

Principios de calidad en las organizaciones de educación superior

Quality principles in higher education organizations

Ana Elvira Manuel Ferrer *

REVISTA
GESTIÓN, COMPETITIVIDAD E
INNOVACIÓN

* Enfermera. Especialista en Docencia Universitaria, Magister en Educación. Docente Facultad de Enfermería, Universidad Metropolitana, Barranquilla Colombia. anamf34@hotmail.com

Fecha de recepción: 14 de septiembre de 2017

Fecha de aceptación: 18 de enero de 2018

Citación:

Manuel Ferrer , A. E. (2018). Principios de calidad en las organizaciones de educación superior. Gestión, Competitividad e innovación(Enero-Junio 2018), 22-28.

RESUMEN

El presente artículo se detalla los principios que deben ser considerados para tener calidad en las instituciones de educación superior, con el fin de satisfacer a los clientes externos e internos y así mantenerse vivo en el mercado de la educación. Específicamente, primero, se puntualiza cómo lograr un enfoque al cliente, teniendo en cuenta los beneficios que tiene aplicar el liderazgo y la participación del personal; en segundo término, el enfoque basado en procesos y el enfoque de sistemas para la gestión, optimizados desde la perspectiva de la mejora continua, que permita en último, lugar la toma de decisiones basado en hechos, junto con una simbiosis producto de buenas relaciones mutuamente beneficiosas con el proveedor.

Palabras Claves: Principios, calidad, educación superior

ABSTRACT

This article details the principles that should be considered to have quality in higher education institutions, in order to satisfy external and internal clients and thus stay alive in the education market. Specifically, first, it points out how to achieve a customer focus, taking into account the benefits of applying leadership and staff participation; secondly, the process-based approach and the systems approach to management, optimized from the perspective of continuous improvement, which ultimately allows the decision-making based on facts, together with a symbiosis product of good relations mutually beneficial with the provider.

Keywords: Principles, quality, higher education.

1. Introducción

El principio del Enfoque hacia el Cliente se aplicaría procediendo a promover reformas curriculares que fortalezcan los núcleos básicos de la formación en disciplinas y profesiones que reduzcan los contenidos meramente informativos; y que tengan la capacidad para responder adecuadamente a las demandas de la sociedad, como también para plantearle nuevas alternativas y posibilidades de desarrollo.

Complementariamente, se debe, en primera instancia, realizar encuestas de autoevaluación para conocer las necesidades y expectativas de los estudiantes; y realizar mesas sectoriales para la identificación de las competencias que requiere el sector productivo. Por otro lado, es de importancia generar los espacios que promuevan las mesas de trabajo, encuestas y entrevistas y PQR's (peticiones, quejas y reclamos) con el fin tener una socialización efectiva en toda la institución de las necesidades y expectativas de los estudiantes.

Finalmente, y como producto de las actividades anteriores, se podrá definir, en forma efectiva, los procesos de administración de las relaciones con los estudiantes y el sector productivo.

Teniendo en cuenta que, los clientes directos de las instituciones de educación universitaria lo representan los estudiantes, y los indirectos lo conforman las empresas a las cuales el egresado va a vincularse (Camisón Zornoza, Gil Edo, & Roca Puig, 1999), el principio del

Enfoque hacia el Cliente se aplicaría procediendo de la siguiente forma: Asegurar que los procesos de enseñanza aprendizaje y su entorno asociado estén ligados con las necesidades y expectativas de los estudiantes, e investigando y comprendiendo las necesidades de competencias profesionales de las empresas del sector productivo haciendo sinergia con las expectativas del mercado laboral.

Tener una socialización efectiva en toda la institución de las necesidades y expectativas de los estudiantes. Poder medir, por un lado, el grado de satisfacción de los estudiantes ante procesos de enseñanza aprendizaje, y por otro, la aceptación y desempeño de los egresados en el sector productivo. Finalmente, actuar sobre estos resultados; y tener procesos de administración de las relaciones con los estudiantes y el sector productivo.

2. Liderazgo

El liderazgo en las instituciones de educación superior se puede lograr al promover que desde la estructura académica y curricular se haga evidente el aprecio de las diferencias individuales, valores, principios, modelos de ética, permitiendo que cada cual encuentre en ella una posibilidad de desarrollo humano e intelectual, en concordancia con sus intereses y actitudes.

Es vital suscitar que se convierta todo acto investigativo, docente y de proyección universitaria en un elemento de aprendizaje, de manera que cada uno encuentre la posibilidad de formarse integralmente, preparándose más para la vida que para la sola práctica de un ejercicio profesional.

Con lo anterior se hace necesario instaurar una campaña de sensibilización para fomentar una cultura que propicie la investigación dentro de la institución. Con ello, se puede pensar en crear estímulos para los investigadores y apoyar la creación de centros de investigación.

El liderazgo depende en grado suma de la definición un plan de acción para ejecutar el plan estratégico soportado en un presupuesto que permita proveer a los docentes y estudiantes de los recursos adecuados para que realicen sus actividades académicas, juntamente y en la misma línea de acción, el departamento de gestión del talento humano deberá desarrollar un plan de capacitación para el personal administrativo, docente y de apoyo de la institución.

El liderazgo en las instituciones de educación universitaria se puede lograr aplicando los siguientes elementos:

- Fomentar los valores, principios, modelos de ética y de mejoramiento continuo tanto en la parte académica como en la administrativa, orientados a instaurar la confianza.
- Proveer a los docentes y estudiantes de los recursos adecuados para que realicen sus actividades académicas, así mismo, se debe hacer con los miembros de la parte directiva.
- Tener planes de formación y de entrenamiento.
- Tener planes de incentivos a estudiantes, docentes y directivos.
- Reconocer las contribuciones de la gente.
- Instaurando objetivos desafiantes.

3. Participación del personal

Todo el personal debe estar vinculado a una cultura que busque que las políticas de desarrollo en la cual el trabajo colectivo prime sobre el individual y la creación de espacios para la socialización y solución de problemas.

En forma adicional, la participación de todo el personal en la inducción y re inducción en las funciones de rol y carácter administrativo y docente; y especialmente en el proceso de reconocimiento e inducción a los nuevos estudiantes donde conozcan todas las actividades, reglamentos y su importancia como miembros de la institución.

Una comunidad académica universitaria la componen, principalmente, los estudiantes, docentes, administrativos, egresados y directivos de la institución, cada uno de ellos con un rol específico dentro de los procesos de generación de conocimiento. Su participación dentro de esta comunidad se encuentra enmarcada dentro de los parámetros centrados que los estudiantes, docentes, egresados y directivos entienden su rol dentro de la institución y la importancia de su contribución; cada miembro de la comunidad académica conoce sus deberes, derechos, capacidades y sus limitantes; y que existen los espacios para discusión y para solucionar problemas.

4. Enfoque basado en procesos

El enfoque basado en procesos busca determinar las necesidades y requisitos del cliente, para poder estructurar e implementar procesos cuya meta sea la satisfacción de dicho cliente, obteniendo así la eficiencia y la eficacia del proceso, que se convierte en efectividad para el cliente. (Riascos González, 2006)

Este enfoque, contextualizado a las instituciones de educación universitaria, se aplicaría, primero, definiendo de manera sistemática las actividades necesarias de los procesos relacionados con la enseñanza, el aprendizaje y la investigación para obtener los resultados que permitan cubrir las necesidades de la comunidad académica de la institución. Segundo, delimitando los dolientes y sus responsabilidades para todas las actividades que permitan generar valor a los estudiantes y al sector productivo.

En forma simultánea, se debe medir los niveles de capacidad de las actividades que generan valor; los riesgos, consecuencias e impactos de las actividades en la comunidad académica, así como en los proveedores y otras partes interesadas. Esto, para orientarse en analizar los factores críticos de éxito, representados en los recursos, protocolos y métodos que perfeccionarán las actividades que generan valor.

Otra forma en que se puede aplicar el enfoque basado en procesos, contextualizado a las instituciones de educación universitaria, sería al establecer una organización efectiva para la docencia e investigación que permita hacer de la práctica docente e investigativa un factor de identidad institucional; y una organización que contribuya a que la gestión para la investigación y docencia trascienda el simple marco local; e implantando una caracterización a cada proceso dentro del mapa de procesos que posee la organización en el ciclo PHVA.

Finalmente, se debe diseñar un instrumento de medición de los niveles de capacidad de las actividades que generan valor. Para poder analizar los factores críticos de éxito, representados en recursos, protocolos y métodos y materiales que mejorarán las actividades clave de la organización que generan valor.

5. Enfoque de sistemas para la gestión

La metodología del Enfoque de Sistemas se basa en el análisis de los fenómenos como totalidades constituidas por partes interactuantes entre sí, a los cuales se les denomina Sistemas. Asimismo, este enfoque pretende integrar en el análisis las partes del fenómeno con el fin de alcanzar una totalidad lógica, en donde, son de gran importancia las relaciones entre éstas. (Hurtado Carmona, 2011, pág. 3). Desde el punto de vista sistémico, las instituciones de educación universitaria se consideran como una totalidad interactuante, y como tal, la aplicación de este enfoque se concentra en:

Conceptualizar a la institución como un sistema, para poder determinar y comprender las relaciones o interacciones entre los procesos que conforman al sistema que representa la institución y orientar los objetivos de la institución en búsqueda de efectividad y eficiencia.

Generar la Entropía Negativa (Hurtado Carmona, 2011, pág. 21) necesaria con el fin de armonizar e integrar a los procesos, esto con el de derribar barreras funcionales, se debe promover una mejor comprensión de los roles y responsabilidades que son necesarios para acometer objetivos comunes. Y esto a su vez, permitiría estar consciente de las capacidades institucionales para poder implantar prioridades en las restricciones de recursos.

También es oportuno, utilizar la comunicación de retroalimentación como base para la medición y la evaluación, para mejorar el sistema institucional, como insumo para conceptualizar el mapa de procesos como un sistema con partes interrelacionadas.

Diseño y aplicación de instrumentos que permitan determinar y comprender las relaciones entre los procesos del sistema que representa la institución, es importante para lograr a través de la confrontación dialéctica y la acción sinérgica con los entes reguladores, asesores y afines una inserción efectiva en las comunidades académicas en la búsqueda de la efectividad y eficiencia. Como fin último, fomentar concepciones curriculares y pedagógicas que ofrezcan a cada cual una visión holística que vaya más allá de lo que parcialmente pueda ofrecer una sola unidad académica.

Generar entropía negativa necesaria para informar, organizar e integrar a los procesos, para implementar un método de comunicación de retroalimentación para ser usada en la medición y evaluación para detectar oportunidades de mejora.

6. Mejora continua

La mejora continua se puede aplicar en las instituciones de educación universitaria empleando un enfoque equilibrado con la organización y su desempeño para permitir crear los espacios para proveer a la comunidad académica el entrenamiento y formación en los métodos y herramientas de mejora continua.

Por otro lado, hacer de la mejora continua en los procesos, actividades y servicios con un contexto que permita a cada integrante de la institución fijar metas para guiar y medir la mejora continua. A la postre se podrá reconocer y documentar las oportunidades de mejoras.

Se debe diseñar planes de mejoramiento como respuesta a las correcciones, observaciones y no conformidades encontradas al sistema, junto con la utilización de las mejoras

metodologías para hallar las causas y así poder realizar las correcciones adecuadas tales como espina de pescado, diagrama causa efecto, los cinco porque, etc.

Todo aspecto actividad, proceso, etc. se debe documentar, revisar, aprobar y actualizar las oportunidades de mejora.

Finalmente, desarrollar un PHVA de los procesos, actividades, servicios que involucre a cada miembro de la comunidad académica con el fin de fijar metas y medir la mejora continua.

7. Enfoque basado en hechos para la toma de decisiones

Este principio se orienta a minimizar las pérdidas y a maximizar las ganancias cuando se presentan disyuntivas entre las cuales se debe tomar una decisión. Este dilema lo presenta con mucha frecuencia las instituciones de educación universitarias sobre todo cuando se necesita generar un impacto que origine una ventaja competitiva o al resolver problemas mediante la adaptación.

En este caso los factores que se pueden aplicar al certificar que los datos y la información son actuales y disponibles; al crear la cultura de la disponibilidad efectiva para hacer que los datos sean accesibles a quienes los necesitan; al disponer de métodos válidos al analizar los datos e informaciones; y que las decisiones deben ser tomadas en base a los hechos analizados con serenidad, incluyendo elementos como la experiencia e intuición.

También es cierto que es necesario un poseer un sistema de validación de datos y los mecanismos que permitan obtener la disponibilidad requerida para ser accedidos. Así como, promover el principio de transparencia mediante la cual la información siempre debe estar disponible a quien lo necesita. Para esto se debe seleccionar y evaluar métodos para determinar su validez en cuanto al análisis de datos. Y para todo lo anterior, utilizar sistemas de información gerencial basados en análisis de hecho no dejando de lado la experiencia ni la intuición.

8. Relaciones mutuamente beneficiosas con el proveedor

La aplicación de este principio se daría al poseer un medio para Identificar y seleccionar proveedores; al tener un procedimiento de solución de problemas para mejorar la comunicación; y al establecer un programa de desarrollo conjunto para definir actividades de mejora.

Es importante infundir, motivar y reconocer mejoras de proveedores, a partir de instaurar relaciones con los proveedores que equiparen los requerimientos de corto plazo con consideraciones de largo plazo. Para compartir información, planes futuros experiencia y recursos entre socios.

De la misma manera se debe:

- Establecer instrumentos de identificación, selección y evaluación de proveedores
- Diseñar un procedimiento de solución de problemas para mejorar la comunicación con los proveedores.
- Diseñar un banco de proveedores con su caracterización.
- Tener un plan de compras predefinidos para máxima los recursos de la organización.

- diseñar un plan de incentivos que logre fidelización con los proveedores.

Referencias

- Anuies. La Educación Superior en el Siglo XXI. Líneas estratégicas de desarrollo. Una propuesta de la Anuies. México: junio de 2.000
- Camisón Zornoza, C., Gil Edo, M., & Roca Puig, V. (1999). Hacia modelos de calidad de servicio orientados al cliente en las universidades públicas: El caso de la Universitat Jaume I. *Investigaciones Europeas de Dirección y Economía de la Empresa*, 5(2), 69-92.
- Cleland, D. I., & King, W. (1983). *Systems Analysis and Project Management*.
- Consejo Nacional de Acreditación. La Evaluación Externa en el Contexto de la Acreditación en Colombia. Santafé de Bogotá: Enero de 1.998
- Darling-Hammond, Burns and Campbell (Author). *Empowered Educators: How High-Performing Systems Shape Teaching Quality Around the World* 1st Edition. Jossey-Bass; 1 edition. 304 pages
- Evans, James and Lindsay, William (2016). *Managing for Quality and Performance Excellence*. South-Western College Pub; 10 edition. 701 pages
- Gibb, Gordon and Taylor Dyches, Tina (2015). *IEPs: Writing Quality Individualized Education Programs (3rd Edition)* 3rd Edition Pearson; 3 edition. 128 pages
- Hurtado Carmona, D. (2011). *Teoría General de Sistemas: un enfoque hacia la Ingeniería de Sistemas*. Madrid: Lulu Publisher.
- Kelly, Vottero, Christie-McAuliffe (2014). *Introduction to Quality and Safety Education for Nurses: Core Competencies* 1st Edition. Springer Publishing Company; 1 edition. 496 pages
- Maxwell, John (2012). *The 21 Indispensable Qualities of a Leader* Paperback – International Edition. Thomas Nelson Publishing. 176 pages
- Riascos González, J. A. (2006). De la estructura por funciones al enfoque basado en procesos y a la visión sistémica de la organización. *Revista Ciencia Estratégica*, 14(15), 37-46.
- Tague, Nancy (2005). *Quality Toolbox*. ASQ Quality Press; 2 edition. 584 pages