



Artículo

Calidad educativa universitaria

University educational quality

Juan Antonio Castillo Quintero*



Resumen

La determinación del ser humano para el desarrollo de sus propias actividades y de las actividades en las que se desarrolla entonces encontramos la evaluación y las evaluaciones realizadas por terceros, lo que nos lleva a la razón de la elección del indicador de la satisfacción del ser para la validación de un nivel de calidad o del proceso del cual las personas nos comprometemos en los procesos. La calidad y la de los niveles de la satisfacción esta ligada al ser dentro de las estructuras administrativas, docentes y estudiantiles. Los estudiantes son los usuarios internos y primarios de la universidad, siendo el mercado laboral el segundo usuario y consumidor final del producto a evaluar que es la educación y como todo producto, puede ser manifestado con una línea de calidad, dado esto en el proceso validamos la hipótesis aprovechando la satisfacción o no de las necesidades básicas desde una mirada como la de Maslow.

Palabras clave: Cliente; calidad, Acreditación, Calidad Educativa

Abstract

The determination of the human being for the development of his own activities and the activities in which he develops then we find the evaluation and evaluations carried out by third parties, which leads us to the reason for choosing the indicator of being satisfied for the validation of a level of quality or of the process of which we people commit ourselves

* Doctor. Universidad de Panamá. MEDUCA. Las Tablas, Panamá. ORCID. <https://orcid.org/0000-0002-1503-1008>
Email. doctorjacq@gmail.com. Google académico <https://scholar.google.es/citations?hl=es&user=YjyGjXkA>
AAAJ

Sinergias educativas

Julio – diciembre Vol. 5 – 2 2020

<http://sinergiaseducativas.mx/index.php/revista/>

eISSN: 2661-6661

revistasinergia@soyuo.mx

Pag 385 - 390

Recibido: 23 de abril 2019

Aprobado: 19 de octubre 2019

in the processes. The quality and the levels of satisfaction are linked to being within the administrative, teaching and student structures. The students are the internal and primary users of the university, the labor market being the second user and final consumer of the product to be evaluated, which is education, and like any product, it can be manifested with a quality line, given that in the process we validate the hypothesis taking advantage of the satisfaction or not of basic needs from a perspective like Maslow's.

Keywords: Client; quality, Accreditation, Educational Quality

Introducción

La calidad dentro de los parámetros en los que la conocemos, podemos denominarla como una de los aspectos con mayores vicios y muy controversiales en materia de las evaluaciones de un contexto determinado es por ello que con esta investigación buscamos poder describir con un criterio objetivo un contexto sin estandarización de los conceptos evaluados en la población estudiantil del centro regional universitario de la Universidad Tecnológica de Panamá en La Chorrera, pero manteniendo un contexto objetivo del valor del significado intrínseco que mantiene la evaluación con la calidad.

Por otro lado debemos exponer la educación a un nivel superior y su relación con las realidades, sociales, culturales, económicas y porque no decirlo también con las realidades situacionales de una persona en particular en determinado momento.

Desde la perspectiva descriptiva de los participantes basados en sus niveles de satisfacción con los aspectos valorativos para la calidad o bien la acreditación de las universidades, se tomaron en cuenta las infraestructuras (Físico), la docente (Académica) y los procesos administrativos (administrativos) para la ratificación de los promedios de la satisfacción de los participantes.

Si bien Maslow nos indicó que las necesidades básicas del ser humano deben de ser satisfechas, es entonces que como indicador de calidad justifico mi investigación en la necesidad primaria de las personas en materia del consumo de los productos educativos para como consumidores poder determinar si su consumo se dio con una calidad que le permita satisfacer las necesidades del mercado al cual desea poder satisfacer.

La calidad de la educación puede ser vista desde el prisma de varias situaciones en donde los estudiantes son el consumidor (Materia prima), las universidades los proveedores (Industria) y finalmente la sociedad o mercado laboral (Consumidor) quienes son los que

demandan la calidad de la educación (Producto Final) esta homologación del procesos de la calidad de un producto de la indusrealidad y de los marcos en los que introduzco mi tesis de la satisfacción como parte del indicador de la calidad dentro de la universidad y con un poco además de las facilidades con las que entran o no al mercado laboral con el solo hecho de ser las materias primas productos de la industria denominada Universidad Tecnológica de Panamá.

Para definir el concepto de la calidad debemos poder entender como las personas y demás nos comprometemos en el proceso de la acreditación de una calidad triseca en los procesos educativos. Debemos comprender que las personas que nos enfocamos en este estudio esta referenciados en los modelos teóricos de como satisfacen sus necesidades desde las más básicas, hasta las más complejas en la pirámide de maslow o de los factores invariables del teorema clásico de la equidistancia de las referencias o factores de satisfacción.

Materiales y métodos

Este estudio se ha realizado con el apoyo de los estudiantes de la Licenciatura en Operaciones marítimas como fuente primaria de información y el apoyo del centro regional universitario de la Universidad Tecnológica de Panamá en la sede de la chorrera.

Esta investigación de carácter descriptivo de los niveles de la satisfacción o de la insatisfacción de los usuarios esta destinada a la descripción de los detalles como los aspectos académicos, aspectos estructurales y de los aspectos docentes.

El desarrollo de la misma se realizo a través de un canal tecnológico con una pagina web en donde se le presento el enlace a los estudiantes y los mismos los llenaban desde su teléfono movil o su Smartphone, algunos estudiantes lo llenaron dese posiciones remotas en sus hogares.

La encuesta de tipo referencial al nivel de satisfacción en donde el valor 1 representa al poco o nulo satisfacción, el 3 como punto de mejoras y el 5 como parte de una satisfacción perfecta de parte de los estudiantes. Las encuestas se realizaron con una carga mínima de 13 ítems de elección múltiple referencial.

Resultados

Con todos los resultados anteriormente expuestos podemos decir que la muestra de los participantes nos muestra un centro educativo con una calidad educativa entre el 3 y el 4 dentro de la escala utilizada, es decir dentro del 60% al 70% de las coberturas para poder al menos decir que se cumplen con los requerimientos necesarios para la definición de la calidad.

Razones del porque este puntaje, la satisfacción de los ítems evaluados nos dice que la satisfacción de los estudiantes no está en óptimas condiciones debido a los tiempos de espera para algunos trámites administrativos, la seguridad para entrar al centro educativo, al salir. Algunas de las deficiencias en cuanto a las aulas y las estructuras como baños y laboratorios.

Dentro de los que mejor puntuación obtuvieron están los docentes y las realidades de la economía y el mercado laboral en donde se desarrollan, por lo que en este sentido la muestra nos enseña una cara distinta de las relaciones entre lo social y lo económico de las carreras universitarias, ahora bien ¿Podríamos hablar de la calidad de la educación superior? Pues no cabe duda que la universidad se encuentra ejecutando sus programas y dándole a sus estudiantes la capacidad de poder enfrentarse al duro mercado laboral y con calidad de docentes y contenidos, pero con falas estructurales y una clara falencia en la burguesía de los procesos administrativos.

Por ello los pilares de la acreditación se ven diezmados o sesgados hacia los procesos administrativos y los aspectos estructurales del centro regional universitario de Panamá Oeste, por lo que el nivel de satisfacción se encuentra diezmado, sin embargo en la parte de lo docente y académico el nivel de satisfacción es bueno-excelente lo que nos indica que sus docentes y estudiantes hacen el mejor de su esfuerzo para lograr las competencias planteadas.

Discusión

Si bien los resultados son los antes expuestos en donde resultamos con un nivel bajo de satisfacción y una calidad variable del sistema educativo del centro regional universitario de panamá oeste.

Basado en el marco teórico el llegar desde una mala satisfacción del servicio, llegamos a la insatisfacción del personal o del individuo, por lo que nos dotemos en los aspectos antes mencionados pues son los aspectos que se deben de atender para satisfacer las necesidades

planteadas por Maslow para poder determinar si hay una satisfacción de las necesidades del individuo.

Si vemos el nivel básico de la pirámide de la seguridad no se ve satisfecha por parte del centro regional universitario que nos da una de las perspectivas más significativas, para los estudiantes que estudian de noche en el centro y sin un vehículo al momento de salir. Debemos de prestar precisa atención a las quejas del estudiantado en materia de la seguridad y de algunas estructuras como el de las aulas y condiciones de estudio lo que nos dice la teoría del aprendizaje que los estudiantes deben de estudiar en áreas ergonómicamente apropiadas para el desarrollo del conocimiento.

Por este modo podemos llegar a decir que las relaciones entre la satisfacción del usuario si influye dentro de la calidad del proceso educativo y con poca pero con algunas de las percepciones más comunes de los usuarios externos determina o condiciona la satisfacción que espera del producto, cosa que nos demuestra que la calidad del producto educativo del centro regional universitario es de calidad de los aprendizajes, pero en el proceso académico o Calidad Educativa el centro regional universitario, no se cumple.

Conclusiones

Las informaciones en las que nos basamos para esta investigación las encontramos dentro de las realidades de las acreditaciones, una de las que quizás podría ser la causa primaria para las definiciones de la calidad en los servicios educativos está en la manera en la que las industrias educativas, o bien las industrias de conocimiento transforman de manera eficaz y simple las normativas de una sociedad que demanda de calidad de la educación para el desarrollo de sus ciudadanos.

Es entonces en donde entramos en cuestionamientos de las personas que no conocemos o bien de los sistemas en los que no nos hemos familiarizado, podemos de algún modo poder presentar las realidades de una sociedad a través de las satisfacciones personales o de las masas, pues creo fielmente que la realidad no escapa de la satisfacción industrial de las sociedades del siglo XXI en donde las capacidades de ser exitosos depende fielmente de cuanto estas dispuesto a dar para satisfacer las demandas del otro y de igual manera están dispuesto a satisfacer las tuyas.

Este estudio ayudo en la creación de una memoria de los conocimientos recolectados en donde las normas aplican para tanto

los asuntos de la acreditación y sus ejes temáticos, como para también las validaciones o valoraciones de las empresas que están esperando por el producto terminado por esta universidad.

Referencias

- Hristov, J. (2018, 13 abril). The Craft of Fractional Modeling in Science and Engineering 2017. *MDPI*. Recuperado de <https://www.mdpi.com>
- Mandelbrot, B. (1967, 5 mayo). How Long Is the Coast of Britain? Statistical Self-Similarity and Fractional Dimension. *Science*. Recuperado de <https://science.sciencemag.org>
- Mandelbrot, B. B., & W.H. Freeman and Company. (1983). *The Fractal Geometry of Nature*. New York, Estados Unidos: Henry Holt and Company.
- Ritchhart, R., Church, M., & Morrison, K. (2011). *Making Thinking Visible*. Hoboken, NJ, Estados Unidos: Wiley.
- Rodríguez, M. A. (2011, 15 junio). Calidad de la educación superior en Colombia, ¿problema de compromiso colectivo? | Revista Educación y Desarrollo Social. *Revista Educación y Desarrollo Social*. Recuperado de <https://revistas.unimilitar.edu.co>
- Roldughin, V. I. (2003, 17 diciembre). Fractal structures in disperse systems. *Russian Chemical Reviews (RSC Publishing)*. Recuperado de <https://pubs.rsc.org>