

1. CODIGO DE COMUNICACIÓN: 383

2. TITULO COMPLETO:

LA GESTIÓN DE LA MEJORA DE LA CALIDAD EN INSTITUCIONES DE EDUCACION SUPERIOR

3. EJE TEMATICO: EL CONOCIMIENTO COMO HERRAMIENTA DE INNOVACION

4. AUTORES:

MSc, Ing Carrillo Landazábal Martha Sofía
Universidad Tecnológica de Bolívar
mcarrillo@unitecnologica.edu.co
Colombia

Dr, Ing Ramón Pons Murguía,
Universidad de Cienfuegos
rpons@ucf.edu.cu
Cuba

Dra Lic Eulalia Villa González del Pino
Universidad de Cienfuegos Cuba
evilla@ucf.edu.cu
Cuba

5. RESUMEN

La educación reproduce y construye valores, conocimientos, habilidades profesionales y cultura, dando a la sociedad una dimensión histórica en correspondencia con la sociedad en que se desarrolla cuyo instrumento de afiliación de las diversas dimensiones debe ser un proceso de evaluación institucional, siempre orientado hacia la mejorar de la calidad de la educación superior, mejorar la gestión universitaria y la rendición de cuentas a la sociedad. En definitiva, la adopción de un enfoque de calidad percibida, que considere a profesores, estudiantes, personal administrativo y de servicios, egresados, y empleadores constituye una aportación valiosa e interesante para ser revisado en el estudio de la calidad de la educación superior.

En la literatura existente desde el contexto de universidades, poco se ha hecho a nivel investigativo hasta el momento en cuanto a la medición de los factores internos o externos de la calidad percibida por el servicio, puede ser por falta de estructura conceptual aplicable a la gestión de la calidad en la educación, la novedad de la tematica o las diferencias sustanciales en las características propias de la educación en comparación con otros servicios. Es importante mostrar cómo funcionan algunas iniciativas de la calidad en la universidad y de la efectividad de las acciones que se llevan a cabo para su mejora. En este sentido se presentas algunos avances conceptuales de la investigación que aborda diversos aspectos relacionados con los procesos de evaluación y mejora de la calidad universitaria centrada en el ámbito de la enseñanza que resultaria interesante ser mostrada a la cuminidad académica.

6. TRABAJO COMPLETO

LA GESTIÓN DE LA MEJORA DE LA CALIDAD EN INTITUCIONES DE EDUCACION SUPERIOR

**MSc, Ing Martha Sofía Carrillo Landazábal¹,
Dr, Ing Ramón Pons Murguía²,
Dra Lic Eulalia Villa González del Pino³**

¹Profesora Asociado. Universidad Tecnológica de Bolívar, Cartagena, Colombia, Estudiante Doctoral Universidad Central "Marta Abreo" de las Villas - Santa Clara - Cuba

E-mail mcarrill@unitecnologica.edu.co

²Profesor Titular Universidad de Cienfuegos - Cuba
Profesor Invitado Universidad Tecnológica de Bolívar
E-mail rpons@unitecnologica.edu.co , rpons@ucf.edu.co

³Profesora Titular. Universidad de Cienfuegos- Cuba,
E-mail evilla@ucf.edu.cu.

RESUMEN

La educación reproduce y construye valores, conocimientos, habilidades profesionales y cultura, dando una dimensión histórica en correspondencia con la sociedad en que se desarrolla cuyo instrumento de afiliación de las diversas dimensiones, lo cual trae consigo un proceso de evaluación institucional constante, pero siempre orientado hacia la mejora de la calidad de la educación superior, la mejora de la gestión universitaria y la rendición de cuentas necesaria a la sociedad. En definitiva, las instituciones de educación superior requieren la adopción de un enfoque de calidad percibida, que considere entre otros a profesores, estudiantes, personal administrativo y de servicios, egresados, y empleadores, lo que constituye una aportación valiosa e interesante para ser revisado en la investigación para el estudio de la calidad de la educación superior.

En la literatura existente desde el contexto de universidades, poco se ha hecho a nivel investigativo hasta el momento, en cuanto a la medición de los factores o variables internos o externos de la calidad percibida por el servicio, puede ser por falta de estructura conceptual aplicable a la gestión de la calidad en la educación, a la novedad de la temática o las diferencias sustanciales en las características propias de la educación en comparación con otros servicios. Es importante mostrar entonces, cómo funcionan algunas iniciativas de la calidad en la universidad y de la efectividad de las acciones que se llevan a cabo para su mejora, tomando elementos teóricos de centrada en enfoques estratégicos, de mejora continua, de gestión por procesos y gestión de la calidad total, propuesta que nace desde la facultad de ingeniería pionera en la Universidad Tecnológica de Bolívar de procesos de mejoramiento de la calidad institucional. En tal sentido se presentan algunos

avances conceptuales de la investigación que aborda diversos aspectos relacionados con los procesos de evaluación y mejora de la calidad universitaria centrada en el ámbito de la enseñanza que resultaría interesante ser mostrada a la comunidad académica.

Palabras clave: Gestión por Procesos, Mejora de los Procesos, Calidad Educación Superior.

1. INTRODUCCIÓN

La temática de la calidad está presente actualmente en los sistemas de educación superior del mundo y los gobiernos muestran gran interés en el desarrollo de sistemas de gestión de la calidad. Sin embargo, los sistemas de gestión no logran la efectividad requerida, debido a la carencia del enfoque en sistemas que haga que exista integración [Ishikawa, 1991; Goldratt, 1995; Abel 1995; Harrington, 1997; Cuesta Santos, 2000, Juran & Blanton, 2001, Lopez, C, 2002]. Además, de la existencia de organizaciones no lucrativas como el caso de las universidades con estructuras rígidas, funcionales, complejas y burocrática profesional [Mintzberg, H 1984; Rama, C., 2004; Vecino Algret, 2004]; con una total carencia de enfoque por procesos en la gestión y con la necesidad de implantar sistemas de gestión de la calidad en busca de la acreditación y la excelencia.

2. EL CONCEPTO DE CALIDAD EN EDUCACIÓN

Se ha hablado del concepto de calidad con relativa frecuencia en educación en su texto [Yesaguirre] en donde incluye varias dimensiones que se complementan entre sí y se presnetan a continuación.

La primera dimensión es la eficacia: una educación con calidad es aquélla que logra que los alumnos realmente aprendan lo establecido en los planes y programas curriculares después de pasado los ciclos o niveles, en esta perspectiva en que no sólo basta asistir a clase, los estudiantes aprenden en el paso por el sistema, por lo tanto, se pone en primer lugar los resultados del aprendizaje debida a la acción educativa.

La segunda dimensión del concepto de calidad, complementa la anterior y está relacionada con lo que se aprende en el sistema, es decir, su pertinencia en términos individuales y sociales. Esto indica que una educación con calidad es aquélla donde los contenidos responden adecuadamente a lo que el individuo necesita para desarrollarse como persona en forma intelectual, afectiva, física y moralmente e interactuar con la sociedad en lo político, lo económico y lo social. Por consiguiente,

desde este punto de vista se pone en primer lugar la acción educativa y su interrelación con los diseños y los contenidos curriculares.

Por último, la tercera dimensión tiene que ver con los procesos y medios que el sistema brinda a los alumnos para el desarrollo de su experiencia educativa. Es decir, que bajo esta perspectiva una educación con calidad es aquella que ofrece un adecuado contexto físico para el aprendizaje, un cuerpo docente preparado para la tarea de enseñar, buenos materiales de estudio y trabajo, buenas estrategias didácticas, buenos textos, biblioteca, equipos de computo, internet, redes, etc. Desde esta perspectiva se pone en primer plano los medios empleados para la acción educativa. [Yzaguirre P, 2004].

El concepto de calidad en la educación superior puede analizarse de múltiples y variadas formas. Se constituye en el elemento central del proceso de gestión universitaria de estos tiempos. Debe contemplar: la formación del profesional, la educación en posgrado, la investigación científica y tecnológica, así como la extensión universitaria. Por otra parte, no pueden dejar de considerarse en este proceso, la evaluación y acreditación institucionales. Es necesaria la conciliación de los componentes teórico-cognoscitivos y práctico-profesional con la formación de valores, en el ámbito de la pedagogía contemporánea, se privilegia el aprendizaje participativo, las técnicas de trabajo en grupos, así como los procedimientos lúdicos de formación activa: aprender haciendo, resolviendo problemas profesionales, preparando al hombre para la vida.

Es importante anotar que existen tendencias en muchos países a entender la calidad hacia la satisfacción de los clientes, lo cual se logra a través de dos componentes: características del producto y la falta de deficiencias [Juran, 1989] características de una entidad que se confiere la capacidad para cumplir los requerimientos, exceder las expectativas así como prever y cumplir las necesidades de los clientes mediante la entrega de productos [Pons R. 2004]. En el caso de los sistemas universitarios que toman de referencia de clientes o usuarios directos e indirectos y establecen incentivos para mejorar la calidad de la enseñanza, la innovación de los programas, la productividad académica y los servicios proporcionados a la sociedad [William, 1995; Dill, 1997].

Las universidades comprometidas en procesos de evaluación realizan un autoevaluación y luego se someten a evaluación externa cuyo objetivo principal es mejorar la calidad de la institución, pero ese proceso de mejora también se lleva a cabo a través de la implantación de modelos de dirección estratégica, de nuevas formas organizativas, de formas de financiación ligadas a la calidad o adoptando el enfoque de calidad total. [Teeter y Lozier 1993; Peña, 1999; Winter, 1999].

Las organizaciones educativas de diversos países de Latinoamérica, entre ellos Colombia, desde hace algunos años, han mostrado interés en los beneficios que trae consigo el análisis y estructura de los sistemas de gestión de la calidad. La Dra Maria Monica Asmar, Directora General del ICFES (Instituto Colombiano de Fomento a la Educación Superior) afirma que es importante para el país el avance

que se ha obtenido en la construcción de un Sistema de Calidad que se oriente a garantizar los niveles mínimos de programas e instituciones, aunque enfocado hacia procesos de inspección y vigilancia con criterios de evaluación académica iniciando con condiciones mínimas exigibles por el Estado Colombiano, que según ellos, permitirán avanzar hacia la consecución de altos estándares de calidad. En el documento del ICFES, denominado “Estándares mínimos de calidad para creación y funcionamiento de programas universitarios de pregrado referentes básicos para su formulación” define que el logro de la calidad se entiende como un continuum que se inicia con el cumplimiento de los estándares de calidad y que se puede prolongar hacia el logro de los máximos niveles de excelencia académica, certificados a través de la certificación voluntaria. Los estándares de calidad son, pues, un punto de partida que asegura que la oferta educativa cumpla con las condiciones básicas de calidad y un mecanismo para proteger los derechos de los usuarios del sistema [ICFES 2001].

En el marco de la Ley 30 de 1992 (art. 100), no se hace mención a las denominadas condiciones mínimas que deben reunir los gobiernos de las instituciones de origen privado como es el caso de la Universidad Tecnológica de Bolívar y no se ha exigido por parte del estado el desarrollo teórico ni normativo en el país a este respecto. “La gobernabilidad de una institución o de un sistema, señalan los documentos del ICFES, hacen referencia al conjunto de disposiciones formales e informales que permiten la toma de decisiones o el establecimiento de líneas de acción. Se trata, por lo tanto, de la manera como una institución de educación superior, o el conglomerado de ellas, se organiza para llevar a la práctica su misión propia. (...) Un grado adecuado de gobernabilidad inicia en la calidad con la institución o el sistema cumple con sus funciones, en la medida en que de alguna manera ella fija los parámetros de la dirección y administración e involucra a todos los agentes que integra”[ICFES, 2002].

La nueva tendencia institucional implica procesos de autoevaluación referidos a las formas de gobierno universitario, los cuales deben ser coherentes con su misión académica, respetuosos de la autonomía y la soberanía del conocimiento y de los equipos de trabajo interdisciplinario constituidos para el logro de varios objetivos. Esta forma de gobierno particular contrasta gobiernos predominantes burocráticos, en donde prevalece el trabajo administrativo sobre el académico; los intereses particulares sobre los de la institución y sobre las funciones misionales de la docencia, la investigación, la extensión, la generación y transmisión del conocimiento que en instituciones de menor desarrollo pueden ser consideradas secundarias, como se señala en el documento del ICFES “el menor desarrollo académico está asociado con la ausencia de regulación interna de la actividad académica, con la subordinación de los criterios académicos a los administrativos y financieros, con la falta de condiciones de trabajo y de apoyo a la vida y producción intelectual, y con el marginamiento de los docentes de las responsabilidades académicas de las instituciones de Educación Superior”[Florez F, ICFES, 2002].

La excelencia académica se puede decir que constituye uno de los elementos de mayor importancia y controversia en la educación superior contemporánea; pues su

determinación se encuentra estrechamente vinculada a los procesos de la evaluación curricular y la acreditación académica de las Universidades.

La calidad académica no es una abstracción, sino un referente social e institucional y sus resultados tienen que ser analizados, no sólo en términos cognoscitivos y conductuales, sino en cuanto a la producción intelectual y científica, y cómo dan respuestas las universidades, a las necesidades planteadas por el encargo social. [Albornoz O, 1996].

Kent R, define varios conceptos diferentes de la calidad, así se tiene: [Kent R, 2004].

- Como lo excepcional, que ha sido el concepto académico tradicional.
- En la consistencia de un producto, que es la conceptualización propia de la producción industrial.
- En el cumplimiento de una misión, que es el concepto gerencial, que se enmarca en el análisis de la eficiencia y eficacia del cumplimiento de una tarea o misión.
- En la satisfacción de las necesidades del usuario, que es el que se emplea en el mercado.
- En la transformación del hombre, que es el concepto educacional o pedagógico contemporáneo de formación de los individuos y grupos sociales.

El concepto de calidad en la educación superior puede analizarse de múltiples y variadas formas. Se constituye en el elemento central del proceso de gestión universitaria de estos tiempos. Debe contemplar: la formación del profesional, la educación en posgrado, la investigación científica y tecnológica, así como la extensión universitaria. Por otra parte, no pueden dejar de considerarse en este proceso, la evaluación y acreditación institucionales. Es necesaria la conciliación de los componentes teórico-cognoscitivos y práctico-profesional con la formación de valores, en el ámbito de la pedagogía contemporánea, se privilegia el aprendizaje participativo, las técnicas de trabajo en grupos, así como los procedimientos lúdicos de formación activa: aprender haciendo, resolviendo problemas profesionales, preparando al hombre para la vida.

La educación reproduce y construye valores, conocimientos, habilidades profesionales y cultura, dando a la sociedad una dimensión histórica en correspondencia con la sociedad en que se desarrolla. O sea que, no se puede pensar en calidad de la educación superior como un fin en sí, dissociado de la inserción concreta de la institución universitaria en un determinado contexto social. Esa vinculación necesaria entre calidad y pertinencia es uno de los presupuestos fundamentales para el abordaje de esta temática, cuyo instrumento de afiliación para ambas dimensiones debe ser un proceso de evaluación institucional, orientado hacia un triple objetivo: mejorar la calidad de la educación superior, mejorar la gestión

universitaria y rendir cuentas a la sociedad. Será pertinente si responde adecuada y creativamente a todos estos retos.

En definitiva, la adopción de un enfoque de calidad percibida, que considere a profesores, estudiantes, personal administrativo y de servicios, egresados, y empleadores constituye una aportación valiosa e interesante para el estudio de la calidad de la educación superior.

3. LA PROBLEMÁTICA EN LA CALIDAD EN EDUCACIÓN

Los cambios que se han producido internacionalmente desde hace algún tiempo, producto de la globalización de la economía, la mayor competencia, los cambios tecnológicos, las mayores exigencias de los consumidores, todo ello incide en la búsqueda permanente en las organizaciones de excelencia, lo cual no ha sido ajeno a las universidades, las cuales buscan la calidad en la oferta de sus servicios académicos e investigativos.

La literatura existente esta indica que, en el contexto de universidades, poco se ha hecho a nivel investigativo hasta el momento en cuanto a la medición de los factores internos o externos de la calidad percibida por el servicio, puede ser por falta de estructura conceptual aplicable a la gestión de la calidad en la educación, a la novedad del tema o a las diferencias sustanciales en las características propias de la educación en comparación con otros servicios [Owlia y Aspinwall, 1996: 162].

Por otra parte, hacen falta investigaciones rigurosas de cómo funcionan las iniciativas de la calidad en la universidad y de la efectividad de las acciones que se llevan a cabo para su mejora. En este sentido la investigación aborda diversos aspectos relacionados con los procesos de evaluación y mejora de la calidad universitaria centrada en el ámbito de la enseñanza y tomando de referenmtes los enfoques estratégicos, de mejora continua, de gestión por procesos y gestión de la calidad total pero aplicado a servicios educativos y específicamente educación superior.

El Problema científico que se aborda en la investigación esta relacionda con que las Instituciones de Educación Superior no cuentan en la actualidad con procedimientos científicamente argumentados que permitan gestionar proactivamente los factores que contribuyan a la mejora de la calidad de sus procesos.

Es necesario buscar vías para gestionar de manera efectiva y eficaz aquellos factores que inciden directamente en la mejora de la calidad institucional, lo que constituye un problema científico, que requiere de una investigación profunda de las herramientas teórica-practicas y las condiciones concretas en donde van a ser aplicadas. De tal forma que se conciba la gestión de los procesos con enfoque de

mejora continua, tal como se aplican en muchas ocasiones en forma usual en las prácticas gerenciales modernas actualmente, colocando de esta manera a las Instituciones de Educación Superior como generadores de conocimiento a la vanguardia de las últimas tendencias en el camino hacia la satisfacción de sus clientes como un todo, tanto en procesos y productos en busca de cumplir con las expectativas de la sociedad.

4. CONCLUSIONES

Las Instituciones de Educación Superior y muchas otras entidades educativas están realizando actualmente enfocadas hacia avances importantes en el desarrollo de aproximaciones a sistemas de gestión de la calidad, enmarcados sus prácticas básicamente, a sistemas de evaluación de la calidad y la utilización en general de tres modelos con alto reconocimiento internacional y nacional: el de las Normas ISO, (especialmente las de la familia ISO 9000), el de los Sistemas de Acreditación de Programas e Instituciones del CNA, que se han desarrollado particularmente en el ámbito de la educación superior, y el de los Premios (nacionales e internacionales) de Calidad (que en algunos casos incluyen Galardones de Excelencia para la gestión escolar), lo cual da cuenta de la gran preocupación de las instituciones educativas en buscar excelencia y reconocimiento por parte de los entes certificadores.

Adicionalmente a ello se puede concluir además que las Instituciones de Educación Superior no cuentan en la actualidad con procedimientos científicamente argumentados que permitan gestionar proactivamente los factores que contribuyan a la mejora de la calidad de sus procesos.

Esto explica la necesidad de buscar una propuesta metodológica que haga posible gestionar de manera efectiva y eficaz aquellos factores que inciden directamente en la mejora de la calidad institucional, lo constituye un problema científico, que requiere de una investigación profunda de las herramientas teórica-prácticas y las condiciones concretas en donde van a ser aplicadas.

Y de esta forma, priorizar la asignación de recursos a los procesos, sub-procesos y actividades que aportan valor al cumplimiento de las estrategias y la mejora de la calidad de las IES, permitiendo la toma de decisiones de manera proactiva para la mejora continua, con criterios de eficacia (reducción de costos a través de inductores).

Y contribuir a la elevación de los niveles de satisfacción de los implicados directa e indirecta en su funcionamiento: profesores, estudiantes, personal administrativo y de servicios, egresados y empleadores.

5. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Albornoz O. (1996:8) *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*. Documento de Trabajo Comisión 2. Conferencia Regional sobre Políticas y Estrategias para la Transformación de la Educación Superior en América Latina y el Caribe. La Habana: CRESALC, UNESCO, MES. 1996:8
- Pérez Fernández de Velasco (2007), José Antonio. *Gestión por Procesos*. ESIC Editorial, 2007
- Riveros Silva, Pablo Emilio (2007). *Sistemas de gestión de la calidad del servicio*. ECOE Ediciones. Tercera edición actualizada: mayo de 2007
- Norma internacional ISO 9000. Traducción certificada. *Sistema de gestión de la calidad. Conceptos y vocabulario. ISO 2000, ISO Copyright office. Suiza*.
- Ministerio de Comercio, Industria y Turismo. *Modelo de excelencia en la gestión para organizaciones de clase mundial*. Corporación Calidad. Bogota DC, Abril del 2008.
- ARENAS, ADOLFO LEÓN. *Calidad Y Competencias: Propuesta De Un Modelo Educativo En Educación Superior* (2008). Revista UIS ingenierías, Volumen 7, No. 1. Junio de 2008. Universidad Industrial de Santander.
- De Miguel Diaz, M y otros.(2003) *Evaluación de la calidad de las titulaciones universitarias. Guía metodológica*. Edición Solana e Hijos A. G., Madrid.
- Ishicawa, kauru. (1991) *Introduction to Quality Control Tokyo*: 3ª Corporacion. Japon, Chaptes 1,5,7.
- IWA-2 (2001). *Guía de Aplicación de Sistemas de Gestión de la Calidad para organizaciones educativas: Aplicación de la Norma ISO 9000:2000*. Secretaria de Educación Pública. México.
- ICFES, (2001) *Bases para una política de Estado en materia de educación superior*. Ministerio de Educación Nacional Bogotá Colombia, p 70.
- FLOREZ, Rafael. (2002). *Factores asociados a la calidad de la docencia universitaria*. ICFES, p 94.
- Kent R. (1996:8) *Evaluación y acreditación en la educación superior latinoamericana. Razones, logros, desafíos y propuestas. Documento de trabajo comisión 2*. Conferencia regional sobre políticas y estrategias para la transformación de la educación superior en América Latina y el Caribe. La Habana: CRESALC, UNESCO, MES.

Marmolejo Lopez, M y otros. (2005) *La certificación ISO 9000 y la autoevaluación en Instituciones de la Educación Superior*.

Medina Rivilla, (2003) *Modelos de evaluación de la calidad en instituciones universitarias*. Editorial Universitas, S.A Madrid

Owlia, MS and Aspinwall, E M Quality in Higher Education – a Survey Total Qual Mngt 1996, 7, 161-171

Pons, R & Villa, Eulalia. (2006) Gestión de la Calidad. Universidad de Cienfuegos Cuba.

Pons Murguía Ramón. *Gestión para la Calidad Total*. Monografía. Universidad Nacional de Ingeniería. Managua, 1998b.

Pons Murguía, R. *Curso Oficial de Gestión por Procesos*. Compilación de materiales. www.ucm.es/info/dsip/asignaturas/gestión/FI519.htm, Universidad de Cienfuegos, 2003

Pons, R. & Villa, Eulalia *Planeación de la Calidad*. Barranquilla, Colombia: Universidad del Atlántico, 2004,200 p.

Pons, R. & Villa, Eulalia *Gestión de Calidad Total*. Universidad de Cienfuegos, 2005. 440p

Pons, R. & Villa, Eulalia *Gestión de la Calidad*. Editorial Universidad de Cienfuegos, En proceso de edición (2006)

Pons, R. & Villa, Eulalia *Gestión de Calidad Total*. Universidad de Cienfuegos, 2005. 440p

Pons, R & Villa, Eulalia. *Gestión de la Calidad*. Universidad de Cienfuegos Cuba. 2006

Winter, R.S. " Overcoming barriers to total quality management in colleges and universities", in Sherr, L.A., Teeter, D.J. (Eds),*Total Quality Management in Higher Education*, New Directions for Institutional Research, San Francisco, CA, No.71 , 1991.

Sherr, L.A., Lozier, G.G. (1991:9), "Total quality management in higher education ", in Sherr, L.A., Teeter, D.J. (Eds), Total Quality Management in Higher Education, New Directions for Institutional Research, San Francisco, CA, No.71, .

Teeter, D.J., Lozier, G.G, "Should institutional researchers and planners adopt TQM?", in Sherr, L.A., Teeter, D.J. (Eds), Total Quality Management in Higher Education, New Directions for Institutional Research, San Francisco, CA, No.71 , 1991.

Teeter, D.J., Lozier Pursuit of Quality in higher education: case Studies in total quality management. Editors Deborah J. Teeter, Gregory Lozier. NDIR # 78 Summer 1993.

Sherr, L.A., Lozier, G.G. (1991:9), "Total quality management in higher education ", in Sherr, L.A., Teeter, D.J. (Eds), Total Quality Management in Higher Education, New Directions for Institutional Research, San Francisco, CA, No.71, .

William F Massy and Andrea K Wilger "Improving Productivity " Resource Allocation in Education. Change 27 No 4 (jul / agost 1995): pp 10 -20