

FACTORES DE ESTÍMULO PARA PROPUESTA DE BUENAS PRÁCTICAS DE GESTIÓN DE ESTUDIANTES DE UNA UNIVERSIDAD PÚBLICA DEL PERÚ

Data de submissão: 07/08/2024

Data de aceite: 01/10/2024

Rómulo Alberto Guevara González

Universidad Nacional San Luis Gonzaga
Ica- Perú
<https://orcid.org/0000-0003-1582-1779>

Santos Eleuterio Flores Avalos

Universidad Nacional San Luis Gonzaga
Ica- Perú
<https://orcid.org/0000-0001-9509-1424>

Ana Cecilia Guevara Centeno

Universidad Nacional San Luis Gonzaga
Ica- Perú
<https://orcid.org/0000-0001-9092-2866>

RESUMEN: El objetivo del estudio fue Investigar cuáles son los factores de estímulo para la propuesta de buenas prácticas de gestión de los estudiantes de la Facultad de Administración de la Universidad Nacional San Luis Gonzaga, ubicada en el departamento de Ica, al sur de Lima. La investigación es cuantitativa, básica, nivel explicativo, diseño no experimental y transeccional. La muestra fue de 175 estudiantes seleccionados mediante muestreo probabilístico, la recolección de información se realizó mediante encuesta personal aplicado en aula. El instrumento fue un cuestionario autoadministrado de

catorce preguntas; tres de tipo cerrada, tres de tipo abierta y las restantes con alternativas de respuesta tipo Likert. Los resultados de las preguntas referidas a los indicadores *Factores de estímulo interno* y *Factores de estímulo externo*, se sometieron al estadístico de prueba chi cuadrada con un nivel de significancia de 0,05 obteniendo p- valor menor, por lo que se rechaza la hipótesis nula y se concluye que los factores internos y los factores externos son estímulo para la propuesta de buenas prácticas de gestión de los estudiantes de la Facultad de Administración de la Universidad Nacional San Luis Gonzaga, confirmándose la hipótesis de estudio.

PALABRAS CLAVE: Buenas prácticas de gestión; factores de estímulo; estudiantes universitarios.

STIMULUS FACTORS FOR THE PROPOSAL OF GOOD STUDENT MANAGEMENT PRACTICES OF A PUBLIC UNIVERSITY IN PERU

ABSTRACT: The objective of the study was to investigate the stimulus factors for the proposal of good management practices of the students of the Faculty of Administration of the San Luis Gonzaga National University,

located in the department of Ica, south of Lima. The research is quantitative, basic, explanatory level, non-experimental and transectional design. The sample consisted of 175 students selected by means of probabilistic sampling, the collection of information was carried out through a personal survey applied in the classroom. The instrument was a self-administered questionnaire with fourteen questions; three of the closed type, three of the open type and the rest with Likert-type response alternatives. The results of the questions referring to the indicators Internal Stimulus Factors and External Stimulus Factors, were submitted to the chi-square test statistic with a significance level of 0.05, obtaining a lower p-value, therefore the null hypothesis is rejected. and it is concluded that internal factors and external factors are a stimulus for the proposal of good management practices of the students of the Faculty of Administration of the San Luis Gonzaga National University, confirming the study hypothesis.

KEYWORDS: Good management practices, stimulus factors, university students.

INTRODUCCIÓN

El concepto “buenas prácticas” es un vocablo de vasto uso en diferentes áreas del conocimiento, se utiliza en temas tecnológicos, ambientales, industriales, agrícolas, educativos, económicos, administrativos y otros campos del saber. Davies y Kochhar (2002) sostienen que tiene su origen en el ámbito empresarial y se utiliza como calificativo de cualquier actividad que ofrece buenos resultados en el contexto en que se utiliza, por lo que la búsqueda de resultados siempre eficaces y eficientes en el ámbito referido es lo que determinó que se acuñara este término. Desde la lógica empresarial, las buenas prácticas (*Good Practice*) son aquellas que facilitan cierto grado de mejora en el desempeño global de un sistema en un contexto determinado (citado en Rodríguez, 2012, p. 3-4).

Las “buenas prácticas” son equiparables al término anglosajón *best practices* y al francés *bonne pratique*, con los que se hace referencia a “algo que funciona y que ha obtenido los resultados esperados” agregándose que en su puesta en práctica pueden mostrar una innovación respecto a lo que se hace hasta el momento (Agencia Andaluza de Evaluación Educativa; 2019, p. 7).

Según Santizo (2009), las buenas prácticas son “aquellas que crean un método de trabajo o modo de hacer las cosas, adecuado para resolver las necesidades de los sujetos que las llevan a cabo. Es decir, resuelven un problema real identificado como prioritario por aquellos que la realizan” (p. 65). Las “buenas prácticas” pueden ser aprendidas y transferidas a otras organizaciones, y de ahí el esfuerzo en identificarlas. Las organizaciones en desarrollo utilizan la recopilación de “buenas prácticas” o banco de “buenas prácticas” como método para la generación de conocimiento (Gonzales, 2007, p. 32).

La UNESCO, en el marco de su programa MOST (*Management of Social Transformations*), ha especificado en términos generales cuáles son los rasgos que caracterizan a las buenas prácticas, así, estas deben ser: Innovadoras: ya que desarrollan soluciones nuevas o creativas. Efectivas: demuestran un impacto positivo y tangible sobre

la mejora. Sostenibles: por sus exigencias sociales, económicas y medioambientales pueden mantenerse en el tiempo y producir efectos duraderos. Replicables o Transferible: sirven como modelo para desarrollar políticas, iniciativas y actuaciones en otros lugares (citado en Coppola y Santamaría, 2013, p. 3):

Por los conceptos previos, decimos que “buenas prácticas” son aquellos procesos, procedimientos o métodos precisos y concretos que pueden generar un cambio positivo en los sistemas de trabajo o quehacer tradicionales, aplicados con el propósito de mejorar la gestión de una organización. Las “buenas prácticas” requieren la participación activa de sus clientes internos y es un concepto que va de la mano con la administración participativa, la misma que surge de la idea de involucrar a los colaboradores y clientes en el proceso de la toma de decisiones. Por tanto, la gestión participativa supone la satisfacción por un lado de las necesidades de autorrealización de los trabajadores, y por otro la necesidad de solucionar los problemas que surgen en la empresa. Para identificar, documentar y difundir las mejores prácticas, las instituciones deben de realizar una serie de acciones, tales como, convocar concursos y seleccionar las mejores propuestas de buenas prácticas y asignándoles premios de estímulo a la innovación y a la buena gestión a los ganadores.

En el ámbito universitario Vilas (2019) sostiene que actualmente, existe una tendencia en universidades norteamericanas y europeas a considerar al alumno un cliente, convirtiendo así a las universidades en empresas formativas multinacionales. Se transforma, por tanto, la idea de estudiante pasivo (receptor de conocimientos) a estudiante activo (seleccionador de preferencias en las estructuras y los servicios). Desde esta visión, es innegable que el estudiante no solicita, sino exige y, por lo tanto, la universidad debe adaptarse a las peticiones. Si la Universidad cuestionara las solicitudes de los alumnos e incluso llegara a ignorarlas, se vería avocada al fracaso. Analizando los pros y contras de esta visión, nos encontramos con que los estudiantes pueden ser generadores de sus propias decisiones, teniendo más influencia que nunca en vida académica. Ya no se ofrece la posibilidad de obviar al alumno, ni de situarlo bajo una espada de Damocles de difícil asunción. También se podría observar al estudiante como persona. Este tendría un papel activo en la toma de decisiones y en su proceso de formación como el resto de las personas implicadas en el sistema universitario. Lo que conlleva a actitudes de coordinación dentro del sistema universitario, en el que todos buscan la consecución de los propios fines de la Universidad y no de los propios de cada agente (p.700 - 701).

Tomando como base esta premisa, en las universidades públicas, si bien es cierto, los estudiantes no son los colaboradores (trabajadores) de la organización, constituyen uno de los estamentos muy importantes del sistema universitario y como clientes internos recae en ellos la propuesta de valor de manera constante; por consiguiente, como beneficiarios del servicio educativo tienen una mejor apreciación de la calidad del producto recibido y de los resultados de la gestión académica y administrativa de las unidades orgánicas que tienen la capacidad de resolver el petitorio estudiantil; los estudiantes, por antecedentes,

han promovido y desempeñado importantes acciones para beneficio de la organización universitaria, por lo que deben ser considerados como sujetos activos y no meros receptivos.

Las universidades son instituciones de formación académica – profesional de nivel superior y tienen la responsabilidad de formar profesionales competentes para el desarrollo local, regional o nacional y también, de forjar mejores ciudadanos; por ello, desempeña un rol clave en el sentido de fomentar la participación y emprendimiento de los estudiantes como antesala a la futura participación de sus egresados en la vida económica, política, social, cultural como ciudadanos de bien.

Aplicado a la gestión de una universidad, definimos como *buenas prácticas de gestión universitaria*, a las propuestas innovadoras, efectivas, eficientes, sostenibles y replicables provenientes de los clientes internos y externos de la organización universitaria que facilitan el desarrollo de actividades académicas y administrativas con las se puedan lograr los objetivos dentro del marco de la misión y visión institucional; como *buenas prácticas de gestión académica*, a las acciones innovadoras e intencionada que ha sido implementada para resolver problemas que se presentan durante los procesos de gestión educativa, cuenta con una metodología y resultados eficaces, útiles y evidentes, además, puede ser sostenido en el tiempo y replicado en otros contextos y como *buenas prácticas de gestión administrativa*, a las acciones innovadoras e intencionada que crean métodos de trabajo o mejor modo de hacer las cosas, adecuado para resolver las necesidades prioritarias de los sujetos que las llevan a cabo.

En las universidades públicas, se observa que existe una escasa o casi nula participación de los estudiantes en la propuesta de buenas prácticas, probablemente, sea por la carencia de programas motivadores para la participación activa en la propuesta de buenas prácticas de dirección y gobierno universitario, que las autoridades universitarias desconocen cuáles son los factores que pueda estimular a los estudiantes para realizar propuestas que conlleven a la optimización de los procesos, del servicio educativo y en la toma de decisiones académicas y administrativas, o tal vez a la falta de incentivos para los impulsores de sugerencias de mejora continua.

En otros ámbitos en cambio, es común la propuesta de buenas prácticas; así, Guillen, J. (2013) en su investigación de implementar buenas prácticas en una empresa peruana de consultoría, concluyó que el aumento de la calidad del servicio se evidencia a través del índice de satisfacción al cliente obtenido de la encuesta realizada a clientes y logro principal en esta gestión también fue la implementación de la página web institucional lo cual servía también para solicitar servicios de TI y descargar información referente a la empresa. La automatización del proceso solicitar servicios que permiten la reducción del tiempo de atención. Por último, los objetivos y calidad de los proyectos que gestiona la empresa están garantizados, mediante el control y comunicación constante con los clientes para verificar que el proyecto cumpla su alcance.

Por su parte Jerí, D. (2008), en su tesis de maestría, como conclusión encontró que

para los docentes el concepto buenas prácticas está asociado fundamentalmente a un carácter instruccional, pedagógico y el hecho de compartir conocimiento queda todavía en una visión de desarrollo personal, mas no organizacional tal como propone la gestión del conocimiento para alcanzar objetivos y poder incrementar el capital humano institucional. Asimismo, se reconoce la importancia de un contexto organizacional que estimule, motive y anime a la innovación permanente identificando y reconociendo a los talentos poseedores de estas buenas prácticas para contribuir con su difusión generando modelos mentales compartidos que permitan la mejora continua.

Motivados por conocer cuáles son los factores de estímulo para la propuesta de buenas prácticas de gestión de los estudiantes de la Facultad de Administración de la Universidad Nacional San Luis Gonzaga, se plantearon las siguientes interrogantes, como problema general: ¿Cuáles son los factores de estímulo para la propuesta de buenas prácticas de gestión de los estudiantes de la Facultad de Administración de la Universidad Nacional San Luis Gonzaga y como problemas específicos, P.E.1: ¿De qué manera los factores internos constituyen estímulo para la propuesta de buenas prácticas de gestión de los estudiantes de la Facultad de Administración de la Universidad Nacional San Luis Gonzaga y P.E.2: ¿Cómo los factores externos constituyen estímulo para la propuesta de buenas prácticas de gestión de los estudiantes de la Facultad de Administración de la Universidad Nacional San Luis Gonzaga?. La hipótesis general planteada fue: Los factores internos y los factores externos son estímulo para la propuesta de buenas prácticas de gestión de los estudiantes de la Facultad de Administración de la Universidad Nacional San Luis Gonzaga y el objetivo general: Investigar cuáles son los factores de estímulo para la propuesta de buenas prácticas de gestión de los estudiantes de la Facultad de Administración de la Universidad Nacional San Luis Gonzaga.

En la actualidad, organizaciones que tienen un compromiso con la mejora continua y la excelencia en el ámbito de la gestión, organizan programas otorgando premios a las buenas prácticas y sugerencias para mejorar la gestión, con la finalidad principal de distinguir y reconocer a las personas por su contribución a la calidad e innovación de los servicios que se prestan, impulsando una continua implicación en la mejora continua de los procesos y la prestación de servicios y potenciando la generación y difusión de conocimientos de las actividades y prácticas que inciden en una gestión excelente.

Los resultados de la investigación permiten tener un diagnóstico preliminar de factores de estímulo para la propuesta de buenas prácticas y generar información que sirva de base para que los directivos de la universidad puedan implementar programas de buenas prácticas en sus estudiantes.

METODOLOGÍA

La investigación se enmarca dentro del enfoque cuantitativo, es de tipo básica y

se clasifica dentro del nivel explicativo, para controlar las variables se utilizó el diseño no experimental y transeccional.

La población de estudio estuvo constituida por estudiantes matriculados en el año académico 2018 -I en los tres últimos años curriculares, que sumaron un total de 580. El tamaño de la muestra calculada fue de 175 estudiantes, la misma que tuvo como parámetros un nivel de confianza del 95%, con los valores de $p=0.8$ y $q=0.2$ y con un error máximo permisible del 5%. El 42 % de los participantes fueron de sexo masculino y el 58 % de sexo femenino. El Marco muestral que se utilizó fue la relación de alumnos matriculados registrados en la Oficina de Secretaria Académica – Unidad de Registro y Estadística. Para seleccionar a los elementos muestrales se utilizó el muestreo probabilístico y como método específico el muestreo al azar simple. La recolección de información primaria se realizó mediante encuesta personal aplicado en aula.

El instrumento de investigación que se utilizó para la recolección de datos fue un cuestionario para su aplicación autoadministrado constituido por 14 ítems; las preguntas 1, 3 y 12 de tipo cerrada; las preguntas 2, 13 y 14 de tipo abierta; y las preguntas 4 al 11 con alternativas de respuesta tipo Likert. Las preguntas relacionadas a factores de estímulo interno son: pregunta 5: iniciativa personal, pregunta 6: deber (responsabilidad u obligación), pregunta 7: deseo de cooperación y pregunta 8: tener reconocimiento. Las preguntas relacionadas a factores de estímulo externo son: pregunta 4: estímulo institucional, pregunta 9: convocatoria de concurso, pregunta 10: canales de comunicación (buzones de sugerencias) y pregunta 11: capacitación externa. Para la prueba de la hipótesis se utilizó el estadístico de prueba χ^2 cuadrada el que se utiliza para “medir” la correlación entre las dos variables categóricas, Factores de estímulo (VI) y Buenas prácticas de gestión (VD).

RESULTADOS Y DISCUSIÓN

Las respuestas de las preguntas realizadas se presentan a continuación:

Pregunta 1: *¿Ha presentado formalmente, sugerencias o proyectos para mejorar la gestión académica y/o gestión administrativa de la Facultad?*

Respuesta	n	%
Si	4	2
No	171	98

Nota: Se tiene un porcentaje muy reducido de estudiantes que manifestaron haber presentado formalmente sugerencias o proyectos para mejorar la gestión académica y/o gestión administrativa de la Facultad de Administración, resultado preocupante que puede asociarse a la falta de programas o incentivos de las autoridades para que los estudiantes sean los que propongan acciones de mejora continua.

Tabla 1 - Presentación de sugerencias o proyectos para mejorar gestión académica y/o administrativa de la Facultad

Pregunta 2: *Mencione la sugerencia o proyecto presentado.*

Las sugerencias para mejorar la gestión académica y administrativa de la Facultad propuestas por los estudiantes que contestaron de manera afirmativa la pregunta anterior, son las siguientes:

- Crear una incubadora de negocios para la formulación y presentación de proyectos de inversión pública o privada.
- Diseñar de una aplicación de software para instalar en dispositivos móviles que permita al estudiante interactuar en tiempo real con información pertinente.
- Actualizar el Plan de estudios vigente de acuerdo a las tendencias globales y en adecuación a la ley universitaria vigente.
- Formalizar convenios con empresas locales o regionales para la realización de prácticas pre profesionales.
- Realizar suscripción de revistas nacionales y extranjeras especializadas en gerencia.

Consideramos que las sugerencias presentadas por los estudiantes son viables y pueden ser implantadas en las Facultad para mejorar la gestión académica y administrativa.

Pregunta 3: *Mencione la causa principal por la que Ud. no ha presentado sugerencias o proyectos para mejorar la gestión académica y/o gestión administrativa de la Facultad.*

Se realizó sólo a aquellos estudiantes que contestaron de manera negativa la pregunta número uno. Las respuestas obtenidas fueron:

Respuesta	n	%
No se convocan concursos de buenas prácticas de gestión	60	35
No existe apoyo de autoridades	36	21
No me encuentro capacitado para presentar proyectos de mejora	26	15
No existe cultura de reconocimientos	25	15
No encuentro asesoría docente	24	14

Nota: Los resultados muestran un mayor porcentaje como causa principal la ausencia de concursos de buenas prácticas de gestión, seguido de la falta de apoyo de las autoridades universitarias y de no estar capacitados para presentar proyectos de mejora; por lo que las autoridades universitarias deben de promover acciones para motivar a los estudiantes que tengan una participación directa en la sugerencia de buenas prácticas.

Tabla 2 - Causa principal de la no presentación de sugerencias o proyectos

Como ejemplos de concursos de buenas prácticas en el sector público tenemos el que promueve a nivel nacional el Ministerio de Educación (Minedu) del gobierno de Perú desde el 2013, con el objetivo de identificar, reconocer, promover, visibilizar y difundir las buenas prácticas desarrolladas por docentes y directivos de las instituciones educativas públicas y privadas, específicamente de Educación Básica Regular (EBR), Educación Básica Alternativa (EBA) y Educación Básica Especial (EBE), no incluyendo al nivel superior

universitario.

El cometido permanente de la universidad es formar profesionales responsables e involucrados con el desarrollo de su región y del país, para lo cual se requiere que las autoridades practiquen una gestión eficaz y eficiente involucrando a sus estudiantes en la práctica de su misión y logro de su visión institucional.

La capacitación es un proceso que permite incrementar aprendizaje mediante programas de entrenamientos encaminados a conseguir, desarrollar y perfeccionar conocimientos (habilidades duras), aptitudes y habilidades blandas que le permitan al estudiante a lograr competencias para presentar proyectos de mejora continua. Además, las autoridades universitarias deben promover cultura de reconocimientos y asignar docentes capacitados para asesor a los estudiantes.

N°	Pregunta	ED (%)	Neutral (%)	DA (%)	TOTAL (%)
04	En la Facultas se promueve la presentación de buenas prácticas de Gestión Académica y/o Administrativa.	47,4	41,1	11,5	100,0
05	Considero que las iniciativas o propuestas de buenas prácticas de los estudiantes son importantes para mejorar la Gestión Académica y/o Administrativa de la Facultad.	6,2	4,6	89,2	100,0
06	Los estudiantes tienen la responsabilidad u obligación de presentar sugerencias o proyectos para mejorar la Gestión Académica y/o Administrativa de la Facultad.	8,5	20,6	70,9	100,0
07	Deseo cooperar con las autoridades de la Facultad con la propuesta de buenas prácticas de Gestión Académica y/o Gestión Administrativa.	4,0	8,6	87,4	100,0
08	Me gustaría presentar un proyecto de buenas prácticas para la mejora la Gestión Académica y/o Administrativa y obtener reconocimiento por ello.	4,0	21,1	74,9	100,0
09	Si se realizara en la Facultad convocatorias de concurso para la propuesta de buenas prácticas de gestión, me inscribo para presentar proyectos de mejora continua.	4,6	10,9	84,5	100,0
10	Si se instalaran buzones de sugerencias en la Facultad haría llegar propuestas de buenas prácticas de Gestión Académica y/o Gestión Administrativa.	4,0	10,3	85,7	100,0
11	Solicitaría inscripción para participar si se organizara curso de capacitación o taller de entrenamiento para adquirir capacidades y destrezas para presentar proyectos de buenas prácticas de gestión Académica y/o Administrativa para la Facultad.	2,2	7,5	90,3	100,0
Porcentaje Promedio de respuestas		10,1	15,6	74,3	100,0

Nota: Desde esta óptica, considerando al estudiante como un elemento activo, se tiene que los resultados nos muestran un porcentaje mayoritario de estudiantes que muestran desacuerdo porque no se promueve la presentación de buenas prácticas, pero a la vez tienen la percepción que las iniciativas o propuestas que puedan presentar en su condición de estudiantes son importantes para mejorar la gestión académica y/o administrativa de la Facultad. Otro resultado a considerar es que los estudiantes son conscientes de su rol de clientes internos y usuarios directos del servicio educativo, considerando que tienen la responsabilidad u obligación de presentar sugerencias o proyectos de buenas prácticas y que desean cooperar con las autoridades de la Facultad con la propuesta de buenas prácticas. A la mayoría de los estudiantes les gustaría presentar un proyecto de buenas prácticas y obtener un reconocimiento por ello, manifestando tener disposición de inscribirse si se realizara una convocatoria

de concurso y de hacer uso de los buzones de sugerencias si se instalaran como mecanismo de hacer llegar las propuestas; asimismo, es importante destacar que la mayoría de estudiantes solicitarían su inscripción para participar, si se organizara, algún curso de capacitación o taller de entrenamiento para adquirir capacidades y destrezas para presentar proyectos de buenas prácticas de gestión académica y/o administrativa de la Facultad.

Tabla 3 - Respuestas obtenidas de las preguntas con respuesta tipo Likert

Pregunta 12: *Si soy ganador de un concurso de buenas prácticas de gestión académica y/o administrativa en la Facultad, me sentiría “gratamente premiado” con el siguiente incentivo.*

Respuesta	n	%
Beca de capacitación	105	60
Resolución de reconocimiento emitido por decanatura	26	15
Premio monetario	26	12
Reconocimiento público en ceremonia de aniversario de Facultad	12	7
Publicación reconocimiento en página web de la Facultad	10	6

Nota: Autores como Laffont y Mortimer (2002) definen a incentivo que “es la promesa de una compensación por realizar cierta acción que desea quien ofrece el incentivo”; asimismo, Town et al. (2004) manifiestan, que “es la recompensa total, que abarca los aspectos financieros y no financieros, condicionada a la medición del resultado de un trabajo o a la observancia de ciertas normas de conducta”; en tanto Kowtha y Leng (1999) sostienen, que “la función de los incentivos es asignar responsabilidades y motivar a empleados o proveedores a dirigir sus esfuerzos en pos de los objetivos de la organización” (citado en Gorbaneff, Torres y Cardona, 2009, p. 73 - 76). Los estudiantes esperan obtener que la compensación de los concursos de buenas prácticas y en su mayoría prefieren incentivos no económicos, como beca de capacitación y resolución de reconocimiento si fueran ganadores de un concurso de buenas prácticas, probablemente por ser incentivos mas duraderos que recibir premios monetarios.

Tabla 4 - Incentivo esperado siendo ganador de concurso de Buenas Prácticas de gestión

Pregunta 13: *Mi sugerencia para mejorar la gestión académica de la Facultad es la siguiente:*

Haciendo un consolidado de las respuestas obtenidas, tenemos como sugerencias de los estudiantes encuestados para mejorar la gestión académica de la Facultad, las siguientes:

- Implementar un sistema computarizado de control para docentes y estudiantes para optimizar el cumplimiento de horas lectivas y no lectivas asignadas en el semestre.
- Realizar reconocimientos públicos a alumnos del tercio superior al finalizar cada semestre.
- Actualizar la malla curricular de acuerdo a las tendencias globales.
- Establecer un sistema progresivo de prácticas pre profesionales desde el VIII ciclo.
- Implantar un sistema permanente de tutoría docente con docentes especiali-

zados.

- Utilizar el aula virtual como reforzamiento de contenido de las asignaturas y/o recuperación de clases en caso de huelgas de personal administrativo.
- Establecer un sistema de evaluación por competencias para los estudiantes.
- Realizar semestralmente encuestas sobre evaluación de los docentes al finalizar cada asignatura.

Pregunta 14: *Mi sugerencia para mejorar la Gestión Administrativa de la Facultad es la siguiente:*

Las sugerencias para mejorar la gestión administrativa realizadas por los estudiantes fueron las siguientes:

- Instaurar un sistema de control computarizado de los trámites para ubicar de manera automática la instancia donde se encuentra el petitorio para realizar seguimiento.
- Disponer la atención de todos los servicios administrativos en los tres turnos de funcionamiento de la Facultad.
- Establecer el sistema de matrícula virtual.
- Implantar programas de capacitación al personal administrativo en servicios de calidad de atención al cliente.
- Realizar la evaluación periódica del desempeño del personal administrativo.
- Publicar en lugar visible el reconocimiento del “mejor trabajador” del mes según evaluación de estudiantes y de acuerdo a indicadores establecidos por las autoridades de la Facultad.
- Aperturar libro de reclamaciones de manera física o virtual para conocer de manera objetiva las debilidades de la Facultad.

De los resultados obtenidos, se puede inferir que de acuerdo al porcentaje promedio calculado de las respuestas obtenidas de las preguntas tipo Likert, el 10,1 % está en desacuerdo con la propuesta de buenas prácticas; el 15,6 % mantiene su neutralidad o es indiferente y el mayoritario porcentaje del 74,3% está de acuerdo, con lo que se confirma la hipótesis de estudio; asimismo, los resultados sometidos al estadístico de prueba de chi cuadrada para una muestra con un nivel de significancia de 0,05 se ha obtenido p- valor de menor porcentaje que el nivel de significancia, por tanto, se rechaza la hipótesis nula y se concluye que factores internos y factores externos son estímulo para la propuesta de buenas prácticas de gestión de los estudiantes de la Facultad de Administración de la Universidad confirmándose la hipótesis de estudio.

CONCLUSIONES

La búsqueda de mejora en el desempeño y de obtener resultados eficaces y eficientes en la gestión, es una tarea permanente de los directivos, siendo las “buenas prácticas”, un método que puede ser aprendida e implantada sin generar costos altos para la organización que las instaure y así lograr cambios positivos en los métodos tradicionales de trabajo y de generar valor para los grupos de interés en los servicios que reciben.

Las buenas prácticas exitosas tienen como base la participación activa de los “clientes internos” por ser los que reciben de manera directa el servicio y en propuestas innovadoras, efectivas, sostenibles y replicables, para lo cual se requiere de identificar los factores internos y externos que son estímulo para la propuesta de buenas prácticas y establecer un sistema de incentivos como mecanismo de compensación para quienes participen de manera activa.

REFERENCIAS

Agencia Andaluza de Evaluación Educativa (2012). *Guía de Buenas Prácticas Docentes*. Sevilla, España: Junta de Andalucía. Consejería de Educación. Recuperado de URL: <https://masterprofesorado8.files.wordpress.com/2018/01/guiabuenaspracticadocentes.pdf>

Coppola, N. y Santamaría, A. (2013). *Reflexiones sobre las posibilidades y límites conceptuales de las “buenas prácticas” en la gestión universitaria*. XIII Coloquio Internacional de Gestión Universitaria en América del Sur; Buenos Aires, Argentina: Universidad Tecnológica Nacional. Recuperado de URL: <https://repositorio.ufsc.br/bitstream/handle/123456789/116183/70.pdf?sequence=1>

Gonzales, T. (2007). El concepto de “buenas prácticas”: Origen y desarrollo. Barcelona, España. *Revista Comunicación y Pedagogía: nuevas tecnologías y recursos didácticos*. Centro de Comunicación y Pedagogía. N° 222. Recuperado de URL: <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=2477137>

Gorbaneff, Y.; Torres, S; y Cardona, J. (2009). El concepto de incentivo en administración. Una revisión de la literatura. Bogotá, Colombia. *Revista de Economía Institucional*. Vol. 11, núm. 21, Universidad Externado de Colombia. Recuperado de URL: <https://www.redalyc.org/pdf/419/41911848006.pdf>

Guillen, J. (2013). *Implementación de buenas prácticas de gestión para asegurar la mejora continua en la empresa ITEXPERT*. Lima, Perú: Universidad Privada de Ciencias Aplicadas. Facultad de Ingeniería. Recuperado de URL: https://repositorioacademico.upc.edu.pe/bitstream/handle/10757/314932/guillen_mj-rest-tesis.pdf?sequence=2&isAllowed=y

Jerí, D. (2008). *“Las buenas prácticas educativas y su importancia en el enriquecimiento del conocimiento organizacional: Un estudio de caso”*. Lima, Perú: Pontificia Universidad Católica del Perú. Recuperado de URL: <http://blog.pucp.edu.pe/blog/maestriaeducacion/2008/06/19/tesis->

Santizo, C. (2009). Las mejores prácticas de gestión en educación básica: elementos para el aprendizaje organizacional. México. *Revista Reencuentro*, 55, agosto; 64-69. Universidad Autónoma Metropolitana. ISSN: 0188-168X. Recuperado de URL: <https://www.redalyc.org/pdf/340/34012024009.pdf>.

Rodríguez, H. (2012). *Una definición original de “buenas prácticas”. Fortalezas y debilidades de la adopción del término en Educación*. Barcelona, España. Recuperado de URL: <https://www.cidui.org/revistacidui/index.php/cidui/article/view/90>

Vilas, Y. (2019). *Análisis del rol de estudiante: Una aproximación a su figura*. España: Universidad de Santiago de Compostela. Recuperado de URL. <https://www.aidu-asociacion.org/wp-content/uploads/2019/12/An%C3%A1lisis-del-rol-de-estudiante-Una-aproximaci%C3%B3n-a-su-figura-.pdf>