

LA CREDIBILIDAD EN LA UNIVERSIDAD PÚBLICA COSTARRICENSE COMO VENTAJA COMPETITIVA PARA LA GESTIÓN UNIVERSITARIA



Lic. José Norberto Rivera Romero, Magister
Funcionario Consejo Universitario

Introducción

La credibilidad en las instituciones públicas costarricenses es un tema que ha sido cuestionado en diferentes sectores de la población, como consecuencia de la gran cantidad de hechos delictivos y de corrupción ocurridos en diversas instituciones del Estado y a esto se suma el mal servicio que brindan muchas de estas organizaciones a sus usuarios.

Por las implicaciones del tema y la relación que tengo con una universidad pública, quiero compartir algunas reflexiones acerca de la importancia de la credibilidad en las instituciones de educación superior y cómo ésta se puede convertir en una ventaja para su gestión.

El tema se desarrolla en cuatro partes, iniciando con la definición de los conceptos fundamentales, seguido por los siguientes subtemas:

1. ¿Tiene credibilidad la universidad pública en Costa Rica?, ¿por qué?
2. ¿Cómo ha utilizado la universidad pública costarricense la credibilidad para su gestión?
3. La credibilidad como ventaja competitiva en la gestión universitaria
4. Riesgos de perder la credibilidad

Finalmente se da una conclusión que no necesariamente cierra el tema, sino que deja la posibilidad para que la persona interesada pueda compartir sus opiniones.

Conceptos

Para desarrollar este tema es preciso, en principio, entender los conceptos de *credibilidad*, *universidad pública*, *ventaja competitiva* y *gestión universitaria*.

De acuerdo con el diccionario de la Real Academia Española, “**credibilidad**” es la *cualidad de ser creíble* y “**creíble**” se define como algo que *puede o merece ser creído*. Con esta definición se infiere, entonces, que la credibilidad está relacionada con lo que es aceptado como cierto y que, por lo tanto, es confiable y es real.

La universidad pública la entendemos como una institución dedicada a la educación superior, financiada, en un alto porcentaje, por el Estado y con características especiales como: la autonomía, la libertad de cátedra y la democracia interna. Es la institución donde se forman los profesionales que requiere el país para su desarrollo y su transformación.

El término “**ventaja competitiva**” es un concepto de corte empresarial que está relacionado con *aquellos recursos “idiosincráticos” (...) que no son fácilmente transferibles o replicables* (Grant,1993; Sobol y Levi, 1994). Por consiguiente, se debe entender como la ventaja que una compañía tiene respecto a otras que realizan actividades similares.

Si aplicamos el concepto en el contexto universitario, se puede decir que éste se refiere a la ventaja que tiene una universidad sobre el resto de universidades, que le facilita el cumplimiento de sus objetivos y, por ende, el alcance de sus propósitos y su misión.

De acuerdo con los teóricos la ventaja competitiva no existe, hay que construirla. Entre las variables indispensables para construirla se encuentran: el deseo, los conocimientos, el capital, la tecnología y las habilidades o destrezas para producir y distribuir bienes y servicios con el mayor valor agregado posible para los usuarios.

La gestión Universitaria se refiere a todas las actividades de planificación, organización, ejecución, dirección y control que llevan a cabo las personas que ocupan cargos de la administración superior, tales como el rector o rectora y los vicerrectores o vicerrectoras, y todos aquellas personas que ostentan puestos de autoridades universitarias como: decanos, directores y jefes, en procura de tomar las decisiones más adecuadas para garantizar la buena marcha de la institución y así lograr los objetivos propuestos.

¿Tiene credibilidad la universidad pública en Costa Rica?, ¿por qué?

La universidad pública se ha ganado la credibilidad en las diferentes sociedades y especialmente en nuestro país, por el rol protagónico que ha jugado, como institución social a través del tiempo en campos tan diversos como la formación de profesionales, la investigación, la extensión y la defensa de los derechos civiles. Además, por ser impulsora de las transformaciones sociales que han permitido el desarrollo socioeconómico de los pueblos y del país en general. De igual manera, en Costa Rica la universidades públicas se han convertido en un referente para los ciudadanos y para otras instituciones públicas y privadas, al momento de discutir los grandes problemas nacionales o cuando se ha requerido de su colaboración para resolver asuntos de gran incidencia en la sociedad. Es claro que no todas las universidades públicas costarricenses gozan de la misma credibilidad por parte de los ciudadanos, pues son muchas las variables que influyen para que las personas se formen su opinión al respecto. Cada institución tiene su propia historia, su cultura, su identidad y proyecta una imagen que es percibida de forma diferente por la

sociedad, no obstante, en el conjunto, las universidades públicas costarricenses han sido y continúan siendo instituciones con altos índices de credibilidad.

Esta credibilidad se ha mantenido a lo largo del tiempo, gracias a varios factores que han estado y continúan vigentes en su quehacer, tales como:

- El compromiso con el desarrollo social. Históricamente las universidades públicas han asumido un compromiso con la búsqueda de alternativas para promover el desarrollo social de los sectores menos favorecidos y de grupos y comunidades que han demandado su apoyo. Este compromiso se ha plasmado en programas de capacitación, en los trabajos comunales, y en la ejecución de proyectos de investigación orientados a la solución de problemas en áreas tan diversas como la producción agrícola, la salud y la educación, entre otras, por medio de la transferencia de los conocimientos y los resultados obtenidos.
- La infraestructura universitaria. Aún cuando siempre hay carencia de recursos para atender las demandas de la población costarricense en materia de educación superior, es innegable que estas instituciones han logrado desarrollar y acumular una infraestructura que es digna de admirar, por las características físicas de sus edificios, por los campus establecidos en las diferentes regiones del país, por sus laboratorios que son ejemplos claros de los avances tecnológicos y por las áreas verdes que se han logrado proteger. Como ejemplo de esta infraestructura se pueden citar: La ciudad científica de la Universidad de Costa Rica, la Escuela de Veterinaria de la Universidad Nacional, los laboratorios de biotecnología del Instituto Tecnológico de Costa Rica, la Editorial de la Universidad Estatal a Distancia, el Estadio Ecológico de la Universidad de Costa Rica y las distintas sedes regionales y centros universitarios de todas las universidades públicas que se encuentran a lo largo y ancho del país.
- La calidad de los profesionales que gradúan. Los graduados de las universidades públicas, por lo general, se caracterizan por ser profesionales de alta calidad, lo cual se sustenta en los conocimientos que adquieren durante la carrera, además estos graduados están comprometidos con el desarrollo país y poseen una visión humanista en su quehacer, características que históricamente les han otorgado prioridad en la contratación de recurso humano en las diferentes organizaciones públicas y privadas.
- Transparencia en la administración de los recursos asignados. Los recursos asignados por el Estado históricamente se han administrado correctamente en

procura de alcanzar el bien común y las transformaciones que demanda la sociedad costarricense. Siempre se ha buscado un buen aprovechamiento del presupuesto y el uso apropiado de los recursos disponibles, así como ofrecer la rendición de cuentas sobre los logros obtenidos ante las instancias correspondientes y los habitantes del país.

- La universidad pública costarricense ha sido y sigue siendo una institución auténtica, con características y normas propias, es creadora de conocimiento, se ha desarrollado y ha evolucionado en función de las necesidades del país. De ella han emanado ideas innovadoras que han incidido en los sistemas productivos y con ello en la transformación social.
- El humanismo que ha predominado y continúa haciéndolo en todo su quehacer. El ser humano ha sido, es y debe seguir siendo la inspiración de la universidad pública costarricense. Por ello, la formación profesional contempla en las diferentes carreras la oferta de una variedad de cursos y actividades relacionadas con la cultura y la realidad nacional.

¿Ha utilizado la universidad pública costarricense la credibilidad para su gestión?

La credibilidad en la universidad pública costarricense ha sido uno de los elementos esenciales que le han permitido incursionar en una gran variedad de actividades académicas, de proyección social y de investigación.

Dentro del quehacer universitario, es evidente que las carreras y los programas académicos que ofrecen las distintas universidades públicas son aceptados por los ciudadanos, dado la garantía de calidad y el respaldo que tienen. Es así como la oferta académica de la educación pública costarricense contempla una gran cantidad de carreras en distintas disciplinas; los proyectos de investigación abarcan una gama muy variada de temas y la proyección social se percibe en las diferentes regiones del país, con la ejecución de múltiples actividades. Se ha logrado traspasar las fronteras por medio de la firma de convenios con otras universidades e instituciones, con las cuales se comparten intereses; se han abierto las posibilidades para establecer alianzas estratégicas, con el fin de llevar a cabo proyectos institucionales de infraestructura y de gestión de recursos sanos, como mecanismos para fortalecer su accionar.

Es importante mencionar, además, la importancia del apoyo que las universidades públicas le brindan al Gobierno de la República, a través de los aportes que brindan con los resultados de investigaciones que se llevan a cabo y que son utilizados para tomar decisiones trascendentales para el país. En este sentido, pueden mencionarse las

actividades conjuntas que se realizan entre las universidades y los ministerios de Salud, de Obras Públicas y Transportes, y de Educación, entre otros.

La credibilidad como ventaja competitiva en la gestión universitaria

Cuando una institución tiene credibilidad, las oportunidades que el entorno le ofrece para llevar a cabo su gestión son muy variadas. En el caso específico de las universidades públicas costarricenses, es claro que son creíbles, dado que, en general, los habitantes del país tienen muy buenas referencias y un alto concepto del trabajo que realizan, por tanto, el medio en el cual se desempeñan les abre las posibilidades para incursionar en actividades variadas de su quehacer y en otras que han sido poco exploradas. Se puede asociar la credibilidad con la imagen institucional que proyectan y que percibe la población y aunque no todas son valoradas de igual manera, es posible, decir en general, que los costarricenses tienen una buena imagen de las universidades públicas, lo que les lleva a creer en ellas, a apoyarlas cuando ha sido necesario y a defenderlas cuando lo requieran.

RIESGOS DE PERDER LA CREDIBILIDAD

Como suele suceder en los individuos, perder la reputación es muy fácil, puesto que, por lo general, con un solo acto mal visto por otras personas, que genere dudas ante éstas, el ser humano es calificado y señalado con adjetivos que pueden llegar a denigrar su reputación e imagen, y, por ende, su credibilidad.

En el caso de las universidades públicas, la credibilidad puede perderse por muchas razones, entre ellas: incumplimiento, desorden, mala planificación y descuido; no obstante, el factor más sensible, que puede hacer que las personas físicas y jurídicas dejen de creer en estas instituciones, es lo que a mi criterio se denomina *la brecha de la insatisfacción*, concepto que entiendo como *la diferencia que hay entre las expectativas que tiene un usuario, llámese éste estudiante, investigador, profesor, funcionario o visitante, basadas en lo que ofrece la institución y lo que realmente recibe cuando adquiere el servicio.*

Un usuario insatisfecho es un medio idóneo para que la información se transmita de boca en boca entre las personas, o de entidad a entidad hacia otras organizaciones, creando así una atmósfera negativa que, poco a poco, empieza a envolver a toda la institución.

La pérdida de la credibilidad tiene efectos sumamente dañinos para una universidad, dado que es un portillo que se abre para poner en duda lo que se hace y lo que se ofrece, para cortar el financiamiento de programas y proyectos, para disminuir el ingreso de nuevos usuarios y, sobre todo, para perder a los usuarios que ya se tienen; por lo tanto, si la universidad pública costarricense perdiera la credibilidad, estaría en juego su propia existencia.

CONCLUSIÓN

Concluyo este artículo pensando que la universidad pública costarricense aún tiene credibilidad, ha hecho uso de esta condición y ha sabido aprovechar esa buena imagen para llevar a cabo su gestión en los diferentes ámbitos de su competencia. Sin embargo, existen una serie de riesgos que podrían hacer que la gente deje de creer en estas instituciones; no obstante son ellas mismas, a través de su personal docente y administrativo las que deben velar por su reputación, por lograr la satisfacción de los usuarios y por demostrar con hechos su eficiencia y eficacia en el manejo de los recursos que le asigna el Estado.