

Incidencia de la Calidad del Sistema de Formación Profesional en la Satisfacción de los Estudiantes de la Facultad de Ciencias Administrativas de la Universidad Nacional Jorge Basadre Grohmann de Tacna, período 2009

Impact of the Quality of Vocational Training System in the Satisfaction of the Students of the Faculty of Administration National University of Tacna Jorge Basadre Grohmann, 2009 Period

¹ Silvia Munarriz O'phelan

RESUMEN:

El presente trabajo de investigación se llevó a cabo con el propósito de determinar la incidencia de la calidad del sistema de formación profesional en la satisfacción de los estudiantes de la Facultad de Ciencias Administrativas de la UNJBG de Tacna, período 2009. Para ello se estableció la siguiente hipótesis: La calidad del Sistema de Formación Profesional incide en el Nivel de Satisfacción de los Estudiantes de la Facultad de Ciencias Administrativas de la UNJBG de Tacna, período 2009. El tipo de investigación es básica, porque se realiza principalmente para conocer los fundamentos de los fenómenos sin atender a aplicaciones particulares. Es descriptiva correlacional, puesto que busca medir las variables y recoger información sobre la relación de la Calidad del Sistema de Formación Profesional y la Satisfacción de los Estudiantes de la Facultad de Ciencias Administrativas de la UNJBG de Tacna. Los datos obtenidos se tabularon y analizaron mediante cuadros y gráficos. Una vez finalizada la fase de análisis e interpretación de los resultados se determinó que la Calidad del Sistema de Formación Profesional incide en el Nivel de Satisfacción de los Estudiantes de la Facultad de Ciencias Administrativas de la UNJBG de Tacna, período 2009; habiéndose encontrado que existen indicadores que no cumplen con la satisfacción de necesidades y requerimientos de los estudiantes y futuros profesionales de las carreras de Administración e Ingeniería Comercial.

Palabras clave: calidad, sistema de formación profesional, satisfacción.

ABSTRACT:

This research work was done in order to determine the incidence of vocational training system quality to the satisfaction of the students of the Administrative Sciences Faculty at the UNJBG in Tacna 2009 period. For this, it was established the following hypothesis: The quality of the professional training system affects the level of satisfaction of students of the Administrative Sciences Faculty at the UNJBG Tacna 2009 period. The type of research is basic, because it is mainly done to know the about fundamentals of the phenomena without regard to particular applications. It is correlational descriptive, since it is intended to measure the variables and collect data on the relationship of the Quality of the Professional Training System and Satisfaction of Students of the Administrative Sciences Faculty at the UNJBG in Tacna. The data results were tabulated and analyzed using tables and graphs. Once the phase of analysis and interpretation of results ended, it was determined that the Quality of Vocational Training System affects the level of students satisfaction of the Administrative Sciences Faculty at the UNJBG in Tacna, period 2009, having found that there are indicators that do not fulfill the satisfaction of needs and requirements of students and future professionals in the careers of Business Administration and Comercial Engineering.

Keywords: quality, system training, satisfaction.

¹ Magister en Docencia Universitaria, Licenciada en Antropología Social.

Facultad de Educación, Comunicaciones y Humanidades. Universidad Nacional Jorge Basadre Grohmann

I. INTRODUCCIÓN

En la actualidad, el profesional de administración de empresas tiene grandes desafíos teniendo en cuenta las nuevas perspectivas futuras, representadas éstas en la globalización de la economía o internacionalización de los mercados, una competencia agresiva, crecimiento de las organizaciones y el avance tecnológico; asimismo, el vertiginoso cambio social permanente, que es hoy la constante en nuestro contexto. Razones, por la que es de suma importancia la calidad en la formación que debe tener el futuro profesional en administración, el cual debe desarrollar una serie de competencias para así poder contrarrestar los cambios que le ofrece el entorno; entendidas éstas como el conocimiento actuado ante una situación determinada.

El problema que se expone tiene que ver con el nivel de formación académica profesional de los alumnos de Facultad de Ciencias Administrativas, los cuales no están respondiendo a las verdaderas necesidades de su campo disciplinario; teniendo en cuenta que no son los profesionales de la administración y/o a fines, los que crean, direccionan o gestionan los procesos de las diferentes organizaciones de la sociedad, sino profesionales de otras disciplinas que dentro de su campo de acción no está la gestión de éstas, lo cual crea un problema desde el punto de vista laboral y de la proyección social de los programas. Los estudiantes, como es de esperarse, no están formados para crear empresa sino para ser gerentes o ejecutivos de empresas corroborándose la conjetura de que en las facultades de Administración de las Universidades Públicas se forman profesionales con "mentalidad de empleado".

Cada día, las instituciones de educación superior tienen que replantear constantemente sus planes de estudio obedeciendo a estos cambios, toda vez que por mandato legal deben de transitar por el camino hacia la excelencia académica, como lo es, por ejemplo, el proceso de Acreditación Institucional, que percibe mantener universidades fortalecidas que estén en permanente cambio y que respondan a las necesidades del entorno, ya que el día en que la Universidad no responda a las necesidades del contexto ese día pierde su razón de ser.

Preocupados por el problema de la formación y teniendo en cuenta esta problemática, con el desarrollo de la presente investigación se busca determinar la incidencia de la Calidad del Sistema de Formación Profesional en la Satisfacción de los Estudiantes de la Facultad de Ciencias Administrativas de la UNJBG de Tacna, período 2009.

II. MATERIALES Y MÉTODOS.

2.1 Muestreo

2.1.1 Ubicación de la Zona de Muestreo

Situada en la Facultad de Ciencias Administrativas de la Universidad Nacional Jorge Basadre Grohmann de Tacna.

2.1.2 Población y Muestra

Población

Considerando el propósito y los objetivos de la investigación, se trabajó con los estudiantes de la Facultad de Ciencias Administrativas de la UNJBG.

Muestra

Definida la población se determinó la muestra a los estudiantes de Administración; para hacer más accesible el estudio de investigación.

Procedimiento para determinar la muestra

$$n = \frac{NZ^2}{4(n-1)e^2 + Z^2}$$

Dónde:

N= Población

n= Muestra provisional

Z= Nivel de confianza

e= 0.05 (precisión o margen de error)

2.2 Técnicas e Instrumentos de Recolección de Datos

Las técnicas utilizadas para la recolección de datos en la presente investigación fue la encuesta, aplicada a los estudiantes de la Facultad de Ciencias Administrativas de la UNJBG, con la finalidad de conocer la calidad del sistema de formación profesional de la FACA.

2.3 Instrumentos para la Recolección de los Datos

Mediante el cuestionario estructurado se determinará el nivel de satisfacción de los estudiantes de la Facultad de Ciencias Administrativas respecto al nivel de calidad del sistema de formación profesional de la FACA.

2.3.1 Validación y Confiabilidad de Instrumentos

a) Validación: el instrumento de medición que se aplicará será sometido al juicio de expertos a fin de evaluar el constructo del mismo y su correspondencia con las variables a estudio.

b) Confiabilidad: el instrumento de medición será sometido a la prueba de confiabilidad del coeficiente Alfa de Cronbach.

2.4 Técnicas de Análisis de datos

La información se procesó electrónicamente, utilizando para ello el programa Microsoft Excel versión XP bajo ambiente Windows, SPSS (versión 15) para presentar los ítems mediante figuras y, al mismo tiempo estimar las frecuencias absolutas y relativas de cada reactivo para describir la variable a estudio.

III. RESULTADOS

Con el fin de determinar la incidencia del Sistema de Formación Profesional en la Satisfacción de los

Estudiantes de la Facultad de Ciencias Administrativas de la Universidad Nacional Jorge Basadre Grohmann de Tacna, Período 2009; se aplicó un cuestionario autoadministrado el cual contenía aspectos referentes al nivel de: enseñanza y aprendizaje, equipo docente, organización de las escuelas profesionales, currícula de estudios y tipo de evaluaciones; cuyos resultados son analizados a continuación en las tablas 01, 02, 03, 04 y 05.

Entre los métodos de enseñanza y aprendizaje analizados se destacan los siguientes: clases teóricas, clases prácticas y visitas de campo y prácticas pre profesionales; cuyos resultados se destacan en la tabla 1.

IV. DISCUSIÓN DE RESULTADOS

Los resultados mostrados en la Tabla N° 01; nos permite concluir que los estudiantes de la Escuela de Administración se encuentran insatisfechos con los métodos de enseñanza y aprendizaje, puesto que las clases proporcionadas por los docentes no satisfacen los indicadores de satisfacción señalados.

En la Tabla N° 02; nos permite determinar que los estudiantes se encuentran insatisfechos con la Organización de las Carreras, puesto que la Dirección de la Escuela no presta la adecuada atención a las necesidades y requerimientos de los estudiantes de las carreras de Administración e Ingeniería Comercial;

observándose que prefieren atender menesteres de índole personal y otras ocupaciones ajenas a la misión de la institución.

En la Tabla N° 03, se puede concluir que los estudiantes se encuentran insatisfechos con la Organización de las Carreras, puesto que el Decanato de la Facultad no presta la adecuada atención a las necesidades y requerimientos de los estudiantes de las carreras de Administración e Ingeniería Comercial; observándose que el Decano esta más concentrado en los asuntos políticos y problemas del quehacer universitario; descuidando de esta manera el acontecer diario de la Facultad.

En la Tabla N° 04; se observa asimismo que el currículo, no ha resultado efectivo, porque el régimen anual para el desarrollo de las asignaturas es excesivo y el ordenamiento de las asignaturas no guarda relación con los requisitos, ya que existe una serie de deficiencias tales como: ausencia de especialización en la formación profesional, falta de una certificación progresiva que le permita al estudiante acceder a fuentes de trabajo, no se ha considerado actividades cocurriculares que permitan desarrollar capacidades de liderazgo y relaciones humanas, no se da un enfoque aplicado en la carrera, en los cursos de métodos cuantitativos y en los complementarios; y, la falta de un enfoque más práctico y operativo a los cursos de carrera hacen que los estudiantes no se encuentren satisfechos, perjudicando

Tabla N° 01: Clases teóricas

I. N°	Métodos de Enseñanza y Aprendizaje Clases Teóricas	Grado de Satisfacción											
		Muy sat.		Satisf.		Algo sat.		Insat.		Muy insat.		Total	
		Frec.	%	Frec.	%	Frec.	%	Frec.	%	Frec.	%	Frec.	%
1	Motivación del docente a participar en clases	42	0.09	38	0.09	112	0.25	143	0.32	109	0.25	444	100
2	Entrega de material docente	27	0.06	34	0.08	156	0.35	134	0.30	93	0.21	444	100
3	Utilidad del material entregado	56	0.13	87	0.20	123	0.28	112	0.25	66	0.15	444	100
4	Oportunidades de realizar trabajos grupales	67	0.15	89	0.20	109	0.25	92	0.21	87	0.20	444	100
5	Aplicabilidad de los conocimientos al campo laboral	43	0.10	95	0.21	98	0.22	123	0.28	85	0.19	444	100
6	Oportunidades de discusiones durante las clases	58	0.13	98	0.22	101	0.23	99	0.22	88	0.20	444	100
7	Coherencia entre lo enseñado en diferentes asignaturas	63	0.14	86	0.19	99	0.22	107	0.24	89	0.20	444	100
8	Vocabulario y material de apoyo utilizado	54	0.12	83	0.19	102	0.23	119	0.27	86	0.20	444	100

Tabla N° 02: Dirección de la Escuela

III. N°	Organización de las Carreras Dirección de la Escuela	Grado de Satisfacción										Total	
		Muy sat.		Satisf.		Algo sat.		Insat.		Muy insat.		Frec.	%
		Frec.	%	Frec.	%	Frec.	%	Frec.	%	Frec.	%		
1	Calidad de la atención en Secretaria de cada Escuela	45	0.10	67	0.15	102	0.23	121	0.27	109	0.25	444	100
2	Calidad de atención del respectivo Director y/o coordinador	51	0.11	45	0.10	116	0.26	134	0.30	98	0.22	444	100
3	Disponibilidad de tiempo para atender a los estudiantes	54	0.12	67	0.15	114	0.26	112	0.25	97	0.22	444	100
4	Grado de coherencia con centro de alumnos	67	0.15	74	0.17	109	0.25	112	0.25	82	0.18	444	100

Tabla N° 03: Decanato de la Facultad

III. N°	Organización de las Carreras Decanato de la Facultad	Grado de Satisfacción										Total	
		Muy sat.		Satisf.		Algo sat.		Insat.		Muy insat.		Frec.	%
		Frec.	%	Frec.	%	Frec.	%	Frec.	%	Frec.	%		
1	Calidad de la atención en Secretaria	32	0.07	43	0.10	102	0.23	152	0.34	115	0.26	444	100
2	Calidad de atención del Decano	21	0.05	38	0.09	98	0.22	149	0.34	138	0.31	444	100
3	Grado de compromiso con los estudiantes	38	0.09	35	0.08	111	0.25	142	0.32	118	0.27	444	100

Tabla N° 04: Malla Curricular

III. N°	Organización de las Carreras Malla Curricular	Grado de Satisfacción										Total	
		Muy satisfecho		Satisfecho		Algo satisfecho		Insatisfecho		Muy insatisfecho		Frec.	%
		Frec.	%	Frec.	%	Frec.	%	Frec.	%	Frec.	%		
1	Estructura de la Malla Curricular	27	0.06	64	0.14	102	0.23	142	0.32	109	0.25	444	100
2	Congruencia de las asignaturas cubiertas por la Malla	23	0.05	76	0.17	116	0.26	134	0.30	95	0.21	444	100
3	Cantidad de cursos por semestre y/o año académico	27	0.06	75	0.17	128	0.29	122	0.27	92	0.21	444	100

Tabla N°05: Personal Docente

IV. N°	Personal Docente Docentes	Grado de Satisfacción										Total	
		Muy sat. Frec.	%	Satisf. Frec.	%	Algo sat. Frec.	%	Insat. Frec.	%	Muy insat. Frec.	%	Frec.	%
1	Disponibilidad de atención en oficina y/o departamento	44	0.10	53	0.12	108	0.24	143	0.32	96	0.22	444	100
2	Trato con los estudiantes	42	0.09	54	0.12	121	0.27	134	0.30	93	0.21	444	100
3	Calidad académica de los docentes	45	0.10	62	0.14	93	0.21	143	0.32	101	0.23	444	100
4	Puntualidad y cumplimiento de horas de clases	44	0.10	48	0.11	99	0.22	132	0.30	121	0.27	444	100
5	Claridad en la exposición de contenidos	46	0.10	61	0.14	96	0.22	119	0.27	122	0.27	444	100
6	Motivación a los estudiantes a participar en clases	49	0.11	78	0.18	96	0.22	109	0.25	112	0.25	444	100
7	Cumplimiento con el programa del curso	41	0.09	66	0.15	92	0.21	139	0.31	106	0.24	444	100
8	Disposición de los docentes en la atención de las consultas	48	0.11	74	0.17	91	0.20	112	0.25	119	0.27	444	100

de esta manera su nivel de formación académico profesional.

Finalmente en la tabla N°05; se muestran resultados que nos permiten inferir que los estudiantes de la Facultad de Administración se encuentran insatisfechos con el Personal Docente de la Facultad; puesto que su comportamiento y calidad académica resta la formación académico profesional de los estudiantes y por lo tanto no satisface las expectativas de los mismos.

V. CONCLUSIONES

1. El nivel de la calidad del sistema de formación profesional que se brinda en la Facultad de Ciencias Administrativas de la UNJBG de Tacna, es bajo; puesto que el Nivel de enseñanza y aprendizaje, el tipo de evaluaciones, el nivel del equipo docente, el nivel de organización de las escuelas profesionales, el nivel de Infraestructura; y, el nivel de la Currícula de estudios no satisfacen las expectativas académico profesionales de los estudiantes.

2. Los estudiantes de la Facultad de Ciencias Administrativas de la UNJBG de Tacna se encuentran insatisfechos respecto a la calidad del sistema de formación profesional; puesto que los elementos que la conforman no se encuentran acordes con la formación profesional en el campo de la Administración y la Empresa.

3. La calidad del sistema de formación profesional incide en el nivel de satisfacción de los estudiantes de la Facultad de Ciencias Administrativas de la UNJBG de Tacna, periodo 2009; habiéndose encontrado que existen indicadores que no cumplen con la satisfacción

de necesidades y requerimientos de los estudiantes y futuros profesionales de las carreras de Administración e Ingeniería Comercial.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

Arrien, Juan. Calidad y Acreditación exigencias a la universidad.

Bernal, J.B. (2003) La Calidad: desafío que enfrenta la educación en el momento actual. Proyecto UNESCO/Países Bajos. (SIMED), San José.

Brennan, John. (2005) "Panorama General del Aseguramiento de Calidad". México.

Brünner, José Joaquín (1991). "La reforma de 1980. Diez años después". Mimeo.

Brünner J.J. (2005). "Educación superior, integración económica y globalización". En: Primer Simposio Regional "Educación, Trabajo y la Integración Económica del Merconorte". Consejo de Educación Superior de Puerto Rico, San Juan. (26 de septiembre).

Brünner, José Joaquín (1997). "Calidad y Evaluación en la Educación Superior" en: "evaluación y Acreditación Universitaria". Metodologías y experiencias". Eds. Mario Letelier y Eduardo Martínez. Caracas, Venezuela, Nueva Sociedad, UNESCO.

Cabero, J. (2000). Análisis de Medios de Enseñanza. Edic. Alfar., Sevilla.

Calderón Ramírez, Jorge (2000). "Calidad en el Aula. Una aspiración permanente" Calidad Integral, Centro de

Capacitación, S. C., Guadalajara, Jal. México

Cámara de Diputados. (1997). Desafíos actuales de la Educación Superior. Mimeo.

Daghlian, Jacob. (2004) Educación para la Calidad y Calidad en la Educación.

De la Orden Hoz, Arturo. (2003). "Desarrollo y Validación de un Modelo de Calidad Universitaria como base para su Evaluación". Revista Electrónica de Investigación y Evaluación Educativa. Volumen 3. Número 1-2.

Fernández Díaz, M^o José y González Galán Arturo. (2001). "Desarrollo y Situación Actual de los Estudios de Eficacia Escolar". Revista Electrónica de Investigación y Evaluación Educativa. Volumen 3. Número 1_3.

GIMENO, J. (2002): "Reformas educativas. Utopía, retórica y práctica", Cuadernos de Pedagogía, n^o 209, pp. 62-68.

Gonzales, Juan (2000), Bases para la Construcción de Indicadores de Gestión Universitaria, Universidad Católica de Santa María.

Herrera, Ricardo. (1998). "Bases para el desarrollo cualitativo de la docencia universitaria". Gestión de la Docencia e Internalización en universidades chilenas. CINDA.

Correspondencia:

Silvia Munarriz O'phelan
Ciudad Universitaria - Fundo "Los Granados"
Av. Miraflores s/n. Tacna. Perú
silvia_mo_25@hotmail.com