

Gestión de la calidad en la Unidad de Educación Continua y Posgrado (UECP) de la Facultad Regional Multidisciplinaria de Carazo, Universidad Nacional Autónoma de Nicaragua, Managua.

Quality management in the Continuing and Postgraduate Education Unit (QMCPEU) of the Regional Multidisciplinary Faculty of Carazo, National Autonomous University of Nicaragua, Managua.

Medrano Chávez, Raúl Alberto

 Raúl Alberto Medrano Chávez
rmedrano@unan.edu.ni
UNAN-Managua, Nicaragua

Revista Torreón Universitario
Universidad Nacional Autónoma de Nicaragua-Managua,
Nicaragua
ISSN: 2410-5708
ISSN-e: 2313-7215
Periodicidad: Cuatrimestral
vol. 11, núm. 32, 2022
revis.torreon.faremc@unan.edu.ni

Recepción: 18 Mayo 2022
Aprobación: 26 Agosto 2022

URL: <http://portal.amelica.org/ameli/journal/387/3873452001/>

DOI: <https://doi.org/10.5377/rtu.v11i32.14974>

El autor o los autores de los artículos, ensayos o investigaciones conceden a la Universidad Nacional Autónoma de Nicaragua, Managua (UNAN-Managua) los derechos de edición (copyright) del trabajo enviado, por consiguiente la Universidad cuenta con el derecho exclusivo para publicar el artículo durante el periodo completo de los derechos de autor.



Esta obra está bajo una [Licencia Creative Commons Atribución-NoComercial-SinDerivar 4.0 Internacional](https://creativecommons.org/licenses/by-nc-nd/4.0/).

Resumen: El propósito de la investigación es el análisis de los factores que determinan la gestión de calidad en la Unidad de Educación Continua y Posgrado (UECP) de la Facultad Regional Multidisciplinaria de Carazo, de la Universidad Nacional Autónoma de Nicaragua, Managua, desde la visión de los actores implicados; estudiantes, personal docente y equipos directivos, considerando que las instituciones de educación superior a nivel de posgrado deben fijarse programa de mejoramiento continuo.

El estudio implica la descripción del contexto de gestión de la calidad en la educación superior, el planteamiento de los factores para la gestión de calidad, el conocimiento de la percepción de la gestión de calidad, mediante la triangulación de información entre órganos de gobierno, usuarios y docentes, además de la opinión de expertos en el área de estudio.

En cuanto a la metodología, esta investigación se desarrolla bajo un paradigma positivista con enfoque cuantitativo, para lo cual se describen y analizan datos brindados por los actores claves.

Como resultado se encontró que la UECP enfrenta limitantes relacionadas al perfeccionamiento curricular, gestión del talento humano, eficiencia administrativa y financiera, efectividad del proceso de enseñanza-aprendizaje, disposición de infraestructuras, equipamiento tecnológico, procesos de seguimiento a graduado y especialmente la carencia de una cultura de servicio. Finalmente, se presenta la propuesta del modelo de gestión para la calidad cultura de servicio "CULSER" el cual tiene un enfoque humanista de la organización orientada hacia el usuario.

Palabras clave: Gestión de calidad, modelos de calidad educativa, función de despliegue de calidad, cultura de servicio.

Abstract: The purpose of the research is the analysis of the factors that determine quality management at the Continuous and Postgraduate Education Unit (QMCPEU) of the Regional Multidisciplinary Faculty of Carazo, of the National Autonomous University of Nicaragua, Managua, from

the perspective of the actors involved; and students, teaching staff and management teams, considering that institutions of higher education at the graduate level should establish a program of continuous improvement.

The study involves the description of the context of quality management in higher education, the approach of the factors for quality management, the knowledge of the perception of quality management, through the triangulation of information between governing bodies, users, and teachers, in addition to the opinion of experts in the area of study.

As for the methodology, this research is developed under a positivist paradigm with a quantitative approach, so the data provided by the key actors are described and analyzed.

As a result, it was found that the QMCPEU faces limitations related to curricular improvement, human talent management, administrative and financial efficiency, the effectiveness of the teaching-learning process, provision of infrastructures, technological equipment, graduate monitoring processes, and especially the lack of a culture of service. Finally, the proposal of the management model for quality service culture "CLOSER" is presented, which has a humanistic approach to the organization oriented towards the user.

Keywords: Quality management, educational quality models, quality deployment function, service culture.

1. INTRODUCCIÓN

Nicaragua está teniendo la visión histórica de entender los cambios sociales, educativos, económicos, climáticos y tecnológicos que se están produciendo este sentido la universidad debe estar comprometida con los procesos de mejoras continuas, pensando en los enfoques humanísticos de la educación.

La gestión de la calidad en las universidades implica diseñar, estandarizar e implementar modelos educativos que garanticen el desarrollo efectivo de las funciones básicas de la institución, teniendo como referente su misión y las necesidades de la región de acción desde una visión prospectiva enmarcada en las tendencias nacionales e internacionales. Así mismo, comprende el diseño y aplicación de mecanismos de seguimiento, evaluación y mejoramiento a los procesos de gestión de calidad, para asegurar que su funcionamiento logre el nivel de excelencia demandado por la sociedad, sin caer en la rigidez de la homogenización. (Arenas y Luna, 2008, p.83)

Este proceso holístico, supone para la Universidad Nacional Autónoma de Nicaragua, UNAN-Managua, la evaluación sistémica de variables estratégicas tales como: calidad de la enseñanza, programas de asignaturas, infraestructura, tecnología y las comunicaciones, desarrollo de investigaciones, capacitación continua del profesorado y personal administrativo, servicios a los usuarios, planes de extensión universitaria, internacionalización y la mejora continua.

Entre los compromisos de la UNAN-Managua para el año 2019, destaca el; aseguramiento de la calidad en el desempeño total de la Universidad, lo cual implica un proceso de cualificación dinámicamente ascendente, tanto en el desempeño personal como en los servicios y productos intangibles de la Universidad. Con el fortalecimiento de la calidad obtendremos, además, los indicadores que nos permitirán alcanzar la acreditación nacional e internacional. (UNAN, Managua, 2015)

Como objetivo general se analizan los factores que determinan los procesos de gestión de calidad en la Unidad de Educación Continua y Posgrado (UECP) de la Facultad Regional Multidisciplinaria de Carazo, Universidad Nacional Autónoma de Nicaragua, Managua, considerando el contexto de la educación

superior, modelos de gestión de calidad educativa existentes, implementando metodologías para comparar la opinión de los actores implicados; estudiantes, docentes y equipos directivos, posteriormente se propone un modelo que fortalezca los procesos de gestión de calidad. Los objetivos específicos se orientan a describir el contexto de gestión de calidad en la educación superior, plantear los factores más importantes que integran los principales procesos de gestión de calidad en las unidades de educación continua y posgrados, conocer la percepción de gestión de calidad en la UECP de la FAREM-Carazo y proponer un modelo de gestión de la calidad en la Unidad de Educación Continua y Posgrado (UECP) de la Facultad Regional Multidisciplinaria.

2. METODOLOGÍA DE CONSTRUCCIÓN

El Posgrado en la UNAN-Managua aspira a ser un Sistema de Estudios de Posgrado y Educación Continua, con liderazgo nacional e impacto regional, basado en la calidad académica de sus programas para formar profesionales competentes y promotores del desarrollo integral de la sociedad nicaragüense y la Región Centroamericana. (UNAN, Managua, 2004).

Actualmente, existe un creciente interés por conocer las expectativas que tienen los estudiantes universitarios acerca de las condiciones para mejorar su proceso educativo. Las investigaciones realizadas al respecto, se agrupan en dos tipos: las que se hacen para saber qué espera el estudiante de su universidad en general y aquellas que estudian las expectativas de los estudiantes sobre el proceso de enseñanza- aprendizaje (Pichardo, 2007).

Rincoy (2006) indica que el “paradigma positivista se califica de cuantitativo, empírico-analítico, racionalista, sistemático gerencial y científico tecnológico”. Por tanto, el paradigma positivista sustentará a la investigación que tenga como objetivo comprobar por medios estadísticos o determinar los parámetros de una determinada variable mediante la expresión numérica. (p. 14)

Por lo tanto, el paradigma que rige esta investigación es el positivista, aunque su metodología es preferentemente cuantificable, se complementa con la triangulación, contrastando los datos obtenidos desde las diferentes fuentes (estudiantes, directivos y docentes) lo que permite aumentar la validez y fiabilidad de los resultados. Lo anterior es lo que se denomina complementariedad metodológica, cuya finalidad es analizar la realidad para la generación de propuestas de cambio, es decir, construir una teoría a partir de las reflexiones de la praxis, como análisis crítico del hacer.

La información presentada en este artículo, implicó un proceso minucioso de búsqueda, selección y establecimiento de una base de datos sobre la descripción del contexto de gestión de la calidad en la educación superior, particularmente en las UECP de la FAREM Carazo, UNAN Managua, planteamiento de los principales procesos de gestión de calidad en las unidades de educación continua y posgrados, a nivel nacional e internacional, toda esta información representó el marco de referencia del estudios, haciendo énfasis en distintos modelos de gestión de calidad. Para la recogida de datos se utilizó principalmente el cuestionario dirigida a estudiantes y la entrevista dirigida a docentes expertos.

El uso de los instrumentos mencionados contribuye a que “la información extraída, es veraz y confiable, en cuanto a que la forma en que se genera la información emana de un proceso estructurado, que sus datos nacen de un análisis objetivo en base al objeto estudiado y que su exactitud es determinada en varias etapas de depuración” (Hernández, Fernández y Baptista, 2014, p.78).

Para el desarrollo de la investigación y por sus características particulares se tomaron como informantes a los actores implicados; estudiantes, docentes expertos y docentes que han ocupado cargo de dirección en la UECP, estos generan insumos pertinentes para el diseño de la propuesta de modelo de gestión de calidad.

Los estudiantes seleccionados corresponden al II corte de la maestría en Gerencia Empresarial, II corte de la maestría en Metodología y Didáctica para la educación superior y el II corte de la maestría en Métodos de Investigación Científico, a quienes se les aplicó el cuestionario.

Hernández, Fernández y Baptista (2014), mencionan que la selección de los informantes es un tópico sumamente importante en los modelos de investigación, el muestreo no probabilístico o propositivo, se guía por uno o varios fines más que por técnicas estadísticas que buscan representatividad.

En base a lo antes expuesto, se consideran los siguientes criterios de selección para los docentes expertos: Cargo, años de experiencia, categoría docente, grado académico y vínculo actual con la actividad. Es importante destacar que está información es vigente a la fecha en que se realiza el momento de aplicación de los cuestionarios:

TABLA 1
Caracterización de docentes expertos y directivos de la UECP

Informante	Cargo	Años de experiencia	Categoría docente	Grado científico	Vínculo actual
Docente 1	Ejecutivo de vicerrectoría de posgrado	18 años	Titular T/C	Doctor	Supervisa las UECP de la UNAN Managua
Docente 2	Vice decano	20 años	Titular T/C	Doctor	Coordina programa de doctorado y maestría
Docente 3	Director de departamento de ciencias económicas	18 años	Titular T/C	Doctor	Docente de doctorado y maestría
Docente 4	CEO Consultor en gestión de calidad	21 años	Docente Horario	Master	Docente en maestría y Consultor en gestión de calidad, experto en metodología de investigación
Docente 5	Ex coordinador de UECP	25 años	Docente titular T/C	Master	Docente de maestrías Coordinador de programa de maestría
Docente 6	Ex coordinador de UECP	20 años	Docente titular T/C	Master	Docente de maestrías Coordinador de programa de maestría
Docente 7	Coordinador de UECP	18 años	Docente titular T/C	Master	Docente de maestrías

Fuente: Elaboración propia en base suministrados por la Unidad de Recursos Humanos de FARE-Carazo.

Cabe destacar que los informantes (Docente 1, 2 y 7) forman parte de los directivos de la UECP, de la FAREM-Carazo.

En el caso de los estudiantes se realizó un muestreo. La muestra está definida por todos los estudiantes, considerando el análisis de medidas repetidas en el tiempo y el criterio de censo, que resulta útil para examinar a todos los elementos disponibles de la población (Cantoni, 2009). Según los datos facilitados por la UECP de FAREM-Carazo, se detallan en la tabla siguiente:

TABLA 2
Informantes para el estudio

Informante	Población	Instrumentos
Coordinación de posgrados a nivel de FAREM-Carazo	3 personas	Entrevista
Docentes expertos	4 personas	Entrevista
Total docentes	7 personas	
Estudiantes de II corte de la maestría en Gerencia Empresarial	16 personas	Encuesta
Estudiantes de II corte de la maestría en Metodología y Didáctica para la Educación Superior	18 personas	Encuesta
Estudiantes de II corte de la maestría en Métodos de Investigación Científico	18 personas	Encuesta
Total estudiantes (usuarios)	52 personas	

Fuente: Elaboración propia

Para la determinación de la muestra, aun considerando que la población es poco numerosa (52 maestrantes) se aplica el método probabilístico simple, considerando que se cumple con las siguientes características.

- Es un método en el cual cada elemento de la población tiene una probabilidad de ser incluido en la muestra.
- Las unidades muestrales se seleccionan conforme a las leyes del azar en lugar del criterio personal.
- Las precisiones de los resultados se pueden medir objetivamente.
- El error del muestreo es de naturaleza aleatoria que puede controlar el investigador.

La fórmula utilizada es:

$$\frac{NZ^2pq}{(N - 1)e^2 + Z^2pq}$$

Donde:

Z = Es el nivel de confianza deseado, en este caso corresponde al 95 % (1.96)

P= Proporción o la probabilidad de que el evento ocurra.

Q= Es la probabilidad de que el evento no ocurra.

N= Es el total de la población.

E= Error o diferencia máxima entre la media muestral y la media poblacional, el cual se está dispuesto a aceptar con el nivel de confianza que se ha definido, para la complementariedad se utiliza el 5%.

TABLA 3
Calculo de muestra

Z	p	q	Error	N	Numerador	Denominador	n	Redondeo
1.96	0.5	0.5	0.05	52	49.9408	1.0879	45.906	46

Fuente: Elaboración propia

La entrevista se aplica a tres docentes que en diferentes momentos y durante el desarrollo de la investigación ocupan el cargo de coordinación de la UECP y cuatro docentes expertos que han impartido en más de una ocasión clases en las cohortes de maestrías mencionados, cabe destacar que se utiliza el método de codificación para el procesamiento de la información suministrada por este grupo de informantes claves. Finalmente, y por efecto de localización se logró aplicar la encuesta a un total de 40 estudiantes (77% del total de estudiantes) de las diferentes cohortes de las maestrías ya mencionadas.

El juicio de expertos es un método de validación útil para verificar la fiabilidad de una investigación. Escobar y Cuervo (2008) definen la validación como “una opinión informada de personas con trayectoria en el tema, que son reconocidas por otros como expertos cualificados en este, y que pueden dar información, evidencia, juicios y valoraciones” (p. 29).

Una vez realizadas las modificaciones propuestas por los expertos, consideradas pertinentes por parte del autor de la investigación. Se procede a realizar los cambios en los ítems, para la aplicación de la prueba piloto. Posteriormente se procede a crear la base de datos en el software SPSS V. 25, con el fin de hacer uso de una de las herramientas estadística más oportuna para estimar la fiabilidad estable y consistente del diseño y estructuración del cuestionario como lo es el Alfa de Cronbach.

Según Cronbach (1951) “Es un modelo de consistencia interna, basado en el promedio de las correlaciones entre los ítems. Entre las ventajas de esta medida se encuentra la posibilidad de evaluar cuánto mejoraría (o empeoraría) la fiabilidad de la prueba si se excluyera un determinado ítem” (p.117)

Al aplicar el estadístico de fiabilidad del Alfa de Cronbach con el SPSS V.25 se obtiene que es de 0.974, de acuerdo a la escala se considera excelente. Por tanto, el instrumento cuestionario cuenta con la validación de expertos, comprensión de los informantes y fiabilidad estadísticamente demostrada. Lo anterior permite deducir que el análisis individual de los ítems demuestra una alta homogeneidad y que todos los ítems contribuyen significativamente con la fiabilidad de la escala.

TABLA 4
Fiabilidad “Alfa de Cronbach” aplicado a variables en estudio

Resumen de procesamiento de casos			
		N	%
Casos	Válido	40	100.0
	Excluido ^a	0	.0
	Total	40	100.0

a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.

Estadísticas de fiabilidad		
	Alfa de Cronbach	N de elementos
	.974	53

Fuente: Elaboración propia haciendo uso de SPSS V.25

3. ANÁLISIS Y DISCUSIÓN DE RESULTADOS

El análisis de resultados, se presenta de manera integrada considerando lo obtenido de los maestrantes, funcionarios que han laborado como directivos y docentes expertos de la UECP de la FAREM-Carazo. Después se procede a codificarlos, tabularlos, y utilizar herramientas informáticas que permiten la elaboración y presentación de tablas y gráficas estadísticas que reflejan los resultados. La metodología para

el procesamiento de los datos y presentarlos de manera tal de realizar los análisis correspondientes fue el siguiente:

1. Categorización analítica de los datos
2. Calificación y tabulación de los datos
3. Análisis e integración de los datos

Finalmente, es importante hacer mención a que la interpretación que se presenta a continuación de las diversas variables retoma la expresión de los estudiantes de cursos de maestrías, docentes expertos que participan en los cursos de maestrías y directivos de la UECP de FAREM-Carazo, por tanto, se hace uso de la triangulación de la información, esto con el propósito de identificar las miradas de los informantes claves en relación a cada una de las variables de interés para la investigación y de esta manera facilitar la triangulación de los resultados.

3.1 Aspectos Sobre la Estructura Curricular

TABLA 5
Estructura curricular

Código	Aspectos sobre la estructura curricular	Media	Desviación
EC1	La estructura del programa es coherente con el perfil de la titulación	4.28	0.716
EC2	El contenido curricular es acorde a las necesidades y oportunidades del entorno profesional	4.08	0.764
EC3	Los temas contribuyen significativamente en el mejoramiento del desempeño laboral de los participantes	4.23	0.53
EC4	Los programas integran y articulan actividades teóricas y prácticas	3.55	1.218
EC5	El programa incorpora elementos de innovación y emprendimiento en las distintas temáticas	2.78	1.476
EC6	El tiempo asignado para el desarrollo de cada módulo es el más adecuado	2.9	1.105
EC7	El sistema de evaluación del programa es coherente al perfil de la titulación	3.55	0.904
EC8	La estructura curricular brinda la oportunidad de participar en proyectos de investigación, desarrollo y visitas de estudio	3.45	1.358
EC9	Desde inicio se establecen los mecanismos de seguimiento y control del proceso del trabajo de tesis	2.75	1.256
EC10	Contemplan planes de movilidad académica interna o externa promovida o apoyada por el programa, además de la publicación de artículos científicos	1.9	0.841
Promedio		3.347	1.0168

Fuente: Elaboración propia

A manera de resumen del aspecto estructura curricular se muestra una media de mayor concentración en los elementos EC1 (4.28), EC3 (4.23) y EC2 (4.08) como los mejores valorados por parte de los estudiantes, siendo estas las principales fortalezas. En cambio, los elementos EC10 (1.9) y EC9 (2.75) son los menos valorados desde la percepción de los estudiantes, convirtiéndose estos en las principales limitantes de este aspecto. Lo anterior plantea la necesidad de establecer mecanismos de seguimiento y control del proceso del trabajo de tesis y el desarrollo de planes de movilidad en los cursos de maestría para mejorar la gestión de calidad en la UECP.

Considerando que la media de evaluación de cada aspecto corresponde al 2.5, este componente obtiene una valoración media total de promedio de 3.347 y una desviación estándar de 1.0168, la cual se considera como buena por parte de los informantes.

3.2 Aspecto Sobre Recursos Humanos

TABLA 6
Recursos humanos

Código	Aspectos sobre recurso humanos	Media	Desviación
RH1	Se percibe que el personal docente es seleccionado cuidadosamente (con base en sus capacidades técnicas y académicas) para el desarrollo de cada modulo	3.30	1.159
RH2	El personal docente muestra amplia experiencia laboral en las temáticas que desarrolla	3.60	1.236
RH3	El personal docente cuenta con niveles de titulación igual o superiores al grado de master	3.83	0.813
RH4	La metodología implementada por los docentes es coherente con las exigencias del perfil del programa de maestría que desarrollo	3.75	1.032
RH5	El personal docente mostro amabilidad, motivación y dinamismo en el desarrollo del curso	3.78	0.832
RH6	Los docentes muestran dominio y actualización en el uso de herramientas tecnológicas para el desarrollo de los cursos	3.73	0.847
RH7	Los docentes implementaron sistemas de evaluación adecuados, considerando la retroalimentación a los maestrantes	3.48	1.154
Promedio		3.64	1.01

Fuente: Elaboración propia

Sintetizando los resultados del aspecto de gestión de recursos humanos, de acuerdo a la media y desviación estándar, los elementos mejor valorados por los estudiantes son el RH3 (3.83), RH5 (3.78) y el RH4 (3.75) esto se establecen como fortalezas en la gestión de calidad, en cambio el elemento menos valorado es el RH1

(3.30) siendo la principal limitante, lo anterior indica que la UECP debe ser más cuidadosa en la selección de su personal y sobre todo evitar que los docentes repitan módulos en un mismo curso de maestría, para satisfacción de los estudiantes y fortalecimiento de la gestión de calidad. De manera general el aspecto de recursos humanos obtiene una media promedio de 3.64 y una desviación estándar de 1.01, calificando en una categoría de muy bueno.

3.3 Aspectos Sobre la Estructura Organizacional, Administrativa y Financiera

TABLA 7
Aspectos administrativos y financieros

Código	Aspecto administrativo y financiero	Media	Desviación
AF1	Se percibe una clara estructura organizativa en la unidad de educación continua y Posgrado de la facultad	2.43	1.010
AF2	Se respeta la jerarquía entre el personal directivo, docente y de apoyo en la UECP	2.63	1.030
AF3	Se identifican mecanismos de comunicación y coordinación entre directivos, docentes, coordinadores de programa y personal de apoyo	2.68	1.185
AF4	Los procesos administrativos en la UECP facilitan las gestiones de los usuarios	2.50	1.062
AF5	La gestión financiera (atención en caja, soportes de pagos realizados y de más tramites) contribuyen al buen funcionamiento de la UECP	2.55	1.154
AF6	El sistema de base de dato de cada usuario es adecuado (expediente académico)	2.65	1.145
Promedio		2.57	1.10

Fuente: Elaboración propia

Los estadísticos de media y desviación estándar muestran que los elementos con mayor valoración son AF3 (2.68) y el AF6 (2.65) principales fortalezas de este componente y los elementos con menor valoración son AF1 (2.43) y AF4 (2.50) siendo las principales limitantes. En promedio general se obtuvo un 2.57 lo cual indica una valoración de regular, posicionando este aspecto como una de las principales limitantes de la UECP, para garantizar una gestión de calidad

3.4 Aspectos sobre la efectividad del proceso enseñanza – aprendizaje

TABLA 8
Enseñanza-Aprendizaje

Código	Aspectos sobre proceso de enseñanza - aprendizaje	Media	Desviación
EA1	La metodología utilizada durante el proceso enseñanza-aprendizaje es coherente con el curso en desarrollo	3.925	0.764
EA2	El curso influye significativamente en la generación de nuevos conocimientos, habilidades y destrezas de los participantes	3.975	0.891
EA3	El material didáctico utilizado fue el más conveniente	3.075	1.095
EA4	Durante el desarrollo del proceso de enseñanza – aprendizaje se contó con el acceso a plataformas digitales	3.25	1.127
EA5	El tiempo asignado para el desarrollo del programa (teoría y práctica) fue bien balanceado entre cada uno de los módulos	3.15	1.099
Promedio		3.475	0.995

Fuente: Elaboración propia

En resumen, sobre el aspecto enseñanza y aprendizaje, mediante el cálculo de la media y desviación, se estiman como elementos con mejor valoración EA2 (3.975) y EA1(3.925) en cambio el menos valorado es EA3 (3.075). De manera general en promedio este aspecto tiene una media de 3.475 lo cual lo ubica como bueno, siendo una fortaleza sostenida la cual debe de potenciarse aún más mediante la garantía de apoyo en recursos didácticos y redistribución de los tiempos para el desarrollo de los cursos en cada corte de maestría.

3.5 Aspectos sobre infraestructura, equipamiento y recursos para la enseñanza

TABLA 9
Infraestructura y recursos de enseñanza

Código	Aspectos sobre infraestructura y recursos para la enseñanza	Media	Desviación
IRE1	El tamaño, diseño y decoración de las aulas son adecuadas para el desarrollo de programa de maestría	2.95	1.280
IRE2	Las condiciones de ruido, temperatura y luminosidad son optimas	2.975	1.121
IRE3	El mobiliario es cómodo y se encuentra en buen estado	3.525	0.933
IRE4	Los equipos y medios audiovisuales son adecuados	3.2	1.067
IRE5	Se cuenta en todo momento con laboratorios de informática acondicionados para el desarrollo efectivo del curso	2.625	1.005
IRE6	Los servicios bibliotecarios son accesibles y cumplen con las exigencias del perfil del curso	2.55	0.904
IRE7	Las redes inalámbricas y locales son óptimas para el desarrollo del curso	2.85	1.272
IRE8	Se cuenta con servicios de cafetería	1.925	1.071
IRE9	Los servicios sanitarios siempre están limpios y en buenas condiciones	2.1	1.317
IRE10	La plataforma digital MOODLE siempre estuvo accesible, lo que facilito el desarrollo del curso	2.375	1.372
Promedio		2.708	1.134

Fuente: Elaboración propia

El elemento mejor valorado es el IRE3 con un 3.525 y los que están menos valorados por debajo de la media son IRE8 con 1.925, IRE9 con 2.1 y IRE10 corresponde el 2.375. Se continua la tendencia de la gran limitante de disponibilidad de recursos financieros para inversión en infraestructura, material didáctico, laboratorios, acceso a red wifi, servicios sanitarios, cafetería y obviamente esta situación tiende a incidir en los niveles de motivación de los docentes y personal administrativos de apoyo a la UECP, finalmente a los estudiantes quienes deben ser la principal prioridad.

3.6 Aspecto Sobre Vinculación con el Entorno

TABLA 10
Vínculos con el entorno

Código	Aspectos sobre vinculación con el entorno	Media	Desviación
VE1	Se realiza trabajo de campo, gracias a los vínculos de la UECP y otras organizaciones	1.975	1.165
VE2	Se promueve el intercambio y la movilidad con otras facultades de la UNAN-Managua o de otras instituciones	1.875	1.017
VE3	Las investigaciones de fin de modulo y tesis contribuyen al mejoramiento de la sociedad, empresas e instituciones a nivel local	3.95	0.959
VE4	Se cuenta con la participación de expertos, que brindan conferencias de apoyo en el desarrollo de cada uno de los módulos del programa de maestría	2.475	1.358
Promedio		2.569	1.125

Fuente: Elaboración propia

De manera general en promedio obtiene una media de 2.569 la cual baja en consideración a que la media de evaluación es del 2.5, este se constituye como una limitante en la gestión de la calidad de la UECP, esta situación plantea la necesidad de aprovechar en primera instancia los convenios y cartas de intención que a nivel de UNAN-Managua y específicamente en la facultad se han establecido, de esta manera se podrían aprovechar aún más las movilidades nacionales y a nivel internacional. Por otro lado, es necesario el establecimiento de mayores vínculos con organizaciones e instituciones de la región, para lo cual se podrían aprovechar los estudiantes de grado que realizan prácticas de profesionalización y de esta manera contar con apoyo de alumnos y a menor costo. El elemento mejor valorado es el VE3 con 3.95 y el menos valorado es VE2 con 1.875.

TABLA 11
Proceso de seguimiento

Código	Aspectos sobre proceso de seguimiento	Media	Desviación
PS1	La forma de culminación de la maestría es la más adecuada (tesis)	3.775	1.097
PS2	Se facilitan las condiciones de estímulo y apoyo para la publicación de artículos científicos	2.8	1.305
PS3	Se facilita la participación en congresos científicos	2.275	1.132
PS4	La UECP facilito el proceso de tutoría y culminación de tesis	2.5	1.086
PS5	Estoy satisfecho con la formación y rendimiento académico alcanzado	4.125	0.723
PS6	El proceso de defensa de tesis se desarrolló apegado a la normativa	4.15	0.483
PS7	El comité evaluador para la defensa de tesis fue nombrado con base en sus capacidades técnicas y académicas	4.05	0.783
PS8	He recibido información de nuevos cursos y se me ha dado seguimiento después de culminados mis estudios de maestría	2	1.219
Promedio		3.209	0.979

Fuente: Elaboración propia

Finalmente, en el análisis de los resultados del aspecto seguimiento a maestrantes se calcula una media promedio de 3.209 lo cual es bueno para efecto de evaluación, denotando la necesidad de mejorar en varios elementos como el PS8 (2) PS3 (2.275) y PS4 (2.5) los cuales obtienen medias iguales o menores a 2.5. Los elementos mejor evaluados son PS6 (4.15) y PS5(4.125) representando fortalezas que se deben mantener como parte de la imagen de la UECP y para generar mayor confianza en la percepción de futuros maestrantes en la facultad.

Media de los aspectos en estudio consolidados

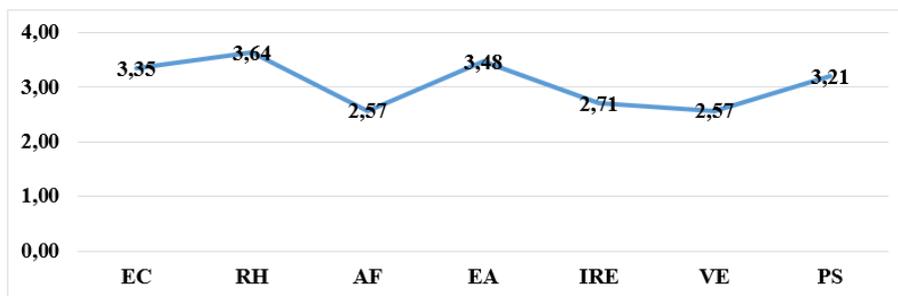


GRÁFICO 1
Consolidados de medias promedio

Fuente: Elaboración propia

El promedio general de 3.07, indica que la percepción de la gestión de calidad por parte de los estudiantes es de buena, o sea una situación competitiva promedio, esto coincide con el análisis de la herramienta EFE-EFI que se presenta en la gráfica número 55, la cual indica que la UECP en su gestión de calidad tiene una buena percepción, pero debe desarrollar un plan estratégico o impulsar un modelo que fortalezca la gestión de calidad en su desempeño, este modelo debe incluir los aspectos antes descritos, sobre la base de una cultura de servicio.

Los aspectos con menor valoración y que representan las principales limitantes son AF con una media de 2.57 igualmente el VE con 2.57, es fundamental que la UECP cuente con autonomía en la administración financiera de los recursos que esta genera para su auto sostenibilidad o bien diseñar un plan de inversión a nivel de facultad que garantice un mejor funcionamiento de la unidad para brindar un servicio de mayor calidad. El aspecto con mayor valoración y por tanto la principal fortaleza es RH con una media de 3.64, esto indica que se debe continuar manteniendo el muy buen desempeño de los docentes, pero también del personal de apoyo y directivos de la UECP, esto implica desarrollar una cultura de motivación que considere compensación económica, condiciones laborales, cultura humanista.

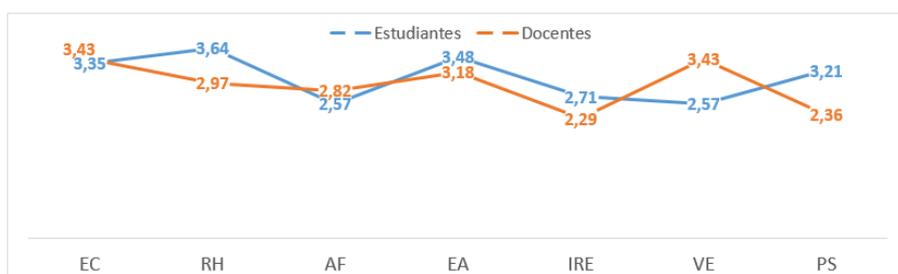


GRÁFICO 2

Resumen de valoración media asignada a cada factor por estudiantes, directivos y docentes

Fuente: Elaboración propia

El gráfico anterior muestra los siete factores más importantes que integran los principales procesos de gestión de calidad en la Unidades de Educación Continua y Posgrados, al triangular la valoración total media de los informantes, se encuentra que en tres de ellos (RH, VE y PS) hay divergencia en las opiniones. En el factor de RH, los directivos y docentes, expresaron como limitante la falta de planes de capacitación a docentes de la unidad de posgrados, carencia de personal técnico y de apoyo administrativo para la UECP, además de que existe debilidad en divulgación de los programas de movilidad y congresos científicos a nivel de posgrados. En cambio, los maestrantes identifican como fortalezas la experiencia, formación y metodologías utilizadas por los docentes que participan en los programas de maestría.

En cuanto al factor VE, también hay divergencia, pero en este caso los directivos y docentes valoran como fortaleza, la existencia de convenios y cartas de colaboración, como la presencia sistemática de los directivos en los órganos de gobierno central vinculado a la unidad de posgrado, pero los estudiantes lo evalúan de limitante, ya que no tuvieron la oportunidad de realizar trabajos de campos, ni participar en algún programa de intercambio o movilidad.

El factor PS, recibe una menor valoración por parte de directivos y docentes, considerando que expresaron que no se desarrollan planes de seguimiento a graduados y que no se considera la opinión de los maestrantes para el diseño de los programas de contenido, además a nivel de facultad no se ha desarrollado investigaciones orientadas a evaluar el impacto en las organizaciones como resultados de la formación de los graduados de las maestrías.

En los otros cuatro factores evaluados, se muestra una amplia coincidencia por parte de estudiantes, directivos y docentes, siendo los mejores evaluados los factores EC y EA, según la opinión de los informantes el contenido curricular es acorde a las necesidades y oportunidades del entorno profesional, los contenidos cumplen con los criterios de pertinencia y actualidad y los programas cumplen con los aspectos normativas (diseño, contenidos, horas, créditos, metodologías, sistema de evaluación) del Reglamento del Sistema de Estudios de Posgrado y Educación Continua SEPEC de la UNAN Managua.

Sobre el factor EA se destaca según los informantes, que los cursos influyen significativamente en la generación de nuevos conocimientos, habilidades y destrezas de los participantes, la metodología utilizada durante el proceso enseñanza y aprendizaje es coherente con las temáticas en desarrollo, además la UECP cuenta con normativas claras de graduación y titulación de los estudiantes.

Los factores de gestión de calidad menos evaluados son AF, esto debido a procesos administrativos en la UECP no facilitan las gestiones de los estudiantes, la atención en tesorería no funciona en los horarios en que se desarrollan los cursos de maestría, no hay una clara percepción de la estructura organizativa, la unidad no administra los recursos financieros que ella genera para reinvertirse en los cursos, lo cual afecta la estabilidad y viabilidad financiera de la misma, todo lo anterior afecta el otro factor menos evaluado el IRE, ya que en la medida que no se dispone de los recursos financieros adecuados, lógicamente existen limitantes en la asignación de recursos para la enseñanza, de igual manera en la inversión de infraestructura que garanticen una verdadera gestión de calidad en los servicios ofertados.

Todos estos hallazgos son de gran importancia para completar una visión realista y objetiva sobre la situación actual de la unidad de posgrado, lo cual evidencia la necesidad de diseñar una propuesta de modelo de gestión de calidad, el cual, mediante un plan estratégico acorde a los recursos disponibles, mejore la posición competitiva de la UECP de FAREM Carazo.

4. PROPUESTA DEL MODELO

Desde la óptica del autor de la investigación el éxito de toda propuesta y principalmente relacionada a la educación, debe partir de las personas y finalizar en los resultados de satisfacción de las personas, ósea un enfoque humanista, considerando que no tendrían mayor utilidad y efectividad las políticas, las normas, los programas, incluso la disposición de recursos materiales, financieros y tecnológicos, si no se cuenta con la disposición de las personas a generar cambios, mediante los compromisos voluntarios con la institución y sobre todo con la mejora continua. En consideración a lo antes descrito el autor ha denominado a la propuesta como; *Modelo de gestión de calidad "Cultura de servicio"* (MGC-CULSER),

El modelo tiene como fin principal contribuir a la disminución de las deficiencias detectadas en los ejes estratégicos curriculares, talento humano, gestión administrativa y financiera, procesos de enseñanza-aprendizaje, infraestructura y proceso de seguimiento en la UECP, fomentar el establecimiento de una cultura de calidad en decanato, coordinación, docentes, personal de apoyo administrativo, técnicos de

laboratorio de informática, personal de limpieza y usuarios (estudiantes), proveer bases orientadoras para la implementación del modelo "CULSER"



GRÁFICO 3
Modelo de gestión de calidad "Cultura de servicio" (MGC-CULSER)

Fuente: Elaboración propia

Queda entendido que el modelo de cultura de servicio al cliente es un conjunto de actividades diseñadas de forma estratégica con el fin de satisfacer sus necesidades y expectativas. Por otro lado, con respecto a la cultura organizacional se determina que esta involucra en sus prácticas habituales, valores, creencias, principios elementales, así como la forma de pensar del colectivo. Para lograr que la implementación de la propuesta, se requiere la identidad de sus miembros, énfasis en el grupo, enfoque hacia las personas, integración de unidades, el control, tolerancia a los riesgos, criterios para recompensar, evaluar el nivel de satisfacción percibido por los usuarios, definir estrategias de intervención del personal, ejecutar programas de capacitación y hacer seguimiento al desarrollo de esas transformaciones culturales, necesarias para brindar mejor servicio al cliente.

Esta propuesta se sustenta en el control de las acciones, en la creación de grupos de multiplicadores para orientar el logro de esos estándares de calidad del servicio en el apoyo a todas las etapas del proceso a través de los órganos de gobierno y asesores, en el uso permanente de canales formales de comunicación, con el fin de mantener informados a todos los involucrados.

5. CONCLUSIONES

El sistema educativo nicaragüense está dividido en cinco subsistemas: a) Educación básica, media y formación docente; b) Educación técnica y formación profesional; c) Educación superior; d) Educativo autónomo regional de la Costa Caribe Nicaragüense (SEAR) y e) Educación extraescolar. En el ámbito nacional, la UNAN-Managua es coherente con las políticas nacionales contenidas en los ejes del Programa Nacional de Desarrollo Humano 2018-2021 impulsado por el Gobierno Nacional, lo mismo que leyes de carácter nacional como la Ley No. 89. Ley de Autonomía de las Instituciones de Educación Superior, la Ley No. 582. Ley General de Educación y la Ley No. 704. Ley Creadora del Sistema Nacional para el Aseguramiento de la Calidad de la Educación y reguladora del Consejo Nacional de Evaluación y Acreditación. En el ámbito internacional, la UNAN-Managua ha participado en todo el engranaje político-educativo del

Consejo Superior Universitario Centroamericano (CSUCA), Sistema Centroamericano de Evaluación y Acreditación de la Educación Superior (SICEVAES) y el intercambio académico con agencias de acreditación de la región.

Entre los factores más importantes que integran los procesos de gestión de calidad considerando los modelos de Gento y modelo VERO son: Propósito de la UECP, el diseño de la estructura curricular, la calidad de los recursos humanos, la pertinencia de la gestión administrativa y financiera, los procesos de enseñanza y aprendizaje, calidad de infraestructura y recursos para la enseñanza, efectividad de vinculación con el entorno y los procesos de seguimiento a maestrantes.

En relación a la percepción de gestión de calidad en la UECP de la FAREM-Carazo, considerando la opinión de los actores implicados; estudiantes, personal docente y equipos directivos destaca que se carece de planes de movilidad académica, poca publicación en artículos científicos de las investigaciones realizadas, el cuerpo docente es considerado de mucha calidad en experiencia y grado de formación, como debilidad se identifica la carencia de personal técnico y de apoyo en la gestión administrativa, poca planificación de capacitaciones y la inexistencia de programas de intercambios para el profesorado que labora en la unidad de posgrados. El aspecto administrativo financiero es percibido como una debilidad debido a la poca asignación de recursos a la unidad en estudio, la falta de coordinación y enlace entre cada uno de los módulos, la baja efectividad de promoción limpia y la deficiencia en el seguimiento a la culminación de tesis se considera como debilidad del proceso de enseñanza aprendizaje, el factor infraestructura y recursos para la enseñanza fue percibido como una debilidad, la vinculación con el entorno y seguimiento a graduados también fueron valorados como deficientes.

El modelo propuesto está centrado en el desarrollo armónico de la gestión de los aspectos curriculares, talento humano, estructura organizacional, administrativa, financiera, procesos de enseñanza y aprendizaje, infraestructura, equipamiento, recursos para la enseñanza, monitoreo y mejora continua, teniendo como eje articulador el talento humano de la organización, debidamente alineado con el direccionamiento estratégico que el nivel directivo le imprime a toda la institución. En consideración a lo antes descrito el autor ha denominado la propuesta como; Modelo de gestión de calidad "Cultura de servicio" (MGC-CULSER).

6. BIBLIOGRAFÍA

- Arenas, L. y Luna, M. (2008). Calidad y competencias; Propuesta de un modelo educativo en la educación superior. Obtenido de <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=553756884007>
- Cronbach, L. J. (1951). *Coefficient alpha and the internal structure of tests*. California: Psychometrika
- Domínguez, G. (2003). El modelo de verificación de escenarios organizacionales (VERO) y su aplicación a programas de formación multimedial. *Revista Complutense De Educación*, 75 - 138.
- Escobar, J., & Cuervo, A. (2008). *Validez de contenido y juicio de expertos: una aproximación a su utilización*.
- Gento, S. (2002). *Instituciones educativas para la calidad total*. Madrid: La Muralla.
- Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, P. (2014). *Metodología de la investigación*. México D.F: McGraw-Hill.
- Pichardo, J. (2007). El estudio de las expectativas en la universidad: análisis de trabajos empíricos y futuras líneas de investigación. *Revista electrónica de investigación educativa*, 27.
- UNAN, Managua. (2004). *Reglamento del Sistema de estudios de Posgrado y educación continua*. Managua: UNAN, Managua.
- UNAN, Managua. (2015). *Plan Estratégico Institucional 2015-2019*. Managua: Tutecotzimí