

Calidad del servicio: importancia de su estudio dentro del contexto de los programas educativos de las instituciones escolares

Rebeca Quiñones¹ y Deisy Pérez Hasbun²

¹Universidad Bolivariana de Venezuela en Punto Fijo. ²Universidad del Zulia, Núcleo Punto Fijo. E-mail: rebecaq6@hotmail.com; dphasbun@hotmail.com

Resumen

El presente artículo tiene como objetivo reflexionar acerca de la importancia del estudio de la calidad del servicio en el contexto de los Programas Educativos de las Instituciones Escolares. El enfoque de investigación descriptiva, bajo la modalidad de campo, con un diseño no experimental transeccional. La recolección de información se realizó con una encuesta, conformada por veintidós (22) preguntas cerradas, atendiendo el escalamiento de Likert, dirigida al personal directivo de las doce (12) instituciones de Educación Secundaria Bolivariana y una (01) Escuela Técnica Robinsoniana Comercial Punto Fijo, registrados en el Municipio Escolar N° 2 de Carirubana. La validez del instrumento se determinó a través de la técnica de juicio de expertos; para la confiabilidad se utilizó el método de estabilidad, revelando altamente confiable (r_{tt} :0.81). Los resultados fueron analizados mediante la estadística descriptiva. Entre los resultados se encontró la necesidad de fortalecer los lineamientos establecidos en la propuesta del diseño curricular del Sistema Educativo Bolivariano, para darle coherencia a los objetivos relacionados con los contenidos y criterios de formación con los fines últimos de la educación integral; la necesidad de revisar la planificación estratégica de las instituciones escolares fundamentadas en su visión, atendiendo el análisis de sus fortalezas, debilidades, oportunidades y amenazas, orientados siempre hacia la calidad del servicio como una cultura corporativa de actuación y formación; concluyendo que la población objeto de estudio muestra una debilidad en la enseñanza de la calidad de servicio como tema de estudio.

Palabras clave: Calidad de servicio, cultura corporativa, programas educativos.

Quality Service: Importance of its Study Within the Context of the Educational Programs of Schools

Abstract

The present article has as objective to meditate about the importance of the study of the quality of the service in the context of the Educational Programs of the School Institutions. The focus of predominant investigation is of descriptive type, under the field modality, with a design non experimental transeccional. The gathering of information was carried out with a survey, conformed by twenty-two (22) ask closed, assisting the scaling of Likert, directed to the directive personnel of twelve o'clock (12) institutions of Secondary Education Bolivariana and a (01) Technical School Robinsoniana Commercial Punto Fijo, registered in the School Municipality N° 2 of Carirubana to the moment of the present study. The validity of the instrument was determined through the technique of experts' trial; for the dependability the method of stability was used, revealing highly reliable (rtt:0.81). The results were analyzed by means of the descriptive statistic. Among the results it was the necessity to strengthen the limits settled down in the proposal of the curricular design of the system educational bolivariano, to give coherence to the objectives related with the contents and formation approaches with the last ends of the integral education; the necessity to revise the strategic planning of the school institutions based in their vision, assisting the analysis of their strengths, weaknesses, opportunities and threats, always guided toward the quality of the service like a corporate culture of performance and formation; concluding that the population study object shows a weakness in the teaching of the quality of service like study topic.

Key words: Quality of service, corporate culture, education programs.

Introducción

La formación de las nuevas generaciones debe girar en torno a beneficios de ideales sociales que contribuyan a la elevación del profesionalismo, comprendiendo la necesidad de profundizar en los métodos y acciones que favorezcan la formación de una cultura de calidad de servicio e intrínsecamente, en la formación de valores ciudadanos, aplicados en la escuela y en la vida.

Es necesario consolidar la preparación integral de los jóvenes, con el objetivo de formar y desarrollar en ellos valores como: la confianza, responsabilidad, seguridad, solidaridad, trabajo en equipo, para fortalecer el desarrollo de su perfeccionamiento individual y profesional, en la seguridad de que lo aprendido le sea útil en todos los periodos de su vida, sin menoscabo de su vocación profesional, sus creencias o nivel social. Todo esto, orientado hacia el for-

talecimiento de una cultura de calidad de servicio, pues si estos valores se constituyen en hábitos, consolidados en la práctica diaria, se convertirán en herramientas a favor de su eficacia profesional y en beneficio de su entorno.

Tomando en cuenta la velocidad con la cual se mueve el desarrollo de las naciones, es necesario formar a los ciudadanos desde muy jóvenes, partiendo de la realidad y la necesidad de su entorno. En este sentido, haciendo referencia a la calidad del servicio, es práctica común disertar sobre un buen o mal servicio o atención recibida en un lugar determinado y opinar sobre la necesidad de la excelencia de este elemento intangible, lo cual debe dejar de ser tema exclusivo de las empresas en la búsqueda de mejores éxitos competitivos, para pasar a constituirse en un estilo de vida de las nuevas generaciones, que a su vez funjan como ejemplos vivientes de la calidad del servicio para generaciones posteriores.

Generalidades

Los nuevos retos impuestos por los vertiginosos cambios en el mundo, conducen por el camino de mayores niveles de calidad profesional, obligando a aplicarla en todos los aspectos de la vida; por ello, los sistemas de educación y formación no están exentos de mejoras que correspondan, tanto a la realidad del país, como a la realidad local, debido al contexto individual de cada una de ellas, para combinar con éxito innovaciones en sus sistemas de educación, tal como lo afirma González (2006).

Por su parte Núñez (2006) plantea que la necesidad de vincular la educación con el factor humano ha pasado a ocupar el primer plano entre todos los medios de producción, a su vez, la creciente competitividad en el ámbito internacional, basada en la calidad de los productos y en la rapidez de prestación de los servicios, hace que la cualificación de la mano de obra se convierta en el principal elemento para garantizar el futuro de las organizaciones, lo cual permite afirmar que la acumulación de capital económico como la adquisición de tecnologías sofisticadas no bastan por sí solas; es el capital humano el que únicamente puede garantizar su rentabilidad y correcta articulación.

Desde el punto de vista social, el nivel de instrucción y de cualificación se convierte en instrumento de selección para el acceso al empleo, así como a la promoción dentro de una profesión, por lo tanto es importante la educación y la formación, como factor estratégico para promover el crecimiento económico y el bienestar social de cualquier país. Para González (2006) esta aseveración queda demostrada en los estudios realizados en los países de la Comunidad Europea, donde la falta de formación se proyecta como la principal causa de desempleo de larga duración en la presente década.

Según Pérez (2006) el fenómeno de la globalización de los mercados y la competencia mundial por clientes de todo tipo de negocios, obliga a hacer imprescindibles como un generador económico de mayor importancia en el contexto empresarial y no como un área más de la organización. Destacando la producción, tecnología e información, además del servicio prestado a sus clientes, donde la calidad debe ser una parte integral del producto.

Cultura de Calidad para ser más competitivos

Para Horovitz (2004) la Calidad es definida como el nivel de excelencia que la empresa ha escogido alcanzar para satisfacer a su clientela clave. Igualmente representa la

medida en que se logra dicha calidad; por lo cual se puede inferir que la gerencia del servicio crea una organización centrada en el cliente que hace de las necesidades y expectativas del mismo, un foco central del negocio.

Por ello, las organizaciones deben estar orientadas hacia una cultura de calidad, en este sentido, Pérez (2006) cita el ejemplo Europeo, donde ha venido funcionando desde la década de los 80, la Fundación Europea para la Gestión de la Calidad para ser más competitivos en muchos mercados. El fin de la mencionada fundación es reforzar la posición de las empresas europeas en el mercado mundial impulsando en ellas la calidad como factor estratégico clave para lograr una ventaja competitiva global. Para ello se otorgan reconocimientos de los logros, y se presenta el Premio Europeo a la Calidad para empresas europeas, siguiendo criterios del Modelo de Excelencia Empresarial, o Modelo Europeo para la Gestión de Calidad Total, divididos en dos grupos: los cinco primeros son los Criterios Agentes, que describen cómo se consiguen los resultados (debe ser probada su evidencia); los cuatro últimos son los Criterios de Resultados, y describen los logros de la organización (deben ser medibles).

Igualmente el autor señala que este modelo considera los siguientes criterios para evaluar los logros empresariales: liderazgo, estrategia y planificación, gestión del personal, recursos, sistema de calidad de procesos, satisfacción del cliente, satisfacción de personal, impacto de la sociedad, resultados del negocio.

Lo anterior permite inferir que todos los planos de la vida constituyen un inmenso mercado en donde las personas juegan un papel preponderante para hacer competitiva la venta personal o profesional. Esta aseveración queda demostrada en los múltiples anuncios de televisión, avisos en medios impresos como periódicos, revistas, folletos, entre otros, que facilitan o abren el abanico de oportunidades a la hora de seleccionar un producto, bien o servicio determinado.

Igualmente se deduce la importancia de una cultura de calidad de servicio, la cual abarca un amplio espectro de la vida de una nación, especialmente de su economía, puesto que cada vez cobra más fuerza el derecho de ser bien recibidos y atendidos adecuadamente en todos los lugares donde se desarrolle una actividad económica, social, cultural o de cualquier otra índole.

En el ámbito de Latinoamérica se han comenzado a dar los primeros pasos para fomentar una cultura orientada hacia el servicio, hay escuelas de negocios, universidades dedicadas a formar profesionales en esta área, por ejemplo, en Colombia

se creó la Facultad de Administración de Instituciones de Servicio, cuyo fin es formar profesionales capaces en el área objeto de éste. Pérez (2006) afirma que cuando se habla de calidad de servicio en latinoamérica, saltan a la palestra estereotipos negativos de los latinos, la mayoría orientados a su incapacidad de prestación y trabajo, indicador de mala imagen en este aspecto; sin embargo, cuando se les da la oportunidad de demostrar su capacidad profesional, lo hacen con excelentes niveles de rendimientos.

De lo anteriormente indicado, se desprende que la educación para el servicio creativo implica una ardua labor para fomentar una cultura de trabajo y respeto, la cual debe ser impulsada desde temprana edad, con bases sólidas de sentido ético, conocimiento de la idiosincrasia de los pueblos, humanismo, autoestima, enfoque de sistemas hacia la excelencia, con modelos de servicio en las universidades y escuelas, enfocadas a constituirse en semillero para el cambio de mentalidad que tanto agobia y desprestigia a Latinoamérica.

En este sentido, en Venezuela se observa la puesta en marcha de los nuevos programas de educación para el trabajo por parte del gobierno bolivariano, el cual ha dado los primeros pasos para la aplicación de programas educativos, orientados hacia el desarrollo endógeno de las localidades, y lo sustenta con la resolución 64 del Ministerio de Educación y Deportes (MECD, 2004).

Por supuesto, la creación de una cultura de servicio no es una solución de rápida aplicación, tal como lo señalan Zeithaml y Bitner (2005), pues una cultura de servicio no puede desarrollarse vertiginosamente, porque no existe una solución fácil y mágica para sostenerla. Al respecto, Schneider y Bowen (citados por Zeithaml y Bitner, 2005), resaltan una viabilidad, al reseñar la importancia de no desligar la cultura de la organización, los reglamentos gubernamentales y las tradiciones orientadas hacia el producto o servicio, porque ninguna estrategia por sí sola podrá cambiar de un día para otro, debido al hecho de que cientos de cosas pequeñas (pero significativas), y no una o dos cosas grandes, son necesarias para construir y sostener una cultura orientada al servicio.

De lo antes señalado, se puede inferir que además de los programas de capacitación y educación, se requiere de una cultura organizacional aprendida, orientada hacia la calidad del servicio, pues en ausencia de esto, los empleados no atienden al cliente bajo esas premisas, lo cual puede ser nocivo para la organización y puede traducirse en alta rotación del personal, en altos costos para la misma, así como también puede incidir en la pérdida de fidelidad del consumidor.

Según Juárez et al (2005) la práctica del concepto de calidad en el contexto educativo se ha propuesto en algunos países de Latinoamérica, especialmente en los programas y planes de enseñanza, tal es el caso de México, donde a partir del año 2001, se propone el Programa Escuelas de Calidad (PEC) que surge como una iniciativa del gobierno federal, con el propósito de fomentar la democracia y mejorar los resultados de aprendizaje en los estudiantes, especialmente aquellos que viven en condiciones de marginalidad.

Actualmente en Venezuela se ha propuesto dentro de los programas de la Educación Bolivariana la aplicación de programas de educación para el trabajo, dentro de los cuales encajaría muy bien, la enseñanza de la calidad del servicio como parte de la cultura de los estudiantes que integran las comunidades y de su idiosincrasia para la formación profesional e intelectual integral, gestando un proceso transformador con la intención de derribar los paradigmas que fueron sostenidos por muchos años en el país. Fernández y Michelena (2005) afirman que el reto plantea la masificación de la educación con calidad, con el ánimo de consolidar la sociedad democrática, participativa y protagónica en un estado social de derecho y de justicia.

El Sistema Educativo Bolivariano según MPPE (2007) ha enfocado sus planes hacia políticas, programas y proyectos que permitan la inclusión, permanencia, prosecución, culminación y aumento de la cobertura de todos y todas en el sistema, así pues, desde el año 2002 se ha enfocado hacia una educación emancipadora y dignificante en el marco de los principios constitucionales. En este contexto, surgen en el territorio venezolano los programas y proyectos bandera (Simoncito, Escuela Bolivariana, Liceo Bolivariano, Técnicas Robinsonianas y Misiones), como medio para garantizar la protección y la inclusión de los grupos sociales que históricamente habían quedado excluidos de los beneficios educativos.

Desde el punto de vista legal, las orientaciones que soportan la presente investigación se fundamentan en la idea de que el proceso educativo debe estar vinculado al trabajo, conforme a lo establecido en los artículos 7º, 21, 23 y 39 de la Ley Orgánica de Educación, el Ministerio de Educación, Cultura y Deportes incluirá áreas, asignaturas o similares, objetivos, contenidos y actividades programáticas y experiencias de capacitación y formación para el trabajo, en los planes y programas de estudio. (Art. 3º del Reglamento de la Ley Orgánica de Educación, 1999). Lo anteriormente indicado permite enfocar la propuesta hacia los lineamientos de la educación para el trabajo en los liceos bolivarianos, pues es en este elemento, donde se verá re-

forzada la inclusión de la Calidad del Servicio como tema de estudio.

Por su parte, el artículo 102 de la Constitución de la República Bolivariana de Venezuela, establece la Educación y el trabajo como instrumentos a través de los cuales se logran los fines pautados en la Carta Magna, en especial los referidos al “desarrollo del potencial creativo de cada ser humano y el pleno ejercicio de la personalidad”, apoyados en la condición de experimentalidad pedagógica y administrativa de la Educación Técnica Agropecuaria e Industrial promulgada con la Resolución Ministerial N° 177 de fecha 08/09/1999 (MCI, 2005). La educación para el trabajo, también se ampara en el Proyecto de Ley Orgánica de Educación de la Asamblea Nacional (PLOE. AN, 2002), el cual establece en su artículo sexto que la misma constituye un proceso fundamental para los fines esenciales de la defensa y desarrollo de la persona, el respeto a su dignidad, el ejercicio democrático de la voluntad popular, la construcción de una sociedad justa y amante de la paz, que promueve la prosperidad y el bienestar de todo el pueblo. Por su parte el MED (2004), destaca que el proceso educativo está estrictamente vinculado al trabajo con el fin de armonizar la educación con las actividades productivas propias del desarrollo local, regional y nacional.

Análisis de resultados

De acuerdo a los resultados obtenidos en la investigación, los docentes destacan que no hay coherencia entre la teoría y la práctica, ya que lo establecido en el diseño curricular, los reglamentos y leyes no es lo ejecutado, por lo tanto se deben fortalecer los lineamientos establecidos en la propuesta del diseño curricular del sistema educativo bolivariano, para darle coherencia a los objetivos relacionados, con los contenidos y criterios de formación con los fines últimos de la educación integral en, por y para el trabajo.

En cuanto al proceso de planificación estratégica de las instituciones escolares, se observa que todas tienen su visión, pero no está claramente establecida para poder llevarla a cabo con base en el análisis de sus fortalezas, debilidades, oportunidades y amenazas, fijándose la necesidad de mantenerse informados sobre sus factores claves del éxito, orientados siempre hacia la calidad del servicio como una cultura corporativa de actuación y formación.

En este sentido, el análisis de fortalezas y debilidades, así como de las amenazas y oportunidades, enmarcados en la definición de diagnóstico estratégico realizado por Serna (2003), permitió detectar que en las instituciones esco-

lares de la educación secundaria bolivariana muestran las oportunidades y amenazas siguientes: En cuanto al marco jurídico la propuesta se ve favorecida por la constitución y las leyes y reglamentos en materia educativa, algunos ya explicados y otros desarrollados como parte de las dimensiones sub-siguientes. Apuntando las amenazas hacia una marcada crisis de valores, una inadecuada cultura regional, alta automatización externa, índice de desempleo y estabilidad política marcada como una amenaza de alto impacto, lo cual es punto de partida para que los directivos de las instituciones tomen medidas de índole administrativo en la reducción de los mismos.

A su vez, las debilidades están enmarcadas dentro de los siguientes aspectos clave: Existe un arraigado proceso de enseñanza que impide la puesta en práctica de métodos innovadores especialmente orientados a promover una cultura de Calidad del Servicio. A su vez, la ausencia de proyectos de aula en materia de Cultura de calidad de servicio, así como el no ser vista la calidad de servicio como tema de estudio, ni como proyecto de aula entre los programas educativos de las instituciones escolares, son debilidades encontradas. A lo cual se le une la falta de capacitación en Calidad de Servicio, por parte del personal directivo de las instituciones escolares.

Estas debilidades pueden ser atacadas haciendo uso de las fortalezas puestas en manifiesto, tales como el profesionalismo y la vocación de servicio del personal docente, así como el impulso positivo en materia de leyes y decretos, tales como los Programas Complementarios promovidos por el Gobierno Nacional en el Sistema Educativo, en la búsqueda de una educación integral de calidad con la idea de promover la creatividad y las innovaciones que permitan elevar la calidad de vida del ciudadano y formarlo para enfrentar la praxis de la vida (en, por y para el trabajo productivo).

A su vez, no se puede obviar en todo análisis estratégico la cultura como elemento diferenciador para las organizaciones, en el cual se involucran los valores, creencias y comportamientos compartidos en la vida organizacional. La cultura de calidad es definida por Juran y Gryna (2004) como el patrón de hábitos, creencias y comportamiento humano concernientes a la calidad afirmando que los aspectos culturales se aplican a todos los niveles, alta y media administración, supervisores, especialistas técnicos, especialistas de negocios y la fuerza de trabajo. Asegurando Zeithaml y Bitner (2005), que la cultura se aprende y es un factor multidimensional compartido y se transmite de una generación a otra, destacando que “en una cultura de servicio el buen servicio es una forma de vida y se da en forma

natural". Aspectos a los cuales no escapan las instituciones educativas por ser estas organizaciones, con mayores índices de compromiso hacia el talento humano que forman permanentemente.

Serna (2003) al referirse a los valores como parte de los principios corporativos que guían el pensamiento y se manifiestan en las acciones emprendidas por las personas en lo que consideran importante para distribuir su tiempo, energía y habilidades, permitiendo establecer vigilancia y atención constante a los detalles de acuerdo a los criterios que guían la estrategia organizacional, siendo el hilo conductor que califica y da sentido a una actitud, moviendo las decisiones y actividades en el ámbito de la educación; guiando además las metas y procedimientos de aprendizaje. A su vez, guían la dinámica de los hombres individualmente y la sociedad, requiriendo un liderazgo efectivo para volverse contagiosos.

Consideraciones finales

Es necesario fortalecer los lineamientos establecidos en la propuesta del Diseño Curricular del Sistema Educativo Bolivariano, para darle coherencia a los objetivos relacionados con los contenidos y criterios de formación con los fines últimos de la educación integral hacia una cultura de calidad de servicio.

El estudio permite concluir que los programas educativos de las instituciones escolares de educación secundaria bolivariana muestran una debilidad en la enseñanza de una cultura de calidad de servicio, por lo cual se considera pertinente realizar las recomendaciones necesarias para la inclusión de la cátedra "Calidad de Servicio" como fundamento en la formación en, por y para el trabajo en las instituciones escolares, a partir de la educación secundaria bolivariana.

A su vez, guiar la cultura de calidad de servicio bajo un enfoque de dirección estratégica en los programas de las instituciones escolares, fundamentadas en su visión y las tácticas para alcanzarla, su misión, objetivos, atendiendo a su vez, el análisis de sus fortalezas, debilidades, oportunidades y amenazas, orientados siempre hacia la calidad del servicio como una cultura corporativa de actuación y formación.

Referencias

- FERNÁNDEZ, Menry y MICHELENA, Brigitte (2005). **Aprendizaje por Proyectos**. Ediciones Imprenta Universitaria de la Universidad Bolivariana de Venezuela.
- GONZÁLEZ G., Lázaro (2006). Nuevas relaciones entre educación, trabajo y empleo en la década de los 90. **Revista Iberoamericana de Educación**. Número 2. Educación, Trabajo y Empleo. Mayo - Agosto. Organización de estados Iberoamericanos para la educación, la Ciencia y la Cultura. Disponible: <http://www.rieoei.org/oeivirt/rie02a03.htm>
- HOROVITZ, Jacques (2004). **La Calidad del Servicio**. Editorial Mc. Graw Hill. España.
- JUÁREZ, Clotilde; HERNÁNDEZ Pastor y otros. (2005). Hacia un Nuevo Paradigma de la Evaluación de la Calidad de la Educación Preescolar en México. **Revista Digital de Educación y Nuevas tecnologías**: Contexto Educativo N° 36. Disponible en: <http://www.contexto-educativo.com.ar/2005/3/nota-01.htm>
- JURAN, J.M. y GRAYNA, Fm. (2004). **Análisis y la planeación de la calidad**. (3ª edición). Editorial Mc. Graw Hill Interamericana. México.
- MINISTERIO DE COMUNICACIÓN E INFORMACIÓN. (2005). La Educación Bolivariana es un derecho, es un deber social. Colección Temas de Hoy. Caracas -Venezuela.
- MINISTERIO DE EDUCACIÓN Y DEPORTE DEL GOBIERNO BOLIVARIANO DE VENEZUELA. (2006) Página Web en línea. Disponible: <http://www.me.gov.ve/> (Consulta: 2006, Junio 25).
- MINISTERIO DE EDUCACIÓN Y DEPORTE. (2004). Escuelas Técnicas Robinsonianas. Versión Digital. Caracas-Venezuela.
- MINISTERIO DE EDUCACIÓN Y DEPORTE. (2004). La Educación Bolivariana Políticas, Programas y Acciones. Versión Digital. Caracas-Venezuela.
- MINISTERIO DEL PODER POPULAR PARA LA EDUCACIÓN. (2007). Currículo Nacional Bolivariano. Diseño Curricular del sistema Educativo Bolivariano. Documento en línea. Caracas-Venezuela. Disponible en: http://www.me.gov.ve/media/eventos/2007/dl_908_69.pdf
- NÚÑEZ, Clara Eugenia. (2006). **La fuente de la riqueza. Educación y desarrollo económico en la España contemporánea**. Alianza Universidad. Madrid - Citada en la Revista Iberoamericana de Educación. Número 2 - Educación, Trabajo y Empleo. Mayo - Agosto 1993. Disponible: <http://www.rieoei.org/oeivirt/rie02a03.htm>
- PÉREZ S., Fernando (2006). La filosofía del servicio al cliente orientada a Latinoamérica (Conferencia Internacional de Ciencias Empresariales). Colombia. Disponible: <http://www.datastream.net/latinamerica/infostream/adjuntos/Congresos/>
- REGLAMENTO DE LA LEY ORGÁNICA DE EDUCACIÓN (1999). Gaceta Oficial de la República de Venezuela, 36787, Septiembre 15.
- SERNA, Humberto (2003). **Gerencia Estratégica**. 3R Editores. Bogotá.
- ZEITHAML, Valerie y BITNER, Mary (2005). **Marketing de servicios**. (2ª edición). Editorial Mc. Graw Hill. México.