

Investigación sobre la gestión de los servicios de información al alumnado de la Universidad de Alicante. Pasos previos a tener en cuenta para establecer un plan de mejora estratégica

Autor: Bueno Fernández, Begoña (Doctora en comunicación por la Universidad Pontificia de Salamanca).

Público: Personal Docente e Investigador y Personal de la Administración de Universidades. **Materia:** Gestión de la Administración-Calidad del Servicio. **Idioma:** Español.

Título: Investigación sobre la gestión de los servicios de información al alumnado de la Universidad de Alicante. Pasos previos a tener en cuenta para establecer un plan de mejora estratégica.

Resumen

La presente investigación, que posibilita la confección de esta comunicación, pretende la mejora en la gestión universitaria, en este caso, de los servicios de información al alumnado de la Universidad de Alicante. Para ello, valga mi propia experiencia y conocimiento personal además de una metodología científica que permite ofrecer resultados contrastados a este estudio. Se establece como objetivo general, como se ha indicado, mejorar el servicio público de la educación superior, referido, en este caso, a los servicios generales de información que obtienen los alumnos de la Universidad de Alicante.

Palabras clave: Calidad, gestión, universidad, información, alumnos.

Title: Research on the management of information services to students of the University of Alicante. Previous steps to take into account to establish a strategic improvement plan.

Abstract

The present research, which enables the preparation of this communication, aims to improve university management, in this case, the information services to students of the University of Alicante. To do this, it is worth my own experience and personal knowledge as well as a scientific methodology that allows to offer contrasted results to this study. It is established as a general objective, as indicated, to improve the public service of higher education, referred, in this case, to the general information services obtained by the students of the University of Alicante.

Keywords: Quality, management, university, information, students.

Recibido 2019-02-04; Aceptado 2019-02-12; Publicado 2019-03-25; Código PD: 105072

1. INTRODUCCIÓN

Esta ponencia no podría llevarse a cabo sin contar con mi trayectoria profesional y académica como personal de la administración pública universitaria desarrollada desde el año 2007 (desde hace casi 12 años) y a la vez como ex alumna de la Universidad de Alicante, entre otras instituciones universitarias.

La redacción de esta comunicación pretende la mejora en la calidad de la gestión universitaria en este caso de los servicios de información al alumnado de la Universidad de Alicante, que aunque muy efectivos y con personal eficiente, tras esta investigación se han obtenido hallazgos que supondrían una mejora en los mismos y con ellos mejorar el servicio público de la educación superior universitaria que prestamos todos los que trabajamos para esta administración pero sobre todo en cómo los futuros egresados pueden maximizar su experiencia universitaria, aprovechando toda la infraestructura universitaria y sus posibilidades. Para ello, valga mi propia experiencia y conocimiento personal además de una metodología científica que permita ofrecer resultados contrastados a este estudio. Se establece como objetivo general, como se ha indicado, mejorar el servicio público de la educación superior, referido, en este caso, a los servicios generales de información que obtienen los alumnos, con la finalidad de que estos obtengan las máximas oportunidades en su carrera profesional, por tanto, que el tiempo invertido en la Universidad sea lo más provechoso posible y potencien al máximo sus oportunidades.

Además hay tener presente que según el artículo 20 de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas:

Artículo 20. Responsabilidad de la tramitación.

1. Los titulares de las unidades administrativas y el personal al servicio de las Administraciones Públicas que tuviesen a su cargo la resolución o el despacho de los asuntos, serán responsables directos de su tramitación y adoptarán las medidas oportunas para remover los obstáculos que impidan, dificulten o retrasen el ejercicio pleno de los derechos de los interesados o el respeto a sus intereses legítimos, disponiendo lo necesario para evitar y eliminar toda anormalidad en la tramitación de procedimientos.

2. Los interesados podrán solicitar la exigencia de esa responsabilidad a la Administración Pública de que dependa el personal afectado.

2. MATERIAL Y MÉTODOS

Como establece Taylor y Bogdan (2002): “El término metodología designa el modo en que enfocamos los problemas y buscamos las respuestas [...]. Nuestros supuestos, intereses y propósitos nos llevan a elegir una u otra metodología” (p.15).

Para cumplir con los objetivos marcados, se va a desarrollar principalmente un estudio cualitativo como estrategia de investigación. Para comprender la extensión del significado de la metodología cualitativa, nos basamos en la definición que ofrece de la misma el Centro Virtual Cervantes (2017): Se centra en los aspectos no susceptibles de cuantificación. Este tipo de metodología es característico de un planteamiento científico fenomenológico. El postulado característico de dicho paradigma es que “lo subjetivo” no sólo puede ser fuente de conocimiento sino incluso presupuesto metodológico y objeto de la ciencia misma.

De hecho, como establece Ruiz (1996): “La metodología cualitativa es tan válida como la cuantitativa [...]. El acierto del investigador depende no de la metodología que utiliza sino del acierto en aplicarla en aquellos casos específicos para los que está más adaptada [...]. La metodología cualitativa no es incompatible con la cuantitativa” (p. 17)

Para ello, se ha realizado una revisión bibliográfica y se ha analizado *webgrafía*, en concreto, hemos tenido en cuenta cómo se gestiona el servicio de información al alumnado de la Universidad de Alicante, tanto en la oficina centralizada llamada “Servicio de Información al alumnado” así como en cada uno de sus centros y estructuras. Además, se ha estudiado cómo se organiza la Universidad. Gracias a este estudio hemos podido obtener hallazgos siguiendo las fases para la elaboración de un plan de mejora establecido por la Agencia Nacional de Evaluación de la Calidad y Acreditación (ANECA)

3. RESULTADOS

Tras las investigaciones y análisis realizados, se está en disposición de ofrecer un plan de mejora, que lograría enriquecer la calidad de la gestión universitaria

Este plan de mejora se estructura en las siguientes fases:

1- IDENTIFICAR EL ÁREA DE MEJORA: ¿DÓNDE ESTAMOS?

Actualmente el Servicio de Información al alumnado está centralizado en la oficina de información al alumno que cuenta a su vez con una sección web dentro de la página general de la Universidad de Alicante.

En la Universidad de Alicante, encontramos a su vez, secretarías en todas sus estructuras, que también sirven de información, apoyo y gestión administrativa al alumno, pero que están especializadas en materias concretas de las titulaciones que gestionan y administran.

En concreto la Universidad de Alicante está organizada en Centros, Departamentos e Institutos. Por lo que respecta a los centros son los siguientes, según la información ofrecida en su página web:

- Facultad de Ciencias Económicas y Empresariales
- Facultad de Ciencias
- Facultad de Ciencias de la Salud
- Facultad de Derecho
- Facultad de Educación
- Facultad de Filosofía y Letras
- Escuela Politécnica Superior
- Escuela de Doctorado

En cuanto a los departamentos encontramos que son los que se relacionan a continuación:

- AGROQUÍMICA Y BIOQUÍMICA
- ANÁLISIS ECONÓMICO APLICADO
- ANÁLISIS GEOGRÁFICO REGIONAL Y GEOGRAFÍA FÍSICA
- BIOTECNOLOGÍA
- CIENCIA DE LA COMPUTACIÓN E INTELIGENCIA ARTIFICIAL
- CIENCIAS AMBIENTALES Y RECURSOS NATURALES
- CIENCIAS DE LA TIERRA Y DEL MEDIO AMBIENTE
- CIENCIAS DEL MAR Y BIOLOGIA APLICADA
- CIENCIAS HISTÓRICO-JURÍDICAS
- COMUNICACIÓN Y PSICOLOGÍA SOCIAL
- CONSTRUCCIONES ARQUITECTÓNICAS
- DERECHO CIVIL
- DERECHO DEL TRABAJO Y DE LA SEGURIDAD SOCIAL
- DERECHO INTERNACIONAL PÚBLICO Y DERECHO PENAL
- DERECHO MERCANTIL Y DERECHO PROCESAL
- DIDÁCTICA GENERAL Y DIDÁCTICAS ESPECÍFICAS
- DISCIPLINAS ECONÓMICAS Y FINANCIERAS
- ECOLOGÍA
- ECONOMÍA APLICADA Y POLÍTICA ECONÓMICA
- ECONOMÍA FINANCIERA Y CONTABILIDAD
- EDIFICACIÓN Y URBANISMO
- ENFERMERÍA
- ENFERMERÍA COMUNITARIA, MEDICINA PREVENTIVA Y SALUD PÚBLICA E HISTORIA DE LA CIENCIA
- ESTUDIOS JURÍDICOS DEL ESTADO
- EXPRESIÓN GRÁFICA, COMPOSICIÓN Y PROYECTOS
- FILOGÍA CATALANA
- FILOGÍA ESPAÑOLA, LINGÜÍSTICA GENERAL Y TEORÍA DE LA LITERATURA
- FILOGÍA INGLESA
- FILOGÍAS INTEGRADAS
- FILOSOFÍA DEL DERECHO Y DERECHO INTERNACIONAL PRIVADO
- FÍSICA APLICADA
- FÍSICA, INGENIERÍA DE SISTEMAS Y TEORÍA DE LA SEÑAL
- FISIOLÓGIA, GENÉTICA Y MICROBIOLOGÍA
- FUNDAMENTOS DEL ANÁLISIS ECONÓMICO
- GEOGRAFÍA HUMANA
- HISTORIA MEDIEVAL, HISTORIA MODERNA Y CIENCIAS Y TÉCNICAS HISTORIOGRÁFICAS
- HUMANIDADES CONTEMPORÁNEAS

- INGENIERÍA CIVIL
- INGENIERÍA QUÍMICA
- INNOVACIÓN Y FORMACIÓN DIDÁCTICA
- LENGUAJES Y SISTEMAS INFORMÁTICOS
- MARKETING
- MATEMÁTICA APLICADA
- MATEMÁTICAS
- ÓPTICA, FARMACOLOGÍA Y ANATOMÍA
- ORGANIZACIÓN DE EMPRESAS
- PREHISTORIA, ARQUEOLOGÍA, HISTORIA ANTIGUA, FILOLOGÍA GRIEGA Y FILOLOGÍA LATINA
- PSICOLOGÍA DE LA SALUD
- PSICOLOGÍA EVOLUTIVA Y DIDÁCTICA
- QUÍMICA ANALÍTICA, NUTRICIÓN Y BROMATOLOGÍA
- QUÍMICA FÍSICA
- QUÍMICA INORGÁNICA
- QUÍMICA ORGÁNICA
- SOCIOLOGÍA I
- SOCIOLOGÍA II
- TECNOLOGÍA INFORMÁTICA Y COMPUTACIÓN
- TRABAJO SOCIAL Y SERVICIOS SOCIALES
- TRADUCCIÓN E INTERPRETACIÓN

Por el lado de los Institutos Universitarios de Investigación encontramos que son:

- INTERUNIVERSITARIO DESARROLLO SOCIAL Y PAZ
- INTERUNIVERSITARIO ECONOMÍA INTERN.
- INTERUNIVERSITARIO FIL. VALENCIANA
- INTERUNIVERSITARIO GEOGRAFÍA
- INTERUNIVERSITARIO LENGUAS MODERNAS APLICADAS
- MULTIDISCIPLINAR PARA EL ESTUDIO DEL MEDIO "RAMÓN MARGALEF" (IMEM)
- I.U. AGUA Y CIENCIAS AMBIENTALES
- I.U. BIODIVERSIDAD CIBIO
- I.U. ELECTROQUÍMICA
- I.U. ESTUDIOS DE GÉNERO
- I.U. ESTUDIOS SOCIALES DE AMÉRICA LATINA
- I.U. FÍSICA APLICADA A LAS CIENCIAS Y LAS TECNOLOGÍAS
- I.U. INGENIERÍA DE LOS PROCESOS QUÍMICOS
- I.U. INVESTIGACIÓN EN ARQUEOLOGÍA Y PATRIMONIO HISTÓRICO (INAPH)
- I.U. INVESTIGACIÓN INFORMÁTICA
- I.U. INVESTIGACIONES TURÍSTICAS
- I.U. MATERIALES
- I.U. SÍNTESIS ORGÁNICA

2- DETECTAR LAS PRINCIPALES CAUSAS DEL PROBLEMA

Según las propias palabras del Rector de la Universidad de Alicante, en su sección web, concretamente el su parte de saludo, nos indica que:

En la Universidad de Alicante la comunidad universitaria está integrada por alrededor de 3.800 profesores y personal de administración y servicios, y algo más de 32.000 estudiantes en titulaciones oficiales. Este capital humano está comprometido a superar los retos que tiene la sociedad actual con un trabajo bien hecho, de calidad, innovador y con voluntad de servicio público.

Somos una universidad bilingüe, pero con una clara vocación internacional por lo que apostamos firmemente por el multilingüismo institucional y por el plurilingüismo de todos los miembros de la comunidad universitaria. Por eso, hemos incorporado el inglés a la docencia, y muchas de nuestras actividades culturales y cursos se pueden hacer en inglés, francés u otras lenguas.

Somos una universidad valenciana y europeísta, abierta al Mediterráneo y a todas las culturas del mundo, una universidad que acoge cada año unos 1.200 estudiantes extranjeros y unos 2.000 estudiantes de otras regiones del estado español.

Por lo tanto y por todo, deducimos que estamos ante una gran institución sostenida por una oficina de información al alumnado de pequeñas dimensiones, aunque cuente con personal muy cualificado (la mayor parte del PAS de la UA son titulados universitarios o personal muy cualificado) y que en la parte relativa a información y atención al público sólo cuenta con 4 efectivos y 8 efectivos se encargan de la documentación y las publicaciones.

Entre las funciones que realizan encontramos las siguientes:

- Atender y resolver las solicitudes de información, a través de varios canales.
- Editar publicaciones y otro material informativo.
- Asegurar la participación de la UA en ferias informativas de temática educativa y juvenil organizadas por ayuntamientos y otras entidades y atender el stand.
- Organizar y desarrollar, en colaboración con el Secretariado de Acceso, actividades de información y orientación dirigidas a estudiantes preuniversitarios y profesorado de Secundaria: Programa de Visitas de Secundaria, Conferencias-coloquio sobre estudios de la UA y salidas profesionales, Jornada sobre el EEES para profesorado de Bachillerato, InfoSelectividad, InfoMayores25años, charlas en IES y otras entidades..
- Editar y mantener páginas y recursos electrónicos en web.
- Difundir información universitaria a través de varios canales.
- Colaborar en acciones de información, orientación, acogida e integración de nuevos alumnos a petición de los Centros organizadores de la UA.

A pesar de los esfuerzos, tras años trabajando en la gestión universitaria y antes como alumna de una de sus titulaciones, se observa como los alumnos en muchas ocasiones no saben explotar todo el potencial que les ofrece su etapa universitaria: becas, cursos, concursos, jornadas, estancias en otras universidades, etc.

En muchas ocasiones, acuden a las secretarías de sus distintos centros o facultades, a las que pertenecen sus titulaciones, en busca de información general, desconociendo que a pesar de que todo el personal posee cultura universitaria y que se tiene un saber general del entorno en el que se trabaja, no se pueden conocer todos los aspectos de todos los temas. Este hecho, en ocasiones, genera molestias por parte del alumnado, puesto que intenta obtener de cualquier gestor cualquier tipo de información.

3- FORMULAR EL OBJETIVO

Se establece como objetivo general, mejorar el servicio público de la educación superior, referido en este caso, a los servicios generales de información que obtienen los alumnos, con la finalidad de que estos obtengan las máximas oportunidades en su carrera profesional, por tanto, que el tiempo invertido en las mismas sea lo más provechoso posible y potencien al máximo sus oportunidades.

4- SELECCIONAR LAS ACCIONES DE MEJORA

Charlas informativas iniciales obligatorias a los alumnos que van a comenzar sus estudios universitarios sobre (además de informarles y asesorarles respecto en qué van a consistir los estudios elegidos):

- La cultura universitaria
- La estructura, funcionamiento y funciones de la Universidad.
- Qué es el PAS (Personal de Administración y Servicios) y cómo pueden ayudarle en las distintas parcelas de trabajo.
- Qué es el PDI (Personal de Docencia e Investigación), cuál es el alcance de la figura.

- Dónde, cuándo y cómo pueden encontrar información.
- Qué es una Administración Pública.
- Qué es el servicio público de la educación superior.
- Cuál es la misión de la Universidad.

Charlas informativas iniciales obligatorias a los alumnos de continuación de estudios en las que obtengan información relevante sobre cómo mejorar la calidad de su conocimiento del entorno universitario.

4. CONCLUSIONES

En esta comunicación se ha seguido una estrategia de investigación, partiendo de una estrategia básica de investigación en la que hemos tenido en cuenta, mediante su análisis, la estructura general de la institución que estamos tratando.

Esta estrategia nos ha permitido establecer los pasos previos para establecer un plan de mejora con la finalidad de maximizar las posibilidades que les ofrece, a los alumnos, la vida universitaria. Contando con información relevante sobre la misma, aumentarán sus posibilidades de ser egresados exitosos y que su experiencia sea enriquecedora tanto en el nivel cultural y profesional como en el personal.

Bibliografía

- Agencia Nacional de Evaluación de la Calidad y Acreditación. Plan de Mejora. Recuperado de: http://www.uantof.cl/public/docs/universidad/direccion_docente/15_elaboracion_plan_de_mejoras.pdf
- Centro Virtual Cervantes (2018). Modelo cuantitativo. Recuperado de https://cvc.cervantes.es/ensenanza/biblioteca_ele/diccio_ele/diccionario/metodologiacuantitativa.htm
- Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas. Recuperado de <https://www.boe.es/buscar/act.php?id=BOE-A-2015-10565>
- Ruiz, J.I. (1996). *Metodología de la Investigación Cualitativa*. Bilbao: Universidad de Deusto.
- Universidad de Alicante (2018). Recuperado de <https://www.ua.es/>
- Universidad de Alicante (2018). Saludo del Rector. Recuperado de <https://web.ua.es/es/oficina-rector/saludo.html>