

**Estudio de mejora continúa desde la percepción que tienen los alumnos de nivel medio superior de los municipios Tecuala, Acaponeta y Huajicori con respecto a la unidad académica de contaduría y administración extensión norte**

Malaquias Montaña & Josué Sanchez

M. Montaña & J. Sanchez  
Universidad Autónoma de Nayarit Ciudad de la Cultura Amado Nervo Boulevard Tepic-Xalisco S/N C.P. 63190 Tepic,  
Nayarit. México.

J. Peña, S. González, (eds.). Ciencias de la Docencia Universitaria. Proceedings-©ECORFAN-México, Nayarit, 2015.

## Introducción

Este trabajo de investigación presenta un estudio de caso sobre cómo los estudiantes de nivel medio superior de los municipios de Tecuala, Acaponeta y Huajicoriperciben la imagen, la calidad educativa y el desempeño de los docentes de la Unidad Académica de Contaduría y Administración extensión norte dependiente de la Universidad Autónoma de Nayarit.

Se parte del análisis a la visión que tiene el alumnado de tercer grado de nivel medio superior que estudia en la región, sobre la forma en que la unidad académica ha trabajado a partir de su nacimiento y sobre todo cual es la idea e imagen que tienen sobre esta institución, de igual forma se busca identificar las fortalezas, debilidades y posibilidades de mejora a través del punto de vista de los estudiantes.

## 11 Marco teórico

La calidad puede ser un concepto confuso debido en parte a que la gente considera la calidad de acuerdo con diversos criterios basados en sus funciones individuales dentro de la cadena de valor de mercadotecnia-producción. Además, el significado sigue evolucionando conforme la profesión de la calidad crece y madura.

Definición de la calidad:

La calidad es simplemente cumplir con los requisitos del cliente, y esto ha sido expresado de diferentes maneras por otros autores:

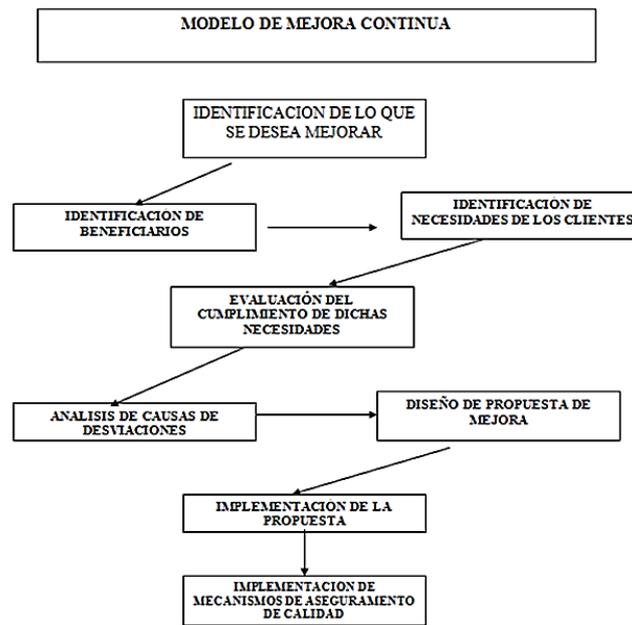
- “Adecuación para el propósito o uso” Juran (1990).
- “La totalidad de elementos y características de un producto o servicio que le confieren su habilidad para satisfacer necesidades establecidas o implícitas” (Quality vocabulario: parte 1, internacional terms, s/a).
- “La calidad debe ser orientada hacia las necesidades del consumidor, presentes y futuras” (Deming, 1989).
- “La resultante total de las características del producto y servicio, en cuanto a mercadotecnia, ingeniería, fabricación y mantenimiento, por medio de la cual el producto o servicio en uso cumplirá las expectativas del cliente” (Feigunbaum, 1990).
- “Cumplir con los requisitos” (Crosby, 1988).

Es importante darse cuenta de que la definición de calidad, cumplir con los requisitos del cliente, no está restringida a las características de funcionamiento de los productos o servicios. Al cumplir consistentemente con los requisitos del cliente, nos podemos mover a un plano diferente de satisfacción, complacer al cliente. (Lindsay James y M. William, 2005, p.12).

Calidad en los servicios.

Lindsay James y M. William (2005) comentan que un servicio puede ser tan sencillo como responder a una queja o tan complejo como aprobar la hipoteca de una casa. El North American IndustryClassificationSystem (NAICS) describe a las organizaciones de servicio como aquellas que se dedican principalmente a prestar gran variedad de servicios a personas, negocios o dependencias de gobierno y otras organizaciones. Se incluyen los hoteles y negocios, de reparación y diversión; los servicios de salud, jurídicos, de ingeniería y otros servicios profesionales; las instituciones educativas, las organizaciones que ofrecen membresías y otros servicios diversos.

Modelo de la mejora continúa.

**Figura 11** Modelo de mejora continúa

El sistema de gestión de calidad en la Universidad Autónoma de Nayarit (UAN).

En 1969, nace oficialmente la Universidad de Nayarit a partir del Instituto de Ciencias y Letras de Nayarit, mediante el Decreto 5162, promulgado por el Gobernador Julián Gascón Mercado, que contiene la Ley Orgánica de la Universidad; en 1975, mediante Decreto 5759 promulgado por el Gobernador Roberto Gómez Reyes, se otorga la autonomía universitaria. Con la Reforma administrativa, la UAN se planteó mejorar la gestión institucional, a partir de fomentar la cultura de la planeación y rendición de cuentas, así como implementar un Sistema de Gestión de Calidad, basado en las orientaciones de las normas ISO 9000. Para desarrollar la reforma administrativa, se promovieron talleres de sensibilización entre las autoridades, y trabajadores docentes y administrativos, con la finalidad de involucrar al personal en la identificación y documentación de los procesos que se desarrollan en la institución. Para ello, en el PDI 2004-2010 se plantea implantar el sistema de gestión de calidad en su proceso administrativo, estableciendo como una línea estratégica, mejorar la calidad de la gestión institucional y dentro de ella, certificar los procesos administrativos, por agencias internacionales, bajo la Norma NMX-CC-9001-IMNC-2008, establece también, como una de sus prioridades, incorporar las unidades académicas a la certificación de procedimientos, así como la profesionalización del personal administrativo mediante programas de capacitación. El plan de Desarrollo Institucional Visión 2030 de la UAN traza los lineamientos que marcarán el futuro desarrollo de nuestra institución. El Plan comprendía un trabajo realizado por múltiples actores de diferentes instancias académicas y administrativas de nuestra comunidad universitaria. En dicho plan se cristalizan las funciones sustantivas y adjetivas, en líneas estratégicas, para garantizar su operatividad y evaluación. Dentro de estas líneas se establece la de dimensiones transversales. Estas dimensiones permean todo el entramado institucional y adquieren significancia en la medida en que se van concretizando operativamente, estas dimensiones permiten integrar, unir y consolidar los ejes estratégicos, dentro de la cual se encuentra la calidad (Campos, 2012).

Modelo 5's + 1 en la Unidad Académica del Norte.

Como parte del sistema administrativo de calidad se establece la herramienta metodológica de las 5's +1, señaladas del manual de calidad en el punto 6.4; las cuales se desarrollan conforme a las orientaciones marcadas en dicho manual (ibídem).

¿Qué significan las 5`S+1?

Socconini y Marco Barrantes (2011), se llama estrategia de las 5`S+1 porque representan acciones que son principios expresados con cinco palabras japonesas que comienza por S, el +1 es la calidad personal. Cada palabra tiene un significado importante para la creación de un lugar digno y seguro donde trabajar. Estas cinco palabras son:

- Seiri = Seleccionar
- Seiton = Organizar
- Seiso = Limpieza
- Seiketsu = Estandarizar
- Shitsuke = Seguimiento
- +1 = Calidad Personal

Las cinco "S" son el fundamento del modelo de productividad industrial creado en Japón y hoy aplicado en empresas occidentales. No es que las 5S sean características exclusivas de la cultura japonesa. Todos los no japoneses practicamos las cinco "S" en nuestra vida personal y en numerosas oportunidades no lo notamos. Practicamos el Seiri y Seiton cuando mantenemos en lugares apropiados e identificados los elementos como herramientas, extintores, basura, toallas, libretas, reglas, llaves etc. Cuando nuestro entorno de trabajo está desorganizado y sin limpieza perderemos la eficiencia y la moral en el trabajo se reduce.

### 11.1 Perfil de la institución

Antecedentes de la UACYA-NORTE Acaponeta, Nayarit.

El día 4 de agosto de 1998 a las 16:00 hrs., inicia las clases la Unidad Académica del Norte extensión de la Facultad de Contaduría y Administración de la Universidad Autónoma de Nayarit, siendo rector de la Universidad Autónoma de Nayarit. M.C. Francisco Javier Castellón Fonseca y director de la Facultad el C.P. Darío Montoya de la Torre, en las instalaciones de la Casa de la Cultura "Ali Chumacero". Esto después de las gestiones hechas por el entonces presidente de Acaponeta el C. José Chávez Rodríguez y el C.D. Rodolfo García Pardo al Gobernador del Estado C. Rigoberto Ochoa Zaragoza y a la Universidad Autónoma de Nayarit para contar en Acaponeta, con una extensión de la Universidad, beneficiando de esta manera a la juventud de Acaponeta, Tecuala, Huajicori y sur de Sinaloa. En este edificio la Unidad llevó a cabo sus actividades por dos placenteros años, en aquel entonces el cuerpo académico se conformaba por:

- Coordinador.
- Secretario Académico.
- Secretario Administrativo.
- 1 Secretaria.
- 1 Bibliotecaria.
- 1 intendente.

El cuerpo de docente se conformó aproximadamente de 7 maestros (as). Dicha Unidad contaba con dos carreras que eran la Licenciatura en Contaduría y Licenciatura en Administración. La Unidad Académica disponía de 3 aulas del ala sur del edificio más la habitación que ocupaba la Coordinación en el ala Oeste de la "Casa Ali Chumacero". Después de los 2 años de labor Académica, la Unidad se traslada a las instalaciones del ARIC por la calle Juárez 85 poniente, colonia Centro, las cuales fueron prestadas por el consejo de la institución en la que permaneció por más de 10 años.

Fue hasta en enero del año 2011 cuando se trasladó a sus instalaciones ubicadas en la Avenida Lázaro Cárdenas # 1 Pte. Col. Vicente Lombardo Toledano. Actualmente la Unidad Académica del Norte, cuenta con cinco programas que son: Licenciatura en Contaduría, en Administración, en Mercadotecnia, en Ciencias de la Educación y Derecho, además se ofertan diplomados de actualización. La matrícula con la que cuenta la Unidad Académica es de 600 alumnos aproximadamente, los cuales se encuentran distribuidos entre las licenciaturas mencionadas en sus respectivos turnos matutino y vespertino, así como también en su modalidad semiescolarizado. El cuerpo de docentes se encuentra integrado por 20 maestros con perfiles a fines de las licenciaturas, cabe señalar que actualmente 15 de ellos han finalizado sus estudios de maestría especializándose en áreas como: Impuestos, Mercadotecnia, Recursos Humanos, Administración Pública, Administración de la Construcción y Educación Superior.

Análisis FODA de la Unidad Académica.

**Tabla 11** Análisis FODA

Fortalezas	Debilidades
<ol style="list-style-type: none"> <li>1. La planta docente en su mayoría cuentan con maestría, Perfil Promep, certificados por ANFECA y con beca de alto desempeño académico.</li> <li>2. Es una institución pública</li> <li>3. Ubicación estratégica en el municipio</li> <li>4. Buena imagen y conocimiento aceptable de la institución por parte de la población estudiantil del nivel medio superior de la zona norte del estado.</li> <li>5. Cuenta con suficiente terreno para un futuro crecimiento de las instalaciones.</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Falta de oferta educativa</li> <li>2. Falta de infraestructura (aula, oficinas, cubículos).</li> <li>3. Carencia de equipo y herramientas.</li> <li>4. Falta de canchas deportivas</li> <li>5. Falta de un programa de promoción más completo de la oferta educativa.</li> </ol>
Oportunidades	Amenazas
<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Existe mucha población en el nivel medio superior.</li> <li>2. Así mismo, se percibe el gusto por parte de los estudiantes del nivel medio superior Por continuar sus estudios en la Unidad Académica.</li> <li>3. Estrategias de fortalecimiento para una integración más efectiva con los sectores laborales.</li> <li>4. Apertura en un futuro de nuevos programas educativos de un mayor grado de interés para la población del nivel medio superior de la zona norte del estado.</li> <li>5. Se percibe en un gran porcentaje el interés de parte de los jóvenes de nivel medio superior en seguir con su educación superior, lo que se puede traducir en una gran área oportunidad de captar estudiantes para la Unidad Académica.</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. El nacimiento de instituciones privadas en la región que vengán a ofrecer programas académicos con los cuales actualmente no se cuenta en la Unidad Académica.</li> <li>2. Jóvenes del nivel medio superior sin una adecuada orientación vocacional.</li> <li>3. Percepción preocupante al exterior con respecto al desempleo y por ende a la prioridad de contar con una educación superior.</li> </ol>

## 11.2 Metodología

Planteamiento del problema: Ante este panorama de tanto esfuerzo e ilusión cabría preguntarse si la calidad de la educación que se imparte en las universidades ha sido definida y gestionada teniendo en cuenta a todos los públicos o si, por el contrario, sólo se ha hecho desde la parte directiva, administrativa, gubernamental.

Es indispensable conocer cuáles son esas necesidades para el consumidor ya que sin ellas qué calidad se puede ofrecer o para quién se está cumpliendo con esa calidad. Evaluar y diseñar una calidad en términos absolutistas sin tener en cuenta la percepción del estudiante y medirla sin él, persistir en esta omisión sería continuar en un estado de miopía. (Edison Jair Duque Oliva y Chaparro Pinzón César Ramiro, 2012:5).

En la unidad académica de contaduría y administración extensión norte (UACYA NORTE) se busca conocer la percepción que tienen los alumnos de nivel medio superior de los municipios Tecuala, Acaponeta y Huajicori con respecto a la Unidad Académica con el fin de establecer un proceso de mejora continua, por lo que surgen una serie de preguntas:

- ¿Cuál es la percepción, la imagen que el estudiante de nivel medio superior tiene de la unidad académica?
- ¿Qué promedio de jóvenes están interesado en estudiar algunos de los programas de UACYA NORTE?
- ¿Si no estudiará en la UACYA NORTE, cual es el motivo?
- ¿Qué opinión tienen los estudiantes con respecto a la calidad educativa de la institución?
- ¿Conocen la oferta educativa que tiene la UACYA NORTE?
- ¿Cuáles son las fortalezas y debilidades con que cuenta la unidad académica?

Al descubrir la percepción que el estudiante tiene sobre la calidad del servicio de educación permitirá tomar correctivos para mejorar con el fin de crear un óptimo posicionamiento y una mayor diferenciación en momentos de tanta competencia como los actuales. En otras palabras, las opiniones de los estudiantes se vuelven más importantes a medida que el ambiente académico se torna más competitivo. La administración considera conveniente realizar un estudio que permita ver la imagen, como nos ven los principales clientes potenciales, como nos encontramos, sus fortalezas y debilidades para mejorar ya que no se puede mejorar lo que no se evalúa.

Objetivo de la investigación.

Objetivo general: Identificar la percepción que tienen los alumnos de nivel medio superior de los municipios Tecuala, Acaponeta y Huajicori con respecto a la Unidad Académica de Contaduría y Administración extensión norte.

Objetivos específicos:

- Observar las áreas de oportunidad para realizar propuestas de mejora.
- Conocer si está interesado en estudiar alguno de los programas de UACYA NORTE.
- Identificar qué opinión tienen los estudiantes con respecto a la calidad educativa de la institución.
- Saber si conocen la oferta educativa que tiene la UACYA NORTE.
- Analizar la visión que tienen los estudiantes de nivel medio superior acerca de la UACYA NORTE.
- Llevar a cabo un análisis FODA.

Universo de estudio.

Para este estudio se consideró como universo a los alumnos del nivel medio superior ciclo escolar 2013 – 2014, ambos sexos en la región norte del estado de Nayarit (Acaponeta, Tecuala, y Huajicori). Es un total de 836 estudiantes de tercer grado de nivel medio superior. Secretaría de Educación Media Superior y Superior e investigación Científica y Tecnológica (SEMSSICYT).

Tamaño de la muestra: Para el cálculo de la muestra se utilizó la fórmula para poblaciones finita, se obtuvo una muestra de 263 estudiantes a encuestar, en los diferentes municipios de la zona Norte de Nayarit.

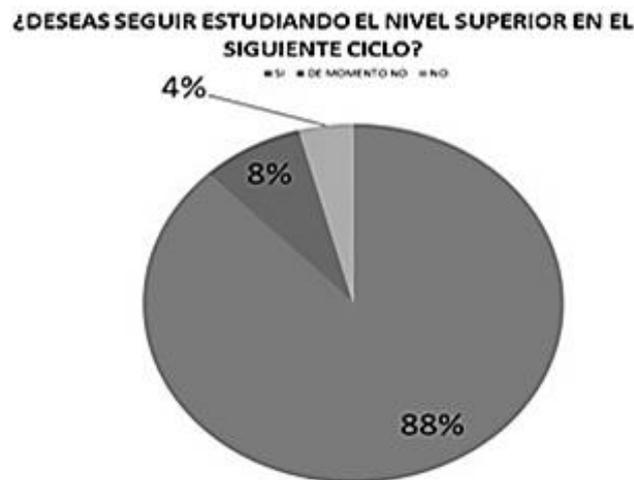
Instrumento de recolección de datos.

El cuestionario fue diseñado con nueve preguntas abiertas y cerradas con opciones de respuesta múltiples, donde se mide la percepción que los estudiantes tienen acerca de la unidad académica así mismo el interés y la demanda de las carreras de preferencia entre los encuestados.

### 11.3 Análisis de los resultados

A continuación se muestran los resultados más relevantes de la investigación realizada a la muestra.

**Gráfico 11** Expectativas de estudio



Se observa en la gráfica no. 11 que un 88% de los encuestados de nivel medio superior si continuara estudiando en el siguiente ciclo escolar.

**Gráfico 11.1** Institución de interés



La gráfica 11.1 muestra el comportamiento de respuesta de los encuestados con respecto a que institución tiene pensado solicitar su ingreso, un 33% le gustaría estudiar en la UAN Tepic, seguido por 23% UAN Acaponeta lo que permite deducir que existirá un buen número de solicitudes de ingreso (aproximadamente 192 solicitudes) a la extensión norte de la UAN en alguno de sus programas.

**Gráfico 11.2** Motivo por el que no estudiará en UACYA NORTE

Un gran número no contestó la pregunta quizá por no evidenciarse, pero de aquellos que si lo hicieron el 23% mencionó que no estudiarían en la UAN NORTE es porque no tiene la carrera o el programa de su interés.

¿Qué licenciatura o carrera deseas cursar?

**Tabla 11.1** Primera opción

Primera Opción		
Ing. Mecánica	4	2%
Arquitectura	7	3%
Administración	25	10%
Enfermería	33	13%
Ing. Industrial	9	4%
Turismo	8	3%
C. De La Educación	26	10%
Derecho	26	10%
Médico Militar	1	0%
Psicología	15	6%
Contaduría	14	6%
Medicina	18	7%
Nutrición	9	4%
Ing. Agrónomo	2	1%
Seguridad	12	5%
Gastronomía	8	3%
Mercadotecnia	5	2%
Q.F.B	7	3%
Sistemas	8	3%
Odontología	2	1%
Logística	1	0%
Ecología	1	0%
Artes	1	0%
Forestación	2	1%
C. De La Comunicación	1	0%
Criminología	1	0%
Agro negocios	1	0%
Fisioterapias	1	0%
No Contestaron	4	2%
	252	100%

Con respecto a la licenciatura que desea estudiar (primer opción) se pudo observar que los programas con mayor demanda son 13% enfermería, 10% administración, ciencias de la educación y derecho respectivamente; la ventaja que existe es que la UAN NORTE ya cuenta con estos programas por lo que podrá cubrir las necesidades de los estudiantes a excepción enfermería.

**Gráfico 11.3 Segunda opción**



En cuanto a la segunda opción se muestra en la gráfica no. 4 que la distribución es similar a de la tabla no 2. No varían mucho los resultados.

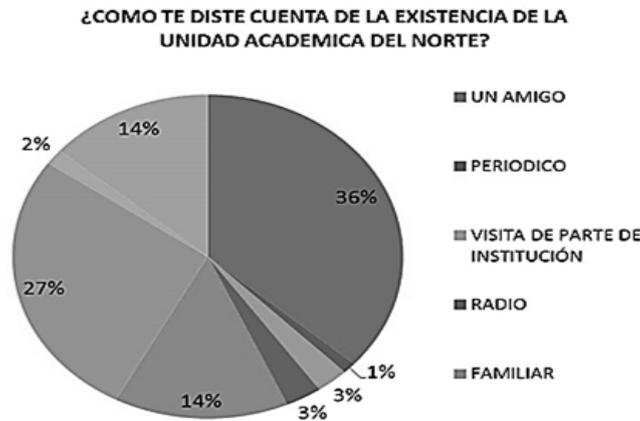
**Gráfico 11.4 Grado de conocimiento**



La gráfica 11.4 presenta los resultados con referencia si conocen a la institución, se encontró que el 81 % de los encuestados si han escuchado hablar de la UAN NORTE, solo un 15 % no.

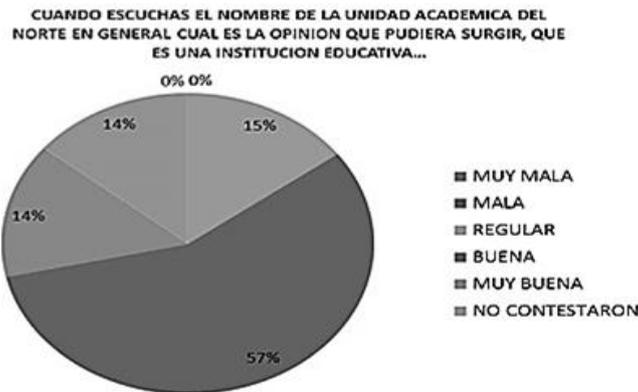
Esto permite deducir que si estamos llegando a los oídos y vista de los estudiantes del nivel medio superior de la región.

**Gráfico 11.5** Medio de difusión



Para conocer el medio por el cual se había enterado de la existencia de la unidad académica, se le pregunto y se obtuvo que el 36% por un amigo, 27% por visitas de promoción por parte de la institución y el 14% mediante un familiar. Por lo tanto estos son los tres medios de difusión que mayor resultados tendrían al realizar una oferta educativa de la misma.

**Gráfico 11.6** Percepción de la UAN NORTE



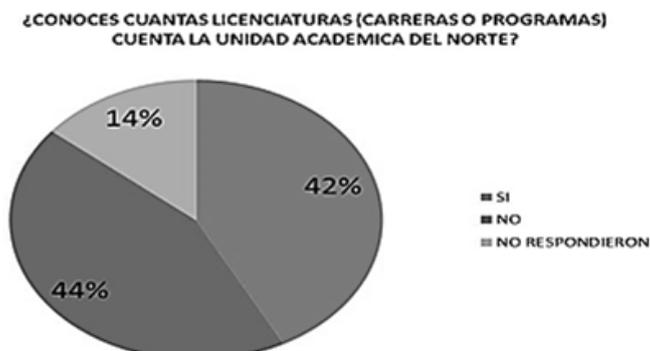
El 57% de los encuestados manifestaron tener una buena opinión en general de la institución y 14% muy buena, por lo que en general diríamos que 71% tiene un buen punto de vista.

**Gráfico 11.7** Docencia



En cuanto a la percepción sobre la impartición de clases en la unidad académica se encontró lo siguiente: el 63% consideran buena y 10% muy buena, en general se puede decir que la percepción es positiva hacia esta variable (ver gráfica no 8).

**Gráfico 11.8** Oferta educativa



En la gráfica 11.8 se observa que el 44% no conocen la oferta educativa que tienen la unidad académica, lo que resulta preocupante y necesario elaborar un mecanismo para dar a conocer los programas a los jóvenes de nivel medio superior de la región

#### 11.4 Conclusiones

Con base a la investigación realizada se logró dar respuesta las serie de preguntas planteadas, así mismo se lograron los objetivos del estudio, a continuación se muestran las conclusiones a la que se llegaron.

- Un 33% le gustaría estudiar en la UAN Tepic, seguido por 23% UAN Acaponeta lo que permite deducir que existirá un buen número de solicitudes de ingreso (aproximadamente 192 solicitudes) a la extensión norte de la UAN en alguno de sus programas.
- El motivo principal por el que los jóvenes de los municipios de Tecuala, Acaponeta y Huajicori que no desean estudiar en la UAN NORTE es porque no cuenta con los programa académicos de sus interés.
- Se pudo observar que los programas con mayor demanda son 13% enfermería, 10% administración, ciencias de la educación y derecho respectivamente; la ventaja que existe es que la UAN NORTE ya cuenta con estos programas por lo que podrá cubrir las necesidades de los estudiantes a excepción enfermería.
- La UAN NORTE tiene buena percepción (71%) por parte de los estudiantes de nivel medio superior de la región ya que el 57% de los encuestados manifestaron tener una buena opinión en general de la institución y 14% muy buena.
- Se encontró que el 63% consideran buena y 10% muy buena, hacia la impartición de clases de los docentes de la institución.
- Finalmente un dato importante es que resulta necesario utilizar un medio de difusión eficiente para dar a conocer la oferta educativa.

## 11.5 Referencias

Campos, O. (2012). *Manual de calidad*. Recuperado de [http://calidad.uan.edu.mx/WEB2/Man\\_Calidad/MC-CTC-01.pdf](http://calidad.uan.edu.mx/WEB2/Man_Calidad/MC-CTC-01.pdf).

Crosby, Philip B. (1988). *La organización permanece exitosa*. México: McGraw-Hill.

Deming, W. Edwards.(1989). *Calidad, productividad y competitividad a la salida de la crisis*. Madrid: Díaz de Santos.

Edison J. y Chaparro C. (2012). *Medición de la percepción de la calidad del servicio de educación por parte de los estudiantes de la UPTC Duitama*. Recuperado de [en:http://www.google.com.mx/url?sa=t&rct=j&q=&esrc=s&source=web&cd=1&ved=0CCUQFjAA&url=http%3A%2F%2Fdialnet.unirioja.es%2Fdescarga%2Farticulo%2F3966855.pdf&ei=\\_9aKU6vUA47toAT-64KIDg&usg=AFQjCNE3Yg5I3vvTJRucefHFtAJjK6iMLw&bvm](http://www.google.com.mx/url?sa=t&rct=j&q=&esrc=s&source=web&cd=1&ved=0CCUQFjAA&url=http%3A%2F%2Fdialnet.unirioja.es%2Fdescarga%2Farticulo%2F3966855.pdf&ei=_9aKU6vUA47toAT-64KIDg&usg=AFQjCNE3Yg5I3vvTJRucefHFtAJjK6iMLw&bvm)  
Feigenbaum, A. (1990). *Control total de la calidad*. México: CECSA.

Juran, Joseph M. (1990). *Juran y la planificación de la calidad*. Madrid: Díaz de Santos.

Lindsay James y M. William (2005). *Administración y control de la calidad*. México: Thomson.

Secretaría de la Educación Media Superior y Superior e investigación Científica y Tecnológica. (2012). Recuperado de <http://www.semssicyt.gob.mx/zie.php>

Socconini y Marco Barrantes. (2011). *El proceso de las 5''s en Acción*. México.

Recuperado de <http://www.electropedia.org/>