

XIV Congreso Internacional de Análisis Organizacional
Educación Superior y Desarrollo Sustentable

Gerencia del Talento Humano como Estrategia Potenciadora de la Calidad del
Servicio Educativo en Universidades Públicas.
Anotaciones desde una Perspectiva Teórica

Mesa Temática: Intervención y Cambio Organizacional

Modalidad: Temática

Autor(es): Alexander Daza Corredor

alex_daza71@hotmail.com

Luis Francisco Miranda Terraza¹

luisfranc17@gmail.com

Farid Leonardo Rodríguez Pacheco

frodriguezum@gmail.com

Universidad del Magdalena, Santa Marta D.T.C.H. - Colombia

Dirección: Carrera 32 No 22 - 08

Código Postal No. 470004

Guanajuato, Gto.

8 al 11 de noviembre de 2016

¹ Responsable de comunicación.

Gerencia del Talento Humano como Estrategia Potenciadora de la Calidad del Servicio Educativo en Universidades Públicas. Anotaciones desde una Perspectiva Teórica

Resumen

El objetivo del presente estudio es develar desde una perspectiva teórica la importancia de la gestión talento humano como estrategia potenciadora de la calidad del servicio educativo en las instituciones de educación superior públicas. Para ello se realizó una revisión bibliográfica en las principales bases de datos científicas en el mundo para recopilar información de importante validez y de alto impacto. Los resultados derivados del análisis de los autores muestran que, por un lado, la gerencia del talento humano se constituye en una de las principales tareas de los administradores en las organizaciones para potenciar las capacidades de sus empleados y, por otro lado, la calidad del servicio educativo es una ventaja que le permite a las universidades lograr un mayor posicionamiento y reconocimiento en la sociedad, por lo tanto, las estrategias de gestión de las personas que se apliquen en las universidades públicas pueden permitir un mejoramiento de las condiciones en las que estas prestan sus servicios a las personas. En conclusión, la gestión eficiente del talento humano en las instituciones de educación superior se convierte en una herramienta que permite mejorar la calidad de los servicios educativos.

Palabras clave: Docente, enseñanza, cliente, educación superior.

Introducción

El presente documento se divide en tres partes fundamentales: la primera expone algunas anotaciones introductorias sobre las implicaciones del talento humano y la calidad del servicio educativo desde la perspectiva de las necesidades de las instituciones de educación superior para mejorar el servicio que ofrecen a la sociedad.

En la segunda parte del documento, se encuadran los trayectos metodológicos que dieron fundamento científico a la presente revisión bibliográfica. En este sentido, se especifican actividades y cronologías que soportan la ejecución de la investigación.

En el tercer apartado, se presentan los principales resultados de la investigación desde los siguientes lineamientos: inicialmente se hace un breve recorrido histórico por las interpretaciones que han presentado los autores más reconocidos sobre las variables implicadas en el estudio. Luego se presentan los hallazgos sobre la dimensión de gerencia del talento humano resaltando la importancia de su gestión para las organizaciones y además, se enuncian las significaciones sobre la dimensión de calidad del servicio educativo para luego realizar una asociación teórica sobre las dimensiones mencionadas.

Desarrollo

La globalización ha traído consigo transformaciones en el mundo de las organizaciones, exigiéndole a éstas, servicios y productos de alta calidad debido a

que esos cambios repercuten en las expectativas y necesidades de las personas. Por esta razón, las empresas permanecen en la dinámica de implementar nuevas estrategias e instrumentos que les permitan lograr los objetivos planteados y a la vez, satisfacer las necesidades de sus clientes internos y externos.

En el sector de la educación superior, esta necesidad no es indiferente, porque son las universidades quienes prestan uno de los servicios de vital importancia para la sociedad, donde se forman y educan las personas que transforman y desarrollan las condiciones y problemáticas en las naciones. Toma más relevancia lo anterior en los países en vía de desarrollo, pues ven en esa educación de alta calidad, la estrategia o el medio para conseguir los objetivos de competitividad que a nivel de sociedad o país se han planteado y necesitan alcanzar.

El problema de la calidad en la prestación del servicio educativo de las universidades a nivel mundial, es un tema que preocupa significativamente a los directivos de éstas, debido a que actualmente las exigencias del mercado son más fuertes y se está obligado a cumplirlas, so pena de quedar rezagado o en el peor de los casos terminar por fuera de éste. La medición continua y específica del proceso que se requiere para la elaboración de un servicio por parte del directivo es una de sus principales tareas.

Aunque existen herramientas gerenciales, producto de los aportes de las teorías administrativas existentes, que miden la eficiencia y eficacia operacional y financiera y la eficacia comercial en las organizaciones, no se tiene un modelo de gestión específico que mida el aporte del talento humano de la organización a la calidad del

servicio que esta ofrece. Ante esta necesidad, la presente revisión de literatura se convierte en un paso fundamental para la construcción de una propuesta organizacional que busque la medición del talento humano en las universidades públicas y sus efectos en la prestación de un servicio educativo de calidad.

Desde esta mirada, la calidad del servicio educativo es un problema de importancia mundial. Se debe abordar desde la descripción del sistema de calidad existente en la IES y la forma cómo se materializa este servicio. Para estudiarlo de manera más profunda, se realiza un planteamiento desde la perspectiva de la gestión del talento humano y la calidad del servicio prestado por las instituciones públicas de educación superior (IES).

De esta forma, la gestión del talento humano se hace importante, como una herramienta que ayuda al mejoramiento de la calidad y a que las instituciones de educación superior sean altamente competitivas. Es así como (Rech, 2009) afirma que “Cualquiera sea el método de gestión de calidad o el sistema de normas adoptado, irán al fracaso si no tienen en cuenta la motivación de los docentes y del equipo escolar” (p. 76). Al mismo tiempo, para poder llegar a ser instituciones más competitivas y de calidad, hay que acoplarse a las exigencias que el mundo globalizado nos pide, puesto que es una variable determinante en la supervivencia de toda institución.

En otras palabras, la gestión del talento humano es indispensable para la toma de decisiones en las acciones a ejecutar para brindar un servicio de alta calidad por parte de la IES. En esta premisa se sustenta la importancia del presente artículo que

radica en las pretensiones de demostrar la necesidad de una adecuada gestión del talento humano en las universidades como factor potenciador de la calidad del servicio que éstas ofrecen a las comunidades. En este sentido, se recurre a investigaciones significativas tanto en el plano de gestión del talento humano como en el tema de calidad del servicio educativo para relacionar los conceptos y develar las implicaciones en el mejoramiento del funcionamiento organizacional en las universidades.

Metodología

El diseño de la investigación es una revisión bibliográfica, basada en la búsqueda rigurosa de información de manera sistemática y estructurada para desarrollar una temática particular. Para el procedimiento de la revisión bibliográfica se tuvo como referente metodológico los desarrollados por (Viloria y Mena, 2015).

El tipo de información recolectada es de orden cualitativo y se entiende como los aportes teóricos de diversos autores que han sido publicados a través de libros o artículos científicos sobre las dimensiones o variables implicadas en el estudio. En este sentido, se convierten en fuentes de información las bibliotecas, las revistas científicas indexadas en las bases de Publindex en Colombia y en las principales bases de datos de orden mundial (ScienceDirect, Scopus, Redalyc, Dialnet, Proquest y Scielo).

El procedimiento para la recolección de la información dependió del tipo de material que se consultaba. Para los documentos impresos se tuvo como criterios para ser revisado que incluyera en alguno de los apartes los temas de gerencia del

talento humano o calidad del servicio educativo; para el material electrónico, las consultas se realizaron teniendo como palabras principales: *talento humano, calidad educativa, calidad del servicio, gerencia de universidades*. Para proceder a revisar un documento de manera detallada, éste debía incluir alguna de estas variables y asociarlas con la potenciación de la calidad del servicio educativo. Para recuperar la información se desarrolló una matriz de información que permitió agrupar la información según la dimensión y la calidad del concepto.

El análisis de la información se realizó teniendo como soporte las anotaciones realizadas en la matriz y organización de las variables. Así, se agrupaban los aportes de los autores por dimensiones para estructurar el informe final con los resultados.

Resultados

Recorridos históricos de las dimensiones

Cada escuela de la administración, paradigma o enfoque ha dejado ver el nivel de importancia que en su momento representaban los colaboradores para las empresas. Es así como la escuela clásica, conformada por la administración científica de Adam Smith, Charles Babbage y Frederick W. Taylor 1911; la administración industrial y general de Henry Fayol 1916, la administración burocrática de Max Weber 1923 y la escuela de las relaciones humanas de Elton Mayo 1923, también en su momento expresaron su posición respecto al papel de las personas que integraban la organización (Zapata, *et al* 2008, p. 61). Inicialmente, el interés estuvo dirigido a la producción, la orientación a la tarea, la racionalización económica y la máxima

eficiencia, dejando de lado las necesidades del trabajador y la calidad del producto o servicio.

Inicialmente “la Escuela Clásica basó sus preocupaciones en la metodología de trabajo. Pero con el tiempo, las propuestas de la escuela, fueron interpretadas por los obreros como una forma de explotación abusiva. El hombre era tratado como una pieza más de una máquina” (Eggers, 2012, p. 37). Este descontento laboral, asociado a la fuerte crisis económica de Estados Unidos en 1929 poco a poco permitió el entendimiento por parte de la gerencia de un nuevo cambio en las relaciones laborales.

Siguiendo con los aportes significativos en la administración, no se puede dejar de mencionar a Henry Fayol (1841-1925), a quien se le reconocen su aportes en lo que hasta hoy se conoce como el proceso administrativo (de donde se desprenden la mayoría de las demás teorías), los catorce principios administrativos y las seis operaciones fundamentales de la disciplina. En otras palabras, para Fayol:

La función administrativa no es un cargo personal ni privilegio exclusivo del jefe o de los dirigentes de la empresa, es una función que se reparte o se distribuye proporcionalmente con las otras funciones esenciales, entre la cabeza y los miembros del cuerpo social de la empresa (Zapata, *et al* 2008, p. 64).

Se observa entonces, como se pasa de una administración centrada en el hombre como máquina en la organización, al hombre como parte de ésta.

Casi al mismo tiempo se empieza a formar otra corriente muy fuerte dentro de la administración, la burocrática y su principal representante: Max Weber (1864 -1920). Para Weber el poder se debe representar de forma legítima o de dominación. Es así como plantea su representación en tres principios: la dominación legal, la tradicional y la carismática, partiendo del principio de la obediencia y el mantener nuestro lugar dentro de la organización. Podría verse como un modelo algo despectivo frente a los “dominados”, pero también como un modelo rígido que plantea el orden y la línea de mando como forma de administración. Se ve aquí al hombre como parte de la organización, pero solo para trabajar y obedecer.

Pero es a partir de la teoría de las relaciones humanas, que se conoce en forma real la participación del hombre en la organización y estrategias concretas para su desarrollo y buena gestión. Estas iniciativas se constituyeron en una ruptura a los métodos de administración que se aplicaban fundamentados en visiones económicas de los empleados en las organizaciones.

Hablar de la teoría de las relaciones humanas es hablar de Elton Mayo (1880 – 1949) quien “Desde 1923, empezó a interesarse en los temas de la rotación del empleo, la desmotivación de los empleados y el descenso en la productividad de la industria de principios de siglo XX” (Murillo et al, 2008, p. 314). Se puede decir, que a él se le atribuyen la definición de las primeras acciones directas en desarrollo y gestión de personal, dados los resultados del experimento realizado en la Fábrica de Hawthorne Works de la Western Electric Company en la que estudió el comportamiento de los grupos de trabajo frente a condiciones físicas y de supervisión variantes.

El experimento de Hawthorne, realizado en 1923 por Elton Mayo en una de las plantas de la Western Electric Company dio como resultado el surgimiento de aspectos como la integración social y el comportamiento social de los empleados, el estudio de los grupos informales y de la llamada organización informal, el surgimiento de las relaciones humanas en las organizaciones y el otorgamiento de una mayor importancia a los aspectos emocionales del comportamiento del personal así como del contenido del puesto (Torres, 2014, p. 134).

Luego del experimento de Hawthorne y de la contraposición hacia la administración científica como consecuencia de sus resultados, el trabajador empezó a ser reconocido de una manera muy distinta. Poco a poco se le fue otorgando una mayor importancia al trabajador y a su ambiente de trabajo. No obstante, el desconocimiento y desatención de estos aspectos por parte de la gerencia de la época llevó a que se presentaran problemas como ausentismo y rotación, acompañados, por supuesto, de la disminución de la productividad.

Fue gracias a estas problemáticas que las organizaciones “trataron de buscar modelos más dinámicos y flexibles delegando responsabilidad a las personas y preocupándose de su bienestar no sólo material” (Torres, 2014, p.2). Una mayor participación de las personas en la toma de decisiones y su vinculación a los procesos de la organización han propiciado el rápido desarrollo de la gestión del personal.

Estas anotaciones introductorias muestran las interpretaciones que se han realizado a través de diferentes corrientes administrativas sobre el hombre y sus

dinámicas al interior de las organizaciones. Por otro lado, el término “calidad” se puede entender de múltiples formas y su interpretación siempre ha estado ligada al término que acompaña y de acuerdo a cada época histórica. También han sido muchos los autores que se han adentrado al estudio de esta herramienta de gestión y que han realizado aportes significativos que han permitido la consolidación de este concepto. Dentro de los más destacados se encuentran Ishikawa, Deming, Juran, Crosby y Feigenbaum, entre otros (tabla 1).

Tabla 1. Los autores de la Calidad.

Autor	Año	Definición
Feigenbaum	1951	La calidad no tiene el significado popular de “mejor” en un sentido absoluto. Significa “lo mejor para ciertas condiciones del cliente”.
Abbott	1955	La calidad al igual que el precio debe ser considerada en un mercado competitivo.
Juran	1974	Introdujo una definición ampliamente utilizada de la calidad, la aptitud para el uso, que describió como el grado en que un producto sirve con éxito a los propósitos del usuario.
Taguchi	1979	La calidad es la pérdida que un producto causa a la sociedad después de ser enviado, aparte de las pérdidas causadas por su función intrínseca.

Tuchman	1980	La calidad puede ser definida en términos generales como la superioridad o excelencia.
Crosby	1988	La calidad es la conformidad con los requisitos. Estándar cero defectos.
Deming	1989	La calidad solo puede definirse en función del sujeto y reside en la traducción de las necesidades futuras del usuario a características evaluables.

Fuente: Adaptado de (Duque & Diosa, 2014).

Como se puede observar, son muchas las acepciones que sobre calidad se tienen. La American Society for Quality Control (Sociedad Americana para el Control de la Calidad), por ejemplo, citada por (Summers, 2006) la calidad se define como:

Un término subjetivo para el que cada persona tiene su propia acepción. Desde el punto de vista técnico la calidad tiene dos significados: 1) las características de un producto o servicio que le dan la capacidad de satisfacer necesidades explícitas o implícitas, y 2) un producto o servicio libre de defectos (p.60).

Según la norma ISO 9000, la calidad es “el conjunto de propiedades y características de un producto o servicio que le confieren la aptitud para satisfacer las necesidades explícitas o implícitas preestablecidas” (Suarez, 2007). Por su parte (Sangüesa, Mateo, & Ilzarbe, 2005) advierten que “el término calidad es muy general y se puede aplicar a un producto, a un proceso o a un sistema. Es decir, podemos

hablar de calidad de los productos, calidad de los procesos o calidad de los sistemas". Las definiciones de la calidad son tan amplias como su campo de aplicación.

A pesar de las diferentes acepciones que tiene esta variable, es innegable que se convierte en una herramienta de vital gestión en las organizaciones, en especial de las instituciones educativas que requieren de las certificaciones de organismos tanto oficiales como privados para lograr mayor reconocimiento y prestigio en el mercado, e impactar de manera más efectiva en los procesos sociales a través de la formación de profesionales de altas capacidades.

Concepto de Talento Humano

Para Chiavenato (2007) las personas conforman el capital humano de cualquier organización. Pero ese capital solo tendrá valor si contiene talentos y competencias que logren crear valor agregado para la compañía, y además influye en las acciones y en el rumbo que tome la organización (p.69). Es así como la participación de los colaboradores en la toma de decisiones de la organización empieza a tener un papel protagónico para el bienestar organizacional.

La prioridad que se da a la calidad convierten al recurso humano en algo decisivo, ya que no hay servicio eficaz sin prestatario dispuesto a darlo, no hay calidad total o parcial sin la implicación del empleado, lo que confirma la pretensión de esta investigación ya que la calidad ha llegado a considerarse como un término común en las organizaciones y llegó para quedarse y así lo afirman(Quijano, Cornejo, Yepes, & Flores, 2005), quienes analizan los contextos de inicio y desarrollo

de las diferentes Normas de Calidad, y destacan la de la European Foundation for Quality Management (EFQM), en el apartado que se refiere a la calidad referida a las personas donde se libera todo el potencial de éstas, que colaboran en la organización añadiendo términos en boga como el de capital intelectual.

Madrigal (2009) entiende al capital humano como el conocimiento que posee, desarrolla y acumula cada persona en su trayectoria universitaria o de formación, así como la laboral y organizacional. Este constructo social e histórico es el que le permite desarrollar competencias adecuadas para desenvolverse de manera eficiente en las organizaciones y cumplir con las obligaciones que le sean asignadas

Se reconoce hoy que es rentable para las empresas y en general, para el desarrollo económico de una sociedad, invertir en la capacitación y en la educación de los empleados. El nivel de educación asociado a la potenciación del talento humano es el fundamento del despliegue económico de países como Japón, Corea del Sur y China (Mejía, Bravo y Montoya, 2013)

Gerencia del Talento Humano

Muchos de los factores que generan calidad en los servicios o en la atención al cliente tienen que ver con la satisfacción de los empleados y por las óptimas condiciones laborales en las que se desenvuelven, lo que conlleva a un mejor clima organizacional y empresarial con los clientes y los proveedores. En este mismo sentido se acuña el término de la calidad de vida laboral (CVL), que se puede lograr si se atienden los intereses organizacionales (Restrepo & López, 2013).

Se debe tener en cuenta que uno de los pilares fundamentales para lograr brindar un servicio de calidad es la gestión del talento humano pues este a través del tiempo se transforma en valor para la organización, y si bien es intangible, la misma se evidenciará como tangible en la calidad de sus servicios y productos, que son los resultados esperados (Briceño y Godoy, 2012)

Por otra parte se destaca que tradicionalmente la gestión humana se ha focalizado en el interior de la empresa, básicamente en preocuparse por las personas y sus necesidades y esta es una función que deberá continuar haciendo. Pero ahora se le plantean nuevas exigencias: construir el área de afuera hacia adentro y diseñar la organización hacia el alto desempeño (Ospina, 2010).

Jaramillo (2005) concibe la gestión del talento humano como “el conjunto de procesos necesarios para dirigir a las personas o recursos humanos dentro de la empresa” (p.107). En este sentido la definición de gestión del talento humano hace referencia a la administración del personal que colaborará en la organización buscando que éste represente aportes significativos para la organización. De manera similar otros autores como (Dessler y Valera, 2004) han definido la administración de recursos humanos como las prácticas y políticas necesarias para mejorar los asuntos que tienen que ver con las relaciones humanas del trabajo administrativo.

Castillo (2007) apoya en que la administración de personal es “el sistema administrativo constituido por la planeación, organización coordinación, dirección y control de las actividades necesarias para crear las condiciones laborales en las cuales los trabajadores desarrollen su máximo potencial laboral dentro de las

organizaciones. Estas concepciones planteadas con anterioridad permiten observar la importancia de que la organización cuente con un área capacitada que realice una buena gestión o administración de personal debió que la “gestión del talento humano es la responsable de la excelencia de organizaciones exitosas y del aporte de capital intelectual en plena era de la información” (Jaramillo, 2005, p. 107)

Por su parte Drucker (2006) concibe la gestión de recursos humanos de manera diferente enfatizando en que “la tarea de la gerencia es la de capacitar a las personas para que se desempeñen juntas, hacer efectivas sus fortalezas e irrelevantes sus debilidades.” Estos procesos de formación son fundamentales que las empresas puedan potenciar sus capacidades productivas.

De este modo, la gestión de recursos humanos, de acuerdo a lo expresado por (Cuesta, 2010) asume un gran cúmulo de actividades relacionadas con la organización laboral en su interacción con las personas, destacándose actividades clave como: inventario de personal, selección, evaluación del desempeño, planes de comunicación, planes de formación y de carreras, estudios de clima y motivación, organización del trabajo, ergonomía, condiciones de trabajo y seguridad e higiene, planificación estratégica de RH y optimización de plantillas, sistemas de pago, estimulación psicosocial, auditoría, etc. (p.20).

Estos nuevos modelos de gestión, como el de gestión por competencias, apuntan a la búsqueda de un mayor reconocimiento por parte de la gerencia de las necesidades y objetivos no solo de los colaboradores sino que también esos

objetivos individuales atiendan a la consecución de las metas de la organización misma. Por esta razón (Alles, 2006) también aclara que:

Este modelo de gestión, bien aplicado, es bueno para los seres humanos que integran la compañía, pero sin embargo no se implementa pensando en los beneficios que representa para las personas, sino en que ayuda a la empresa a ser competitiva en el mercado (p.16).

Para el correcto desarrollo de estos modelos y para que tengan éxito en su implementación es necesario que desde la gerencia se planteen líneas estratégicas para el direccionamiento de las personas y sabiendo además que el término competencia “hace referencia a las características de personalidad, devenidas comportamientos, que generan un desempeño exitoso en un puesto de trabajo. Cada puesto de trabajo puede tener diferentes características en empresas y/o mercados diferentes” (Alles, 2009, p. 29).

La gerencia de los recursos humanos, como vimos anteriormente comprende una serie de actividades relacionadas con el direccionamiento estratégico de las personas. “La estrategia de recursos humanos, es el plan o el enfoque global que adopta una empresa para garantizar la contribución efectiva (eficiente y eficaz) de su personal con el propósito de cumplir la estrategia empresarial” (Bravo, 2012, p. 7).

En este sentido, se ha empezado a avanzar sobre la perspectiva del direccionamiento estratégico de recursos humanos. “Este nuevo enfoque más proactivo que vincula la dirección de recursos humanos tanto con la estrategia como

con la eficiencia empresarial ha recibido la denominación de dirección estratégica de recursos humanos” (Delgado, Gómez, Romero, & Vázquez, 2006, p. 3).

Para (Ugueto& Cardozo, 2014) aunque el concepto de gestión de recursos humanos por competencias no es nuevo, “su aplicación conlleva a que cada persona, sin importar su posición o rango dentro de la organización, debe poner sus mejores cualidades profesionales al servicio de la misma” (p.24). El concepto de competencias como se ve, está estrechamente vinculado con el ejercicio gerencial en recursos humanos cuyo fin último es el éxito en el puesto de trabajo.

Concepto de Servicio Educativo

El servicio es uno de los sectores que más crecimiento ha tenido en los últimos años. Según la Organización Mundial del Comercio (OMC, 2015) “el sector de los servicios es el sector de más rápido crecimiento de la economía mundial y representa dos tercios de la producción mundial, un tercio del empleo mundial y cerca del 20 por ciento del comercio mundial”.

Ahora bien, el servicio se define como un producto intangible. En esto radica la principal diferencia con los bienes (de naturaleza tangible). A esto se suma, primero, que los servicios no se pueden ver o degustar antes de comprarlos, no pueden ser almacenados o expuestos, el contacto entre empresa y el cliente debe ser directo, su producción y su consumo se dan en el mismo lugar y también, que el consumidor toma parte directa en el proceso de producción del mismo.

Para (Klotter y Amstrong, 2013, p. 196) “los servicios son una forma de producto que consiste en actividades, beneficios o satisfacciones que se ofrecen a la venta, que son esencialmente intangibles y que no dan como resultado la propiedad de algo”.

La educación superior cuenta con características propias de la industria de los servicios. Además, resulta muy útil aclarar que del conjunto de servicios la formación superior es el que se encuentra estrechamente vinculado con el crecimiento y desarrollo de la sociedad (Araya-Castillo & Pedreros, 2014, p.94).

El servicio educativo, también denominado servicio de formación, de enseñanza o de docencia, es uno de los servicios más complejos de describir. (Fayos, González-Gallarza, Servera, & Arteaga, 2011) definen el servicio de formación Universitaria como “el ofrecido por universidades y otros centros, con carácter superior para la capacitación profesional y laboral de sus usuarios” (p.135).

Para (Gruber, Fuss, Voss, & Glaeser-Zikuda, 2010) los servicios educativos tienen varias características del servicio. En primer lugar, son predominantemente intangibles, perecederos y heterogéneos. Los esfuerzos de enseñanza del profesor son simultáneamente "producidos" y "consumidos" tanto por el profesor como por el estudiante al ser parte de la experiencia de enseñanza. (p.5). Por esta razón, y al igual que otros servicios, el servicio de formación universitaria “resulta más difícil de evaluar puesto que el consumidor no posee siempre todo el conocimiento, sobre todo antes del consumo, es decir en el momento de la elección” (Zeithaml, Bitner y Gremler, 2006, p.10).

Otra característica muy diferenciadora es la intangibilidad de este producto. (Larrea, 2008) y (Lovelock, Reynoso, D'Andrea, &Huete, 2004) califican al servicio de la enseñanza como el de mayor grado. También las personas forman parte esencial de este servicio. Tanto el cliente (estudiante) como el proveedor del servicio (docente) participan de forma directa en la producción y “puesto que los clientes también juzgan a otros, los gerentes tratan de manejar también el comportamiento de los clientes. Las empresas de servicio de este tipo son más difíciles de dirigir debido al elemento humano” (Lovelock, Reynoso, D'Andrea, &Huete, 2004, p.110-111). En eso radica la importancia del personal docente de la universidad. Ellos son los responsables directos de a percepción que los estudiantes establezcan sobre el servicio educativo.

Concepto de Calidad en el Servicio Educativo

Para (Kotler, Bloom y Hays, 2004, p. 40) “la calidad del servicio se relaciona directamente con las expectativas del cliente, que éste ha desarrollado a través de su relación con la empresa”. Las expectativas juegan un papel fundamental, si estas son superadas el éxito está casi garantizado, de lo contrario, es muy probable que el cliente quede insatisfecho. Por eso es muy común que la calidad del servicio sea “a menudo conceptualizada como la comparación entre las expectativas de servicio y la real percepción del rendimiento” (Najaf, Saati, &Tavana, 2015, p.319).

No obstante, aunque la valoración del servicio es de gran relevancia para las empresas, actualmente las formas tradicionales de evaluar la calidad de los productos han tomado una menor importancia. En su lugar se ha dado mayor

relevancia a otros aspectos fundamentales como la participación de las personas en el proceso. Por eso, no es suficiente con reconocer que la calidad es importante, sino que es necesario realizar los esfuerzos suficientes para poder convertirla en una fuente de ventaja competitiva. Aquellas empresas, que diferenciándose de sus competidores, ofrezcan una elevada calidad de servicio habrán dado ya un primer paso muy importante hacia la consecución de la fidelidad del cliente (Seto, 2004, p. 7).

Como hemos visto, el concepto de calidad es un término aplicable a múltiples áreas, como la producción, recursos humanos, la gestión, los procesos, entre otros. Para efectos de este estudio se ha analizado desde la perspectiva del servicio, y en especial, al servicio de formación prestado por las Instituciones de Educación Superior. En las universidades, al igual que en otro tipo de organizaciones, la calidad en la prestación del servicio se relaciona con la satisfacción del usuario. “La satisfacción del cliente y la calidad del servicio se ha convertido en un importante tema de debate entre los académicos e investigadores durante el último par de décadas y esta tendencia también se ha visto en la educación superior” (Ijaz, Irfan, Shahbaz, Awan, & Sabir, 2011, p.98).

(Tumino&Poitevin, 2014) parafraseando a (Sverdlick, 2012), manifiestan que:

Quando el concepto de calidad se aplica al ámbito educativo es necesario considerar la posición desde la que se lo hace, ello implica finalidad, sentido y funciones de la educación. Es decir que se ponen en juego sus funciones, los

procesos de enseñanza aprendizaje, la acción de los docentes y la evaluación, considerando al sistema educativo en su conjunto (p. 66-67).

El concepto de calidad en la educación superior se ha convertido en un asunto cada vez más importante para las instituciones, así como para la política pública y los debates sobre la educación. La garantía de calidad se ha utilizado para la mejora general de las instituciones y su gestión. A medida que ha aumentado la demanda de educación superior, también lo ha hecho la demanda en su rendición de cuentas, la fiabilidad (Prisacariu, 2015, p.119).

Para el Consejo Nacional de Acreditación de Colombia (CNA, 2015), “el concepto de calidad aplicado a las Instituciones de Educación Superior hace referencia a un atributo del servicio público de la educación en general y, en particular, al modo como ese servicio se presta, según el tipo de institución de que se trate”. Las universidades son instituciones que prestan un servicio, es decir, un producto, que tiene la obligación de responder a las necesidades y requerimientos del entorno y esto, por supuesto, implica que el producto brindado deba cumplir con los mejores estándares de calidad.

Pero, ¿cómo puede ser evaluada la “calidad” del servicio ofrecido por las Instituciones de Educación Superior? (Bernal, Hernández, y Silva, 2014) proporcionan un planteamiento que puede aproximarse a una respuesta válida al interrogante: Algunos autores plantean que la calidad, más que la presencia o ausencia de un conjunto de factores considerados importantes, es la capacidad de articular dichos factores. De poco sirve tener buenos profesores, buena

infraestructura, buenos medios educativos, etc., si estos factores no están articulados conceptual y operacionalmente en función de un objetivo superior. (p.22)

(Gómez y Celis, 2009) son contundentes al plantear que:

En relación al concepto de “calidad” de la educación superior y su medición o evaluación, existen muy diversos conceptos y posiciones. Mientras para algunos “calidad” significa el cumplimiento de determinados indicadores o parámetros comunes de funcionamiento de instituciones o programas, para otros el concepto de calidad hace referencia a logros y resultados en estudiantes, egresados y en la sociedad, independientemente de la manera cómo se organiza su experiencia educativa (p.103)

En el contexto de la educación superior resulta muy compleja la valoración de la calidad del servicio. La universidad puede estar brindando un excelente servicio de formación pero este puede no ser percibido así por el estudiante. También puede suceder lo contrario. Es así que se autores como (Duque, 2005) argumentan que existen dos tendencias en la evaluación de la calidad. Por una parte está la calidad objetiva, enfocada en la perspectiva del consumidor, y por otra, una calidad subjetiva que se fija en la del consumidor.

De acuerdo a lo expresado por (Reyes y Reyes, 2012) se requiere entonces, de universidades que presten servicios de formación de acuerdo a las demandas del mercado laboral de la región, del país y del mercado de trabajo globalizado. Para mejorar la calidad en las instituciones de educación superior, enfocadas como

empresas de servicios, es necesario cumplir con las peticiones de la sociedad, porque ella es la que decide ingresar a la mejor escuela para recibir una educación de calidad, entonces es un desafío para las universidades públicas poder competir en este nivel, con una visión más empresarial (p.87)

El servicio educativo requiere constante seguimiento y evaluación, dado que, como afirman (Melchor y José, 2012, p. 23) “las Instituciones de Educación Superior (IES) compiten a través de ventajas competitivas y alta calidad de los servicios, la evaluación de la calidad del servicio es indispensable para proveer información sobre la eficacia de los planes educativos y los programas de mejoramiento”. El éxito de las universidades está determinado en gran parte por la calidad del servicio que éstas ofrecen a sus alumnos. La alta competitividad que existe hoy en día en el sector de la educación superior, el aumento en el número de universidades y la cada vez mayor exigencia de los alumnos, ha llevado a las universidades a centrar cada vez más sus esfuerzos en ofrecerles un mejor servicio con el objetivo de satisfacer sus necesidades (Torres & Araya, 2015).

Gestión del talento humano y calidad del servicio educativo

La relativa baja productividad académica de las universidades en América Latina, que disminuye el rendimiento e impide el aumento de la competitividad, son consecuencia de la aplicación de modelos universitarios y de educación superior en general que promueven el estímulo a la docencia, como actividad esencial, pero ni la premian ni la consideran “prioritaria”, en el discurso de la educación superior de la región.

Por consiguiente, la calidad no puede depender solamente de apreciar y premiar a la actividad de investigación, pues esta es sólo una parte de la actividad académica entendida como un todo, sino que es importante mejorar la calidad de la docencia, especialmente a través de procedimientos confiables de evaluación y acreditación, que permiten el aseguramiento de las condiciones de cumplimiento de los requisitos en el tiempo (Albornoz, 1996).

Para Araujo & Leal (2010) como parte de las herramientas de gestión de personal en las instituciones de educación superior se debe facilitar un clima de confianza y apertura para elevar el nivel de conciencia y auto-conocimiento de cada empleado e incrementar su motivación. Una herramienta eficaz para lograrlo son los talleres de Inteligencia Emocional que desarrollen entrenamientos en competencias y alfabetización emocional, a través de una metodología vivencial y participativa, creando un espacio de reflexión y de conocimiento de las áreas que cada participante deberá trabajar en sí mismo y en grupo para alcanzar sus objetivos y los de la institución, dentro del marco de las necesidades de la organización.

Adicionalmente, se debe promover en los individuos la implementación de estrategias que hagan posible evitar el involucramiento emocional excesivo. Todo esto es positivo considerando que se puede lograr un cambio de conducta y hábitos de forma consistente, donde tanto la organización como los colaboradores pueden llegar a sentir satisfacción con el proyecto de mejora asumido. Los directivos deberán realizar un diagnóstico de la situación actual de las instituciones y de su entorno, definiendo los planes de acción y explicitando las actividades que se deben realizar a corto y mediano plazo para el cumplimiento de los objetivos organizacionales.

Referencias

- ALBORNOZ, O. (1996). "La calidad de la Educación Superior. La cuestión de la productividad, rendimiento y competitividad académica del personal docente y de investigación en América Latina y el Caribe". Conferencia Regional sobre Políticas y Estrategias para la Transformación de la Educación Superior en América Latina y el Caribe (págs. Apartado 50-061). Cuba: Unesco-Cresalc.
- ALLES, M. (2009). "Desarrollo del talento humano: basado en competencias". Ediciones Granica.
- ALLES, M. A. (2006). "Dirección estratégica de recursos humanos: gestión por competencias". Ediciones Granica.
- ARAUJO, M., & LEAL, M. (2010). "Inteligencia Emocional y desempeño laboral en las instituciones de educación superior públicas". CICAG, 132-147.
- ARAYA-CASTILLO, L., & PEDREROS, G. M. (2014). "Conformación de grupos estratégicos en sectores de educación superior". Revista Venezolana de Gerencia, 19 (65), 92-115.
- BERNAL, G. E., HERNÁNDEZ, S. C., & SILVA, B. J. (2014). "Modelo de aseguramiento interno de la calidad para las Instituciones de Educación Superior en el marco del mejoramiento continuo de la calidad de la Educación Superior en Colombia". Obtenido de Ministerio de Educación Nacional: www.men.edu.co

BRAVO, R. A. (2012). "Planeación de recursos humanos". Obtenido de ProQuestebruary.

BRICEÑO & GODOY. (2012). "El Talento Humano: Un Capital Intangible que Otorga Valor en las Organizaciones". Daena: International Journal of Good Conscience. 7(1), 57-67. Abril 2012. ISSN 1870-557X[http://www.spentamexico.org/v7-n1/7\(1\)57-67.pdf](http://www.spentamexico.org/v7-n1/7(1)57-67.pdf)

CASTILLO, J. (2007). "Administración de personal. Un enfoque hacia la calidad". Eco Ediciones. Bogotá, Colombia.

CHIAVENATO, I. (2007). "Administración de recursos Humanos. El capital Humano de las organizaciones". México: Editorial Mc Graw Hill/ interamericana editores, S.A de C.V.

CONSEJO NACIONAL DE ACREDITACIÓN. (2015). "¿Qué significa calidad en la educación superior?" Obtenido de www.cna.edu.co

CUESTA, S. A. (2010). "Gestión del talento humano y del conocimiento". Ecoe Ediciones.

DELGADO, M. I., GÓMEZ, L., ROMERO, M. A., & VÁZQUEZ, E. (2006). "Gestión de recursos humanos. Del análisis teórico a la solución práctica". Madrid: Pearson Educación.

DESSLER, G & VARELA, R. (2004). "Administración de recursos humanos. Enfoque latinoamericano". Pearson educación, México. Segunda edición. P 2.

DRUCKER, P. (2006). "Drucker para todos los días". Impreso en Bogotá, Colombia: Editorial Normas S.D.

DUQUE, O, & DIOSA, G. (2014). "Evolución conceptual de los modelos de medición de la percepción de calidad del servicio: una mirada desde la educación superior". *Suma de Negocios*, 5(12), 180-191.

DUQUE, O. E. (2005). "Revisión del concepto de calidad del servicio y sus modelos de medición". *Innovar*, 64-80.

EGGERS, M. (2012). "Teoría de las organizaciones". Editorial Maipue.

FAYOS, T., GONZÁLEZ-GALLARZA, M., SERVERA, D., & ARTEAGA, F. (2011). "Análisis y evaluación del servicio de formación universitaria". *Revista de Investigación en Educación*, 2 (9), 133-152.

GÓMEZ, C. V., & CELIS, G. J. (2009). "Sistema de aseguramiento de la calidad de la educación superior: consideraciones sobre la acreditación en Colombia". *Revista Colombiana de Sociología*, 32 (2), 87-110.

GRUBER, T., FUSS, S., VOSS, R., & GLAESER-ZIKUDA, M. (2010). Examining student satisfaction with higher education services: using a new measurement tool. *International Journal of Public Sector Management*, 23, 105-123.
Obtenido de <http://dx.doi.org/10.1108/09513551011022474>

IJAZ, A., IRFAN, S. M., SHAHBAZ, S., AWAN, M., & SABIR, M. (2011). "An empirical model of student satisfaction: case of Pakistani public sector business schools". *Journal of Quality and Technology Management*, 7(2), 91-114.

JARAMILLO, O. (2005). "Gestión del talento humano en la micro, pequeña y mediana empresa vinculada al programa Expopyme de la Universidad del Norte en los sectores de confecciones y alimentos". *Revista pensamiento y gestión*, 18. Disponible en <http://rcientificas.uninorte.edu.co/index.php/pensamiento/article/viewFile/3597/2317>

KLOTTER, P., & AMSTRONG, G. (2013). "Fundamentos de marketing". México: Pearson.

KOTLER, P., BLOOM, P., & HAYE, T. (2004). "El marketing de servicios profesionales". Obtenido de https://books.google.com.co/books?id=FgSV_iL3pzMC&dq=marketing+de+servicios&hl=es&source=gbs_navlinks_s

LARREA, P. (2008). *Calidad de servicio: del marketing a la estrategia*. Madrid: Ediciones Díaz de Santos.

LOVELOCK, C., REYNOSO, J., D'ANDREA, G., & HUETE, L. (2004). *Administración de servicios. Estrategias de marketing, operaciones y recursos humanos*. México D.F.: Pearson Educación.

MADRIGAL, B. (2009). "Capital humano e intelectual: su evaluación". Observatorio Laboral Revista Venezolana, 2, (3), 68-70. Disponible en <http://www.redalyc.org/pdf/2190/219016838004.pdf>

MEJÍA, BRAVO Y MONTOYA (2013). "El factor del talento humano en las organizaciones". Ingeniería Industrial, 34 (1). Recuperado de http://scielo.sld.cu/scielo.php?pid=S1815-59362013000100002&script=sci_arttext

MELCHOR, C. M., & JOSÉ, B. J. (2012). "Service quality perceptions in higher education institutions: the case of a colombian university". Estudios Gerenciales, 28, 23-29.

MURILLO, G., ZAPATA, Á., MARTÍNEZ, J., ÁVILA, H., SALAS, J., LÓPEZ, H. (2008). "Teorías Clásicas de la Administración y el Management". Cali, Colombia: ECOE, ediciones.

NAJAF, S., SAATI, S., & TAVANA, M. (2015). "Data envelopment analysis in service quality evaluation: an empirical study". J IndEngInt, 11, 319-330. doi: 10.1007/s40092-014-0090-6

OMC. (2015). Servicios: normas encaminadas al crecimiento y la inversión. Obtenido de https://www.wto.org/spanish/thewto_s/whatis_s/tif_s/agrm6_s.htm

OSPINA, HENRY. (2010). "Nuevos paradigmas en gestión humana". Revista ciencias estratégicas, 18 (23). 79-97.

PRISACARIU, A. (2015). "New Perspectives of Quality Assurance in European Higher Education". *Procedia - Social and Behavioral Sciences*, 180, 119-126.

QUIJANO, S., CORNEJO, J., YEPES, M., & FLORES, R. (2005). "La calidad de los procesos y recursos humanos (CPRH) como componente de la calidad del sistema humano de la organización: conceptualización y medida". U. d. Barcelona, *Anuario de Psicología* 36(1), 7-36.

RECH, P. (2009). "La gestión de calidad en la formación profesional". Organización internacional del trabajo. Obtenido de: <http://biblioteca.unimagdalena.edu.co:2069/lib/bibliotecaunimagsp/detail.action?docID=10345486&p00=gesti%C3%B3n+calidad+formaci%C3%B3n+profesional.+organizaci%C3%B3n+internacional+del+trabajo>.

RESTREPO, F., & LÓPEZ, A. (2013). "Percepciones del entorno laboral de los profesores universitarios en un contexto de reorganización flexible del trabajo". *Cuadernos de Administración*, 29 (49), 55-63. Retrieved June 23, 2015, from http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0120-46452013000100007&lng=en&tlng=es.

REYES, S. O., & REYES, P. M. (2012). "Percepción de la calidad del servicio de la educación univertaria de alumnos y profesores". *Revista Internacional Administración y Finanzas*, 5(5), 87-98.

SANGÜESA, S. M., MATEO, D. R., & ILZARBE, I. L. (2005). "Teoría y práctica de la calidad". Obtenido de

https://books.google.com.co/books?id=cUjBxymwhuQC&dq=calidad&hl=es&source=gbs_navlinks_s

SETO, D. (2004). "De la calidad del servicio a la fidelidad del cliente". Obtenido de https://books.google.com.co/books?id=9Nk8sWMjoBcC&dq=calidad+del+servicio&hl=es&source=gbs_navlinks_s

SUAREZ, B. M. (2007). "El Kaizen". Obtenido de https://books.google.com.co/books?id=l3FXNs-q_CYC&dq=iso9000+definicion+de+calidad&hl=es&source=gbs_navlinks_s

SUMMERS, D. C. (2006). "Administración de la calidad". Obtenido de [https://books.google.com.co/books?id=xBgQ9R2io5oC&dq=la+american+society+for+quality+\(sociedad+estadounidense+para+la+calidad\)+define+calidad+como&hl=es&source=gbs_navlinks_s](https://books.google.com.co/books?id=xBgQ9R2io5oC&dq=la+american+society+for+quality+(sociedad+estadounidense+para+la+calidad)+define+calidad+como&hl=es&source=gbs_navlinks_s)

TORRES, E; ARAYA, L. (2015). "Construcción de una escala para medir la calidad del servicio de las universidades: Una Aplicación al Contexto Chileno". Revista de Ciencias Sociales, Maracaibo, 16, (1). Disponible en <http://www.scielo.org.ve/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1315-95182010000100006&lng=es&nrm=iso>. Accedido en 23 jun. 2015.

TORRES, H. (2014). "Teoría general de la administración". Larousse-Grupo Editorial Patria.

TUMINO, M. C., & POITEVIN, E. R. (2014). "Evaluación de la calidad de servicio universitario desde la percepción de estudiantes y docentes: caso de estudio".

Revista Electrónica Iberoamericana sobre Calidad, Eficacia y Cambio en Educación.

UGUETO, M. M., & CARDOZO, S. N. (2014). "La gestión de recursos humanos por competencias. Un procedimiento orientador sobre cómo hacerlo". San Cristobal, Venezuela.: Fondo Editorial UNET.

VILORIA, J., & MENA, A. (2015). "Aproximación teórica a los grupos informales desde la Administración y la Psicología: análisis de sus dinámicas e influencias en la productividad organizacional". Tesis de Pregrado. Universidad del Magdalena, Colombia.

ZAPATA, Á., MURILLO, G., & MARTÍNEZ, J. (2008). "Organización y Management Naturaleza, Objetivo, Método, Investigación y Enseñanzas". Cali, Colombia: Programa Editorial Universidad del Valle.

ZEITHAML, V., BITNER, M., & GREMLER, D. (2009). Percepciones del cliente hacia el servicio. En Marketing de servicios (pág. 111). Mexico: Mc Graw Hill.