTUDIO DENOMINADOS NUEVO MODELO EDUCATIVO (2006) Y EL PLAN
DE INNOVACIÓN DEL MODELO EDUCATIVO INSTITUCIONAL (2009).**

Autor:

C.P. Carlos Alberto Pérez Canul, M.A.

Coautores:

C.P. Luis Alfredo Argüelles Ma, Dr.

C.P. Román Alberto Quijano García, Dr.

Temática: Evaluación del aprendizaje, del desempeño docente, la investigación y la vinculación.

Datos de identificación:

Nombre	Teléfono	E-mail	Domicilio
C.P. Carlos Alberto Pérez Canul, M.A.	(981) 81 19800 ext. 69000	cperezxx@msn.com	Av. Agustín Melgar S/N Col. Buenavista C.P. 24039 San Francisco de Campeche, Campeche Tel. : (981) 81 19800 ext. 69000

**CALIDAD DE LOS SERVICIOS EDUCATIVOS DESDE LA PERSPECTIVA DE
LOS ESTUDIANTES DE LA LICENCIATURA EN CONTADURÍA DE LA
FACULTAD DE CONTADURÍA Y ADMINISTRACIÓN BAJO LOS PLANES DE
ESTUDIO DENOMINADOS NUEVO MODELO EDUCATIVO (2006) Y EL PLAN
DE INNOVACIÓN DEL MODELO EDUCATIVO INSTITUCIONAL (2009).**

(Proyecto de Investigación)

Autores

C.P. Carlos Alberto Pérez Canul M.A.

cperezxx@msn.com

C.P. Luis Alfredo Argüelles Ma, Dr.

luisarguellesmaa@hotmail.com

C.P. Román Alberto Quijano García Dr.

rq6715@hotmail.com

Resumen

La Universidad Autónoma de Campeche (UACAM) realizó un rediseño y transformación de su modelo educativo, dando lugar a una evolución del Nuevo Modelo Educativo (NME) en 2006 a un nuevo modelo denominado “Innovación del Modelo Educativo Institucional” (IMEI) en 2009, en dicho modelo el alumno es el elemento primordial y dado que se han desplazado el acento de los procesos de enseñanza a procesos de aprendizaje; resulta importante conocer la apreciación de los estudiantes del modelo en el cual se están formando como profesionales.

El presente estudio pretende determinar la percepción que tienen los alumnos de la Facultad de Contaduría y Administración de la Universidad Autónoma de Campeche respecto a la calidad de los servicios administrativos y académicos que reciben bajo los planes de estudio denominados Nuevo Modelo Educativo (2006) y el plan de Innovación del Modelo Educativo Institucional (2009), los cuales se cursan actualmente en la institución.

Los resultados muestran diferencias de opinión entre los alumnos de la misma carrera pero que la cursan actualmente bajo distintos planes de estudio y que permiten concluir que a mejor atención individualizada del estudiante será mayor su percepción de la calidad de los servicios de la institución educativa.

Palabras clave: Calidad en los servicios, globalización e innovación educativa.

Índice

Antecedentes y problema de investigación.....	4
Preguntas de investigación.....	5
Objetivo.....	5
Marco teórico.....	5
Metodología.....	9
Resultados.....	11
Conclusiones.....	14
Recomendaciones.....	14
Referencias.....	15

Antecedentes y problema de investigación

La transmisión del conocimiento y la formación de profesionistas íntegros es la principal tarea de toda institución educativa, sin embargo, la globalización establece nuevos parámetros de calidad y competitividad en los egresados que deberán ser capaces de resolver tareas cada día más complejas, debiendo contar para ellos con conocimientos y habilidades que los califiquen como capaces para innovar en el desempeño de sus funciones.

La Universidad Autónoma de Campeche (UACAM) para mantenerse a la vanguardia de los avances educativos que se presentan a nivel nacional, en el año 2004 genera el Nuevo Modelo Educativo (NME), que precisa características de innovación, flexibilidad y pertinencia; con un proceso educativo centrado en el aprendizaje y vinculado con el ambiente externo.

En cinco años, la Universidad Autónoma de Campeche (UACAM) realiza un rediseño y transformación dando lugar a la Innovación del Modelo Educativo Institucional (IMEI), que permite una formación más integral, holística y articulada, con vinculación permanente al medio externo, una mejora de la calidad del proceso docente; establece sistemas más abiertos y flexibles del currículum formativo, orientado a un aprendizaje permanente bajo un enfoque de competencias.

En ambos modelos - NME e IMEI – el alumno es el elemento primordial, dado que se ha desplazado el acento de los procesos de enseñanza a procesos de aprendizaje; por ello resulta importante conocer la apreciación de los estudiantes del modelo en el cual se están formando como profesionales.

Preguntas de investigación

- a. ¿Cuál es la percepción de calidad de los servicios académicos y docentes desde la óptica de los alumnos de la Facultad de Contaduría y Administración de la Universidad Autónoma de Campeche?
- b. Es distinta la percepción de calidad de los servicios que ofrece la Facultad de Contaduría y Administración de la Universidad Autónoma de Campeche según el plan de estudios bajo el cual cursan los estudiantes la Licenciatura en Contaduría?

Objetivo

El presente estudio pretende determinar la percepción que tienen los alumnos de la Facultad de Contaduría y Administración de la Universidad Autónoma de Campeche respecto a la calidad de los servicios administrativos y académicos que reciben bajo los planes de estudio denominados Nuevo Modelo Educativo (2006) y el plan de Innovación del Modelo Educativo Institucional (2009), los cuales se cursan actualmente en la institución.

Marco teórico

Existen numerosas investigaciones en torno a los modelos educativos centrados en el aprendizaje, entre éstas, Díaz y Hernández (2003) consideran que el aprendizaje significativo consiste en enseñar a los alumnos a que sean aprendices autónomos, independientes y autorregulados, capaces de aprender a aprender; mientras la Comisión Internacional sobre la educación para el siglo XXI de la UNESCO (1996) bajo esta misma perspectiva plantea cuatro pilares en la educación para la vida: aprender a conocer, aprender a hacer, aprender a vivir juntos, aprender a ser.

Sánchez (2003) determina que el modelo de aprendizaje en los adultos se centra en el concepto de sí mismo como responsable de la propia vida, de ser autodirigido, es decir el alumno, es el propio responsable de su aprendizaje. Esto es especialmente importante para

la educación superior, donde el proceso de enseñanza y aprendizaje se transforman en la misma cosa, sin seguirse uno al otro.

Considerando estas corrientes educativas, en el año de 2004 la UACAM implementa el Nuevo Modelo Educativo (NME), con sus características propias y cuyo sustento se basa en:

1. Flexibilidad. Modelo curricular flexible que ofrece al estudiante la posibilidad de una formación vinculada al desarrollo de su realidad, que conceptualiza y orienta tanto el proceso institucional como profesional e individual.
2. Enfoque centrado en el aprendizaje. El estudiante se convierte en el responsable de su proceso de aprendizaje, mediante: (a) una participación activa en su formación, al diseñar parte de su plan de estudios; (b) la decisión de su carga académica; (c) el contacto con diversos grupos, unidades académicas o universidades; (d) el aprender a su ritmo; (e) la individualización y maduración de sus decisiones de orientación profesional; y (f) la transición entre las diversas modalidades educativas, para el cumplimiento de su carga académica.

Un elemento adicional al enfoque de aprendizaje en el nivel superior, es el de las competencias profesionales. No resulta fácil acotar el concepto de competencia cuando existe una vasta diversidad de percepciones al mismo, desde perspectivas psicológicas, pedagógicas, laboral, social, etc., aunando que la dificultad crece a la par de su necesidad de uso. Tejeda (1999), presenta tres enfoques, marcadamente diferenciales, sobre el concepto de competencia:

1. Enfoque conductista: que considera la competencia dentro de las conductas discretas, asociadas con la conclusión de tareas.
2. Enfoque genérico: se concentra en aquellas características generales del individuo que son cruciales para una actuación efectiva.
3. Enfoque integrado: intenta alinear y relacionar los atributos generales con el contexto en el que son utilizados.

Tobón (2005) define las competencias como procesos complejos de desempeño con idoneidad en un determinado contexto, con responsabilidad. El mismo Tobón (2008) dice que las competencias son un enfoque para la educación y no un modelo pedagógico, pues las competencias sólo se focalizan en un aspecto específico de la docencia, del aprendizaje y de la evaluación. Las competencias persiguen la integración de los conocimientos, los procesos cognitivos, las destrezas, las habilidades, los valores y las actitudes en el desempeño ante actividades y problemas; determinan el proceso de aprendizaje a través de la construcción de los programas de formación acorde con los requerimientos disciplinares, investigativos, profesionales, sociales, ambientales y laborales del contexto; y, orienta la evaluación de la educación por medio de estándares e indicadores de calidad en todos sus procesos.

El enfoque de competencias implica cambios y transformaciones profundas, y compromete a una docencia de calidad buscando asegurar el aprendizaje de los estudiantes.

La competencia por lo tanto, es el conjunto de conocimientos, procedimientos y actitudes combinados, coordinados e integrados en la acción, adquiridos a través de la experiencia (formativa y no formativa), que permite al individuo resolver problemas específicos de forma autónoma y flexible en contextos singulares (Tobón, 2008). La formación basada en competencia genera una serie de cambios y transformaciones en los paradigmas de la educación al transitar del conocimiento a la sociedad del conocimiento, del énfasis en conocimientos conceptuales y factuales al enfoque en el desempeño integral ante actividades y problemas, a cambiar la orientación de la enseñanza al aprendizaje.

En el año de 2009 se da una innovación al Modelo Educativo Institucional (IMEI) de la Universidad Autónoma de Campeche, bajo el enfoque de formación basada en competencias con los siguientes principios:

1. Formación integral, pertinencia y compromiso social. La formación supone una dinámica general de desarrollo personal, la mejora de los conocimientos y capacidades de los sujetos, el dominio de las competencias, una referencia al mundo del empleo y su compromiso con lo social.

2. Aprendizaje. Este proceso propicia la formación de individuos que puedan comprender el sentido de la realidad para desentrañar su complejidad, a través de la creatividad y la innovación.
3. Competencias universitarias. La competencia en este modelo se define como la capacidad de movilizar varios recursos cognitivos para hacer frente a un tipo de situaciones. Considerando esta definición, la UACAM identifica las características fundamentales de sus competencias:
 - a. Genéricas. Comprenden un proceso de integración del saber acumulado de los diferentes campos de actuación, de una manera dinámica.
 - b. Relacionales y abiertas. Se articulan con situaciones concretas de la actuación, con planteamiento múltiples en lo laboral, la investigación, lo cultural y lo social.
 - c. Proporcionales. Permiten prever soluciones a los problemas, a través de la derivación de un sustento sólido, el saber con sentido.
 - d. Transferibles. Propician el despliegue de un pensamiento estratégico que permite analizar sus múltiples posibilidades de desarrollo en diferentes campos de actuación.
 - e. Disciplinarios. Logran la comunicación entre las diversas disciplinas y problemáticas al considerar su construcción a partir de un proceso riguroso con sentido heurístico.
 - f. Integrativas. Ponen en juego la combinación del saber en sus diversas manifestaciones como un todo a partir de procesos cognitivos y metacognitivos.
 - g. Situadas y efectivas. Su valoración supone la manifestación y demostración exitosa en condiciones y tareas particulares.
4. Inter y transdisciplinabilidad. La apropiación del conocimiento se realiza bajo un enfoque integrado que considera la existencia de interrelaciones reales entre las diversas disciplinas, tanto para la explicación y comprensión de los saberes, como en la generación de respuestas alternativas para la solución de problemas de índole complejo.

5. Transversalidad. Responde a las demandas sociales de aprendizajes relacionados con la vida cotidiana, para entender y atender los distintos problemas que afectan al entorno profesional y social.
6. Flexibilidad. La modalidad de la estructura organizativa integradora, abierta y diversificada que promueve la colaboración entre alumnos, docentes e investigadores.

Metodología

Se realizó un estudio descriptivo y relacional a los estudiantes de la carrera de Contador Público de la Universidad Autónoma de Campeche durante el mes de junio de 2011.

La licenciatura en Contaduría cuenta con 180 alumnos inscritos en el plan 2006 (flexible) y 210 alumnos inscritos en el plan 2009 (competencias).

Para llevar a cabo el estudio, tras informar de los objetivos del estudio, se entregaron 90 encuestas a los alumnos de cada uno de los planes vigentes, siendo el total de 180 encuestas entregadas.

El instrumento de medida utilizado fue una adaptación libre de la encuesta SERVQUAL, la cual está validada y se utiliza principalmente para evaluar la calidad percibida en empresas de servicios. En este sentido, cabe señalar que, “a diferencia de la calidad de los bienes, los cuales pueden medirse de manera objetiva por medio de indicadores como la durabilidad y el número de defectos, la calidad del servicio es abstracta y se capta mejor con encuestas que miden las evaluaciones del servicio por parte del cliente” (Zeithaml, et. al., 2009: 151).

La encuesta resultante consta de 21 items de percepción que contienen las cinco dimensiones de la calidad del servicio, quedando distribuidas éstas de la siguiente manera:

- 1 a 4: Afirmaciones de percepciones en la dimensión de confiabilidad
- 5 a 11: Afirmaciones de percepciones en la dimensión de sensibilidad
- 12 a 15: Afirmaciones de percepciones en la dimensión de seguridad

- 16 a 18: Afirmaciones de percepciones en la dimensión de empatía
- 19 a 21: Afirmaciones de percepciones en la dimensión de tangibilidad

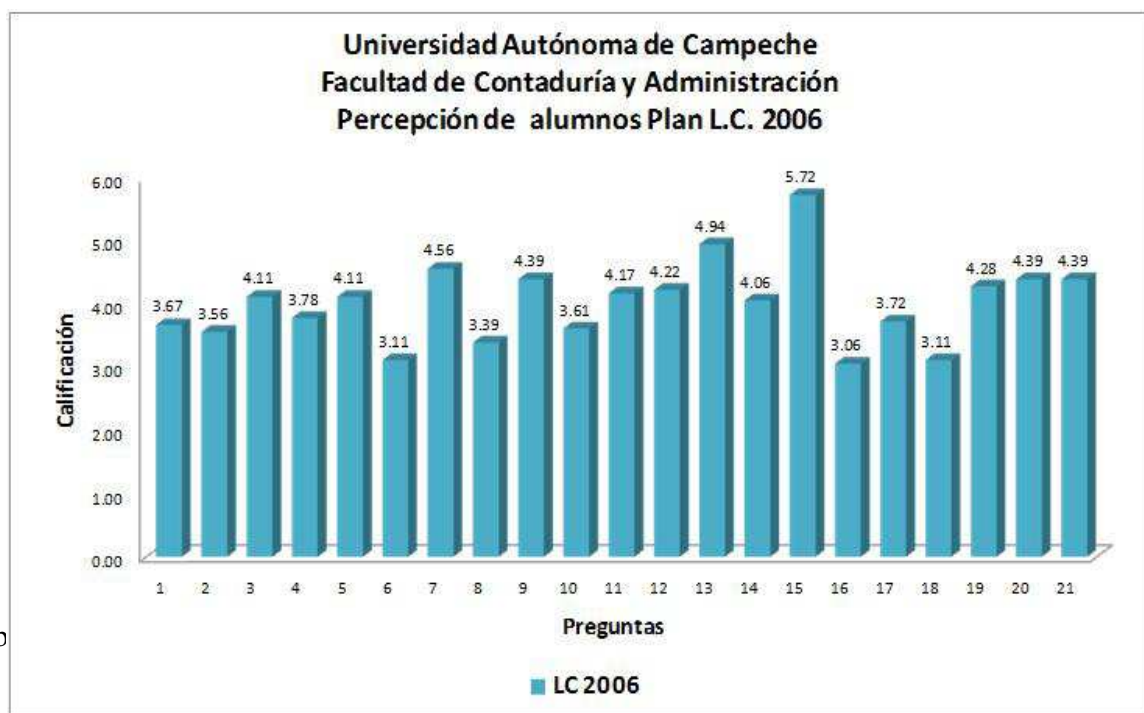
Una vez recogidas las encuestas, éstas se introdujeron en una base de datos que fue exportada a Excel. Se efectuaron los análisis correspondientes y se obtuvieron los siguientes resultados.

Resultados

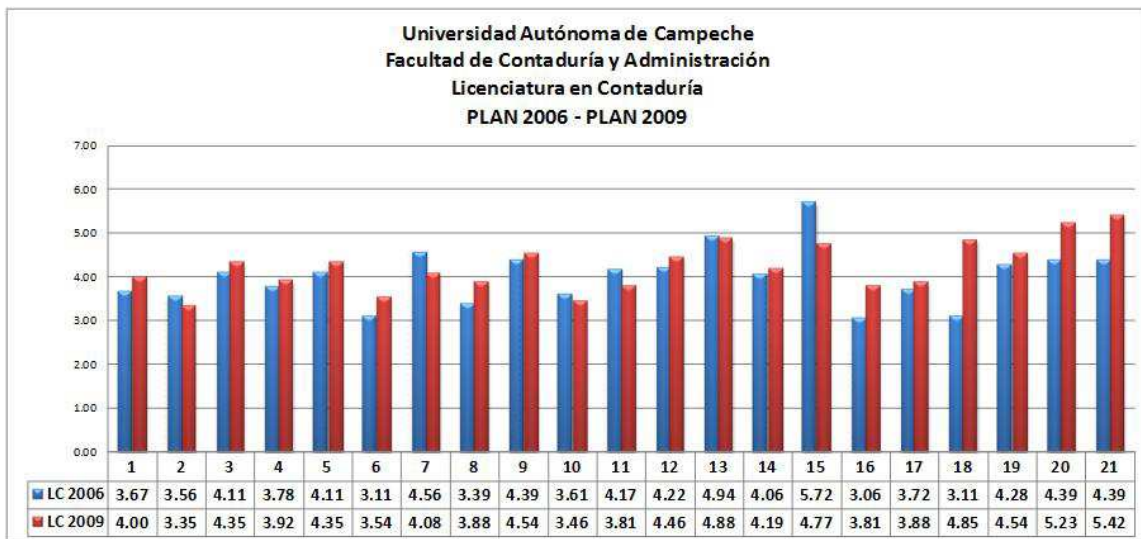
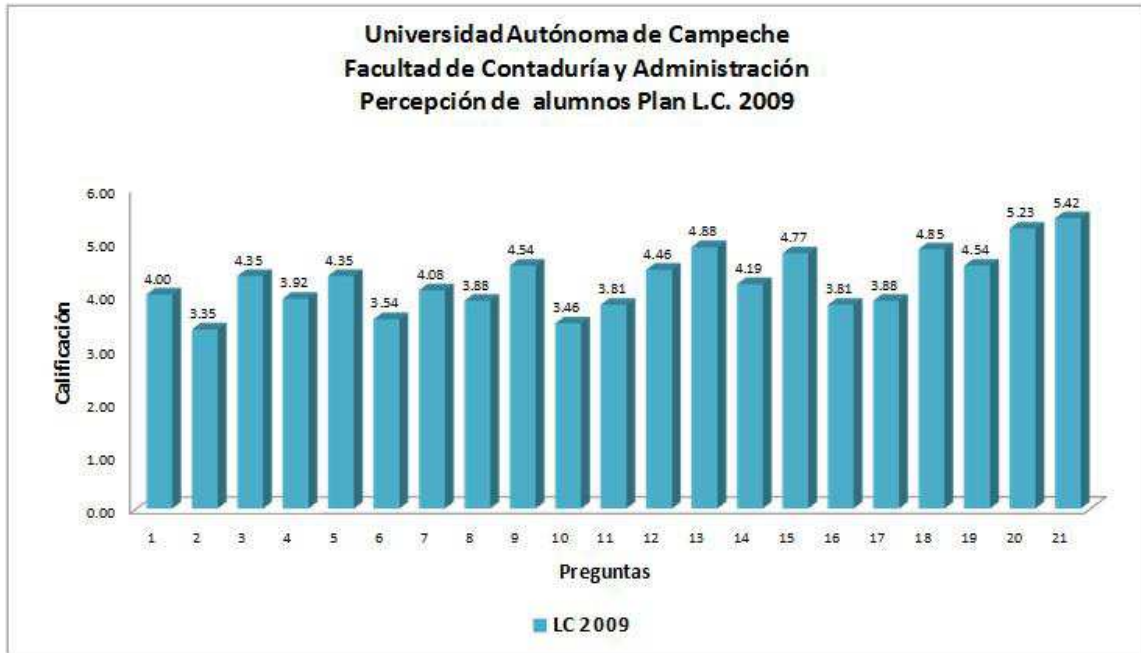
Aplicando la metodología establecida para determinar la percepción de calidad de los alumnos que cursan la licenciatura en Contaduría en la Facultad de Contaduría y Administración de la Universidad Autónoma de Campeche bajo los planes de estudio 2006 y 2009, se obtuvieron los siguientes resultados:

Resultados para el Plan L.C. 2006

La figura 1 muestra gráficamente los resultados obtenidos para el Plan 2002 de la Licenciatura en Contaduría.



Los resultados ob
figura 2.



servicio que presta la Facultad de Contaduría de la Universidad Autónoma de Campeche a los alumnos que cursan los programas educativos pertinentes a los planes 2006 y 2009 de la Licenciatura en Contaduría, se halló que:

- Los estudiantes del plan 2006 (Flexible) consideran que el personal administrativo no presta un servicio ágil y oportuno sin que se señalen las causas de tal opinión (reactivo 6), y con el mismo promedio (3.11) consideran que los horarios para la impartición de las clases no son los adecuados para los alumnos (reactivo 18) siendo

esta la puntuación más baja asignada entre todos los reactivos; sin embargo los alumnos del plan 2009 (competencias) opinan lo contrario con una puntuación promedio de 4.85.

- Los estudiantes del plan 2009 (Competencias) asignaron la puntuación más baja en calidad al reactivo 2 con un promedio de 3.35 puntos pues consideran que la institución no muestra un sincero interés en apoyarlos a resolver los problemas que se les presentan durante su estadía en la misma.
- Se muestra un marcada diferencia entre la percepción de los alumnos del plan 2006 (5.72 puntos promedio) con los del plan 2009 (4.77 puntos) en el reactivo 15, pues estos últimos consideran que el personal académico de la FCA-UAC no tiene el conocimiento suficiente para resolver sus dudas. Sin embargo para el plan 2006 este planteamiento es el que obtuvo la calificación más alta según su percepción del problema bajo estudio.
- Para los alumnos del plan 2009 existe mayor percepción de calidad en la infraestructura del edificio (5.23 puntos promedio) y en la apariencia del personal tanto académico como administrativo (5.42)

Conclusiones

Los resultados obtenidos de la aplicación del instrumento permiten concluir que los alumnos del plan 2009 (competencias) aprecian la facilidad de horario que ofrece, siendo ésta una de sus principales características, y que valoran positivamente el esfuerzo de la institución por mantener la infraestructura física de las instalaciones así como el cuidado de la imagen tanto del personal administrativo como del académico.

En contraparte consideran que la institución no muestra interés en ayudarlos a resolver los problemas que enfrentan como estudiantes y que sus maestros no resuelven de forma satisfactoria sus dudas académicas; este último punto se contrapone respecto a la opinión de los estudiantes del plan 2006 (flexible) que opinan lo contrario considerando que si son satisfechas sus interrogantes relacionadas con sus asignaturas.

Los resultados conducen a señalar que una atención personalizada de la problemática individual del estudiante es un factor que permite mejorar la percepción de la calidad de los servicios recibidos por parte de la institución educativa

Recomendaciones

Es deseable que la institución abunde en la identificación de los factores que minimizan la percepción de calidad de los servicios que presta el personal administrativo para determinar si es un problema institucional o de algún área en particular.

También se deberá evaluar las causas de la opinión de los alumnos del plan 2009 (competencias) con respecto a la capacidad del personal académico para resolver sus dudas, y si este problema es de todas las unidades de aprendizaje o de alguna en particular ya focalizada y que este demeritando el esfuerzo conjunto de la institución.

Así mismo deberán establecerse mecanismos de atención personalizada, que permitan mejorar y solucionar los problemas presentados por los estudiantes en el menor tiempo posible.

Referencias

Coordinación General Académica (2009), Innovación del modelo educativo institucional, Universidad Autónoma de Campeche, México.

Delors, J. (1996), La educación encierra un tesoro, Santillana Ediciones UNESCO, España.

Díaz B., y Hernández R.. (2003), Estrategias para un aprendizaje significativo. Una interpretación constructivista, Ed. McGraw Hill, México.

Dirección General de Planeación (2004), Nuevo modelo educativo 2004, Universidad Autónoma de Campeche, México.

Sánchez G. (2003). Brechas en el aprendizaje, Instituto Politécnico Nacional, México.

Tejeda, F. (1999), Acerca de las competencias profesionales, (1) y (2), (1) núm. 56 (pp. 20-30) y (2) núm. 57 (pp. 8-14), Revista Herramientas, España.

Tobón, S. (2005), Formación basada en competencias. Pensamiento complejo, diseño curricular y didáctica, ECOE Ediciones (2° edición), Colombia.

Tobón, S. (2008), La formación basada en competencias en la educación superior: el enfoque complejo, Curso Iglú 2008, Universidad Autónoma de Guadalajara, México.

Zeithaml V. y Bitner J. (2009) Marketing de Servicios. Ed. Mc Graw Hill. México.