

**DESAFÍOS EN EL ESTABLECIMIENTO DE UNA CULTURA DE LA CALIDAD EN
LA EDUCACIÓN SUPERIOR.**

**CHALLENGES IN THE ESTABLISHMENT OF A CULTURE OF QUALITY IN
HIGHER EDUCATION.**

Autores

Dra. C. Lizette Pérez Martínez, lizette@cees.uo.edu.cu

Profesora Titular. Directora

Dr. Cs Homero Fuentes González, homero@cees.uo.edu.cu

Profesor de Mérito. Profesor Titular. Asesor

Centro de Estudios de Educación Superior “Manuel F. Gran”

Universidad de Oriente.

RESUMEN

La tendencia de la sociedad del tercer milenio, apunta hacia la consolidación de una sociedad signada por la información y el conocimiento, a la cual se les atribuyen significados y sentidos al desarrollo humano. Esas transformaciones ocurren en los procesos formativos universitarios.

Las estrategias de acreditación en las Universidades, propenden y a la vez se sustentan en el desarrollo de la cultura de la calidad en la comunidad universitaria, que comprenda los diferentes procesos formativos y de aseguramiento institucional, en aras de lograr la pertinencia en la formación integral de los egresados, como profesionales y ciudadanos competentes, para desempeñarse en su entorno social. De manera que la acreditación se constituye hoy, en el proceso legítimo en el devenir universitario en aras de alcanzar la pertinencia e impacto social de sus

resultados. Es así que el tema que se aborda discurre por las transformaciones que se aprecian en las universidades en función de una cultura de calidad.

Palabras claves

Calidad

Acreditación

Gestión de la calidad

SUMMARY

The trend of the society of the third millennium, points towards the consolidation of a society marked by information and knowledge, which is attributed to them meanings and senses to human development. These transformations occur in the University training processes.

Accreditations at the universities strategies tended and at the same time are based on the development of the culture of quality in the University community, comprising the different training processes and institutional assurance, in order to achieve relevance in the integral formation of the graduates, as professional and competent citizens, in their social environment. So the accreditation today, becomes the legitimate process in the University course in order to achieve relevance and social impact of its results. So the topic which deals with runs through the transformations that can be seen at the universities on the basis of a culture of quality.

Keywords

Quality

Accreditation

Quality Management

INTRODUCCIÓN

La acreditación universitaria se proyecta hoy, como un sistema que dinamiza el quehacer universitario, para lo cual se requiere que la comunidad universitaria en su conjunto, alcance una integridad, pertinencia y en general calidad, que la hacen merecedora de la confianza y credibilidad ante la sociedad. En síntesis acreditar significa ganar confianza de la sociedad y en la propia comunidad universitaria.

DESARROLLO

Es apreciable que en la contemporaneidad, uno de los factores determinantes del desarrollo socio-económico de los países, es la incorporación del conocimiento científico y tecnológico a la producción, es por ello la relevancia en la inserción social de los resultados de las investigaciones, en la creación e innovación científico-tecnológica, lo cual conlleva a la exigencia cada vez mayor, de elevar la competencia de los profesionales. Elevar los niveles de competencia, tiene como referente la calidad en los procesos formativos de las universidades, es así que la acreditación, se constituye en el proceso que permite emitir certificaciones de calidad, como conclusión de haber transitado por un riguroso sistema de evaluación concebido para tales fines.

La evaluación y la acreditación son procesos conexos, en la práctica se complementan, ya que se acredita conforme y como consecuencia de un proceso de evaluación y seguimiento, sin embargo más que un resultado que conduce a la acción por parte de la propia institución, la acreditación constituye una constancia de credibilidad por parte de la sociedad demandante del desarrollo cultural.

En el discurso sobre acreditación se aprecian diferentes concepciones, acerca de este proceso y su significación, como refiere por la Red Internacional de Agencias de Aseguramiento de la Calidad en la Educación Superior ¹ (INQAAHE), citando, algunas de las consideraciones más usuales:

- La acreditación es una decisión *formal*
- La acreditación se basa en una *evaluación general* de las universidades o de sus actividades básicas
- La acreditación se basa en la evaluación de por lo menos *los requisitos mínimos* (calidad de umbral)
- La acreditación se refiere a un *sí / ninguna* decisión / *condicional*

La acreditación tendrá consecuencias, entre otros factores en: el ámbito profesional, su reconocimiento, su financiamiento y la ayuda estudiantil.

En resumen, plantea que la acreditación puede ser vista como proporcionar un certificado de calidad formal de una universidad o un programa que cumple por lo menos los requisitos mínimos de esperados.

Aunque tal afirmación es evidente, no todo queda explícitamente claro y fundamentado, en relación a los referentes para establecer los requisitos mínimos, pues si se reduce finalmente a una decisión formal, es cuestionable la inseguridad sobre las consecuencias.

Por otra parte en la literatura relacionada con el tema desde diferentes regiones, se expresan coincidencias en los criterios sobre las etapas de este proceso, esto es, proceso de autoevaluación, proceso de evaluación externa por pares y certificación de resultados a partir de categorías establecidas.

¹ Red Internacional de Agencias de Aseguramiento de la Calidad en la Educación Superior (INQAAHE), 2001, Anexo: Aclaración y Glosario, a un cuestionario realizado en diciembre de 2001, pág 2-3. [www.inqaahe.nl / public / docs / definitives.doc](http://www.inqaahe.nl/public/docs/definitives.doc). Esto ya no es el sitio de INQAAHE, el documento no es accesible en línea 04 de febrero 2011.

En particular sobre el proceso de la autoevaluación y sus aportes, aparecen criterios que refuerzan la factibilidad de este proceso anticipatorio a la evaluación externa.

Los aportes y beneficios de la autoevaluación de carreras referidos por Borroto Cruz,²son los siguientes:

- Se logra optimizar el proceso de organización y planificación de la carrera.
- Se incrementa el conocimiento de lo que la unidad académica y la carrera poseen.
- Se favorece la objetividad en la revisión de los objetivos y metas de las actividades que se realizan.
- Se logra una sólida base de datos mejor organizados que facilita la toma de decisiones en la gestión institucional.
- Se identifican y dimensionan las fortalezas, las debilidades y las áreas problemáticas.
- Se aumenta la comunicación en la unidad académica.
- Se facilita la asignación interna de recursos.
- Se propicia el autoanálisis reflexivo que provoca un mayor grado de identidad y de compromiso de los actores con la misión institucional.
- Se verifica la coherencia de la carrera con el perfil del ingreso, de egreso profesional, el currículo y el entorno laboral.
- Se constata si lo que se hace, se hace correctamente.
- Se programan acciones específicas derivadas de sus resultados.
- Se mejora la gestión y con esto la posibilidad de que aumente el flujo de recursos para la carrera.

² Eugenio Radamés Borroto Cruz y Ramón Syr Salas Perea. Acreditación y evaluación universitarias. <http://www.monografias.com>, 2004. Pág 5

En consecuencia se significa, que los resultados del proceso de la autoevaluación propician beneficios para el sistema de formación de los profesionales, es así, que resulta factible dinamizar los diferentes procesos en las universidades, en función de elevar la calidad de los mismos, lo que implica incuestionablemente establecer una estrategia de gestión direccionada a tales fines, partir del patrón de referencia asumido.

En términos de calidad, las universidades no solamente deben ceñirse al cumplimiento de indicadores planteados por el modelo preestablecido, sino, desarrollar la implementación de sistemas y programas que propugnen la mejora continua en sus resultados en aras de alcanzar la excelencia. Esto implica proyectar la universidad como una institución que tiene como misión, el desarrollo de competencias profesionales y ciudadanas como potencialidad sustentada en un saber profesional, expresadas en sus conocimientos, habilidades y valores, que son formados mediante la investigación y la incorporación de los avances científicos y tecnológicos.

Las consideraciones realizadas se inscriben en el desarrollo de una cultura de calidad en las universidades, lo cual ha tenido resultados prácticos, que se manifiestan en:

- El incremento la transparencia de los procesos formativos.
- El interés y preocupación por definir las competencias profesionales y calificaciones de los egresados.
- El reconocimiento de la necesidad de un referente externo que “sancione y refrende” las opiniones internas.

La relación entre acreditación y calidad se evidencia en el propio hecho, de que la acreditación tiene el propósito de garantizar la calidad de los programas de formación mediante el uso de estándares y criterios de evaluación rigurosos; estimular a las entidades hacia niveles superiores de calidad y eficiencia, para proporcionar la confianza en la sociedad a través de la rendición de cuentas.

Plantear la calidad como eje conductor en la articulación de un sistema de Educación Superior, significa no sólo evaluar estándares y características de calidad, sino también verificar su cumplimiento. Todo lo cual asegura la sostenibilidad y sustentabilidad en el desarrollo de éste nivel educativo, por lo tanto, hay que fomentar una cultura de la autoevaluación y de la autorregulación que, complementada con evaluaciones externas, pueda orientarse al modelo de aseguramiento de la calidad pretendido.

La Calidad no puede tener un horizonte en una conducta transitoria, sino que cada vez más debe ser asumida por las universidades, en el perfeccionamiento resuelto de sus procesos en aras de satisfacer las expectativas y necesidades de la sociedad en la que se insertan, expresadas en su impacto y relevancia social. Lo que implica elevar la gestión cultural en aras de la excelencia; y con ello motivar e implicar a todos los actores y gestores del accionar formativo, la investigación científica y la gestión socio-cultural-profesional en el ámbito social, lo cual se moviliza desde la gestión de la calidad.

Gestión de la calidad

El término de gestión y gestión de la calidad como tales aparecen en la literatura especializada a partir de la década del noventa del siglo pasado, proviene del ámbito empresarial y es adaptado, no siempre felizmente a los procesos universitarios, encontrándose detractores y defensores de este concepto.

En general la gestión se define como aquel proceso que de modo consciente se desarrolla entre los sujetos implicados en una institución, a través del amplio sistema de relaciones e interacciones de carácter social, dirigido a crear, desarrollar y preservar, en un clima laboral adecuado, el desarrollo humano, competente y motivado. Lo que conllevaría a un desempeño con pertinencia, impacto y optimización de los procesos específicos para alcanzar los objetivos de dicha institución. Constituye un eslabón intermedio entre la planificación y los objetivos concretos que se pretenden alcanzar, comprende los procesos de planeamiento, conducción, seguimiento y evaluación de un conjunto de decisiones y acciones conducentes a alcanzar los propios objetivos.

Por otra parte, la gestión de calidad se hace específica, dado que comprende aquellas acciones direccionadas al logro de la calidad como objetivo, que se concreta en las estrategias que propiciarán a partir de ellos.

Siempre se tendrán en cuenta los factores, que caracterizan las organizaciones en general y las universidades en particular, lo cual requiere de la investigación para llegar a anticipar con el mayor nivel de fiabilidad, la probabilidad de un futuro deseable y de calidad, en el camino de lograr la excelencia. Les corresponde un papel trascendente a los actores y gestores de las comunidades universitarias en

alcanzar una cultura de calidad basada en fundamentos coherentes con la naturaleza de los procesos universitarios, significando la propia esencia cultural de la universidad como institución gestora de cultura.

Los gestores académicos y administrativos universitarios deben erigirse en actores de transformación de los paradigmas educativos, pues han de concebir nuevas propuestas, desde las propias comunidades universitarias, en una dinámica integradora que propicie el autodesarrollo universitario, en su legitimidad e identidad como expresión de excelencia.

Dado que la calidad siempre es compleja de evaluar, puede ser dilucidada desde diferentes perspectivas y con diversas soluciones. Las instituciones universitarias actúan de manera más efectiva cuando todos sus procesos se interrelacionan a partir de una gestión sistémica y sistemática, donde las decisiones encaminadas al desarrollo de los procesos se vinculen dialécticamente hacia la transformación de la calidad de dichos procesos.

Según Gómez Piñeiro³. " Los Criterios de Calidad se definen como aquella condición que debe cumplir una determinada actividad, actuación o proceso"... , y continúa afirmando... "Los Criterios deben ser claros, aceptados por los interesados, elaborados de forma participativa, comprensibles, cuantificables, flexibles, atractivos y realistas. Deben fijarse unos plazos para alcanzarlos".

Las ideas antes planteadas son coherentes, pero al reflexionar sobre los criterios de calidad, actualmente se impone una concepción preponderante de los análisis cualitativos, sobre los cuantitativos. El concepto de calidad de Educación Superior

³Gómez Piñeiro Francisco Javier. Aspectos básicos de la calidad y de la gestión por procesos. Donostia-San Sebastián, consultado en <http://www.monografias.com>. 2008.pág 2

para todos implica desarrollar un ambiente cualitativo de trabajo en las universidades, lo que no excluye la relación dialéctica entre lo cuantitativo y lo cualitativo, mediante la institucionalización de conceptos y prácticas, tanto técnicas como de gestión, capaces de promover la formación humana sustentable y la calidad de vida de toda la comunidad universitaria. En términos concretos esos conceptos sugieren gestar en las universidades procesos académicos y administrativos con racionalidad y pertinencia, para que puedan contribuir efectivamente a la apropiación social e intencional de la cultura, así como a la prestación de otros servicios culturales relevantes para la comunidad y la sociedad como un todo.

La tarea es difícil, sin embargo se requiere enfrentar los desafíos, si se provocan transformaciones en la práctica y la conciencia social, desde la creación de un clima de trabajo universitario fecundo, capaz de desterrar algunos viejos mitos que aún subsisten en las comunidades universitarias.

Los modelos de evaluación cualitativa como innovadores sintetizan en gran parte, las concepciones desarrolladas en los últimos años y se sustentan en bases epistemológicas diferentes a las de los enfoques cuantitativos, razón por la cual se insertan en una evaluación cualitativa. (Ver Anexo Figura 1).

Desde esta perspectiva se propicia la integración de los modelos educativo y pedagógico en proyectos institucionales, acoplados a una dinámica formativo cultural universitaria que desde la gestión académica sustente el desarrollo del modelo de gestión de la calidad, mediada por la gestión material financiera y de recursos humanos en función de los procesos formativos universitarios, garantes de la calidad y la excelencia universitaria.

Figura 1. MODELO DE GESTIÓN PARA LA EVALUACIÓN CUALITATIVA

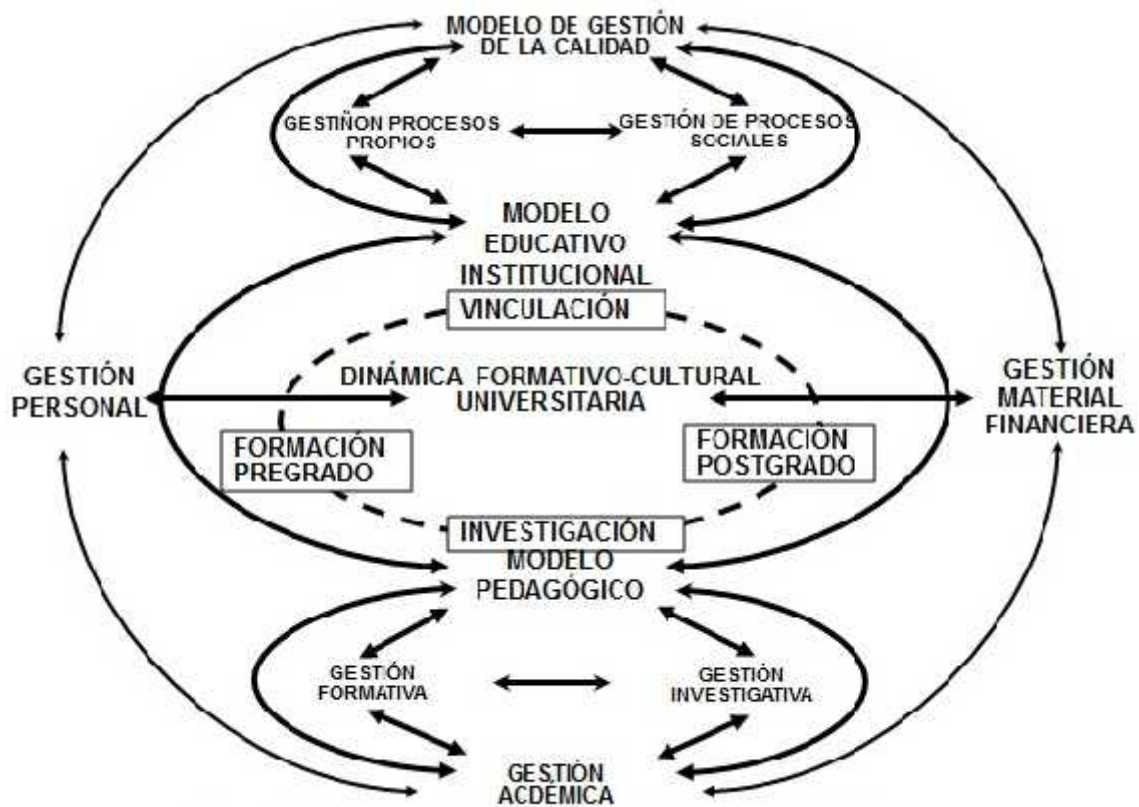


Figura 1. MODELO DE GESTIÓN PARA LA EVALUACIÓN CUALITATIVA

Consecuente con el Modelo propuesto se evidencian características sobresalientes en la evaluación como son las siguientes:

- La realidad social es dinámica y se desarrolla continuamente.
- El sujeto es un agente activo que construye, interpreta y transforma la propia realidad.
- Los programas y los procesos no son productos al margen del contexto y de los sujetos que lo desarrollan, sino que están condicionados por su contexto histórico, social y cultural.
- Los evaluadores han de poseer marcos de referencia teóricos-prácticos y posibilitar que la teoría surja de la práctica.

- La metodología debe ser diversa, por ello flexible en su aplicación al proceso concreto.
- Pretende una interpretación holística de los fenómenos, situaciones y hechos.

Este conjunto de aspectos generales subyacen a toda la serie de modelos de evaluación no centrados en la medición de resultados terminales e implica un proceso de evaluación que se extiende a sujetos, organizaciones y contextos culturales, dando lugar a precisar que se entiende por evaluar.

Una evaluación holística y globalizadora, es una evaluación integrada de manera natural en los procesos, que comprende a los actores como seres que se transforman en el mismo sentido que desarrollan el proceso. Una evaluación que de carácter globalizador y holístico, debe valorar integralmente el proceso como un todo y los actores como individualidades irrepetibles, esto es el ser se realiza como ser social e individual, verbigracia a la capacidad transformadora humana. Esta pretensión holística de la evaluación se apoya en los siguientes aspectos:

- La implantación de una forma más humana de entender a los sujetos implicados, que se centra no sólo en los aspectos intelectuales, sino también en otras dimensiones de tipo afectivo, social y ético.
- La adopción de modelos ambientalistas y sustentables en la explicación del desarrollo de los procesos.
- La repercusión de modelos de evaluación que plantean la necesidad de explicar realidades complejas dadas en el proceso formativo del profesional.

Llevar a la práctica este tipo de evaluación en el momento actual tiene serios obstáculos. Uno de ellos es una formación profesional limitada de los actores y evaluadores para procesar información, recogerla, interpretarla y registrarla.

En consecuencia la concepción adecuada de los planes de mejora, es algo que ocupa y preocupa a los miembros de la comunidad universitaria, por lo cual se debe:

1. Concebir e instrumentar una cultura evaluativa en la universidad y garantizar estándares de calidad cada vez más altos en todos los procesos formativos.
2. Estimular en la universidad la búsqueda de la excelencia; y reconocerla y certificarla en sus diferentes carreras, programas e institución.

La implantación de un sistema de Gestión de la Calidad genera un contexto organizativo con una estructura, un clima y una cultura favorables y adecuados, que requieren de equipos de trabajo que propicien las acciones conducentes al logro de los objetivos de excelencia.

Un equipo de trabajo desde la perspectiva de Camisón y otros col⁴, "la gestión de la calidad es un conjunto formado por un número pequeño de personas con calificación técnicas y recursos personales complementarias, que interactúan para el logro de un propósito común, lo cual requiere de un esfuerzo conjunto y sinérgico que facilitará la obtención de un resultado donde todos son responsables de forma colectiva".

CONCLUSIONES

La gestión de la calidad estará orientada a la excelencia y mejora continua de los procesos universitarios pues buscará asegurar que todos los factores que

⁴ César Camisón Zornoza, Sonia Cruz Ros, Tomás González Cruz. Extracto de la obra Gestión de la Calidad. Conceptos, enfoques, modelos y sistemas. [Pearson/Prentice Hall España](#), 2008. Pág 2

intervengan en los procesos formativos universitarios estén integrados a la gestión universitaria y participen en la contribución de la cultura como calidad universitaria integrada a los valores universitarios.

La implementación de un Sistema de Gestión de Calidad, genera actuaciones responsables en los gestores y actores de los procesos de las instituciones universitarias. La comprensión de qué es un equipo de trabajo y cuáles son sus características básicas es fundamental para asegurar el éxito de su aplicación. En consecuencia, los gestores universitarios que propenden al logro de la calidad y la excelencia han de organizar equipos de actores comprometidos con el quehacer universitario como gestores de la integración en aras de la calidad.

BIBLIOGRAFÍA

1. ALARCÓN Nancy y Méndez Ricardo. La calidad y el contexto actual de la educación superior. Disponible en: <http://www.ucoea.org>, 2008
2. BORROTO Cruz Eugenio Radamés y Ramón Syr Salas Perea. Acreditación y evaluación universitarias. Disponible en: <http://www.monografias.com>, 2004. Pág 5.
3. CAMISÓN César Zornoza, Sonia Cruz Ros, Tomás González Cruz. Extracto de la obra Gestión de la Calidad. Conceptos, enfoques, modelos y sistemas. Pearson/Prentice Hall España, 2008. Pág 2.
4. COROMOTO García de Toba Xiomara. El sistema de gestión de la calidad como herramienta para las organizaciones educativas del siglo XXI, monografía, internet, 2010.

5. GÓMEZ Piñeiro Francisco Javier. Aspectos básicos de la calidad y de la gestión por procesos. Donostia-San Sebastián. Disponible en: <http://www.monografias.com>, 2008.pág 2
6. HERRERA H. Calidad de la Educación Superior. En Conferencia Regional sobre Políticas y Estrategias para la Transformación de la Educación Superior en América Latina y el Caribe. La Habana: CRESALC/MES, 1996.
7. MAURI, T., Coll, C. y Onrubia, J. La evaluación de la calidad de los procesos de innovación docente universitaria. Una perspectiva constructivista. Red U. Revista de de Docencia Universitaria. Núm. 1. Disponible en: http://www.redu.um.es/red_u/1/, consultada, abril 2013.
8. Red Internacional de Agencias de Aseguramiento de la Calidad en la Educación Superior (INQAAHE), 2001, Anexo:. Aclaración y Glosario, a un cuestionario realizado en diciembre de 200. Disponible en: [www.inqaahe.nl / public / docs / definitives.doc](http://www.inqaahe.nl/public/docs/definitives.doc). Esto ya no es el sitio de INQAAHE, el documento no es accesible en línea, 04 de febrero 2011.
9. Sistema de evaluación y acreditación de carreras universitarias, MES. Cuba, 2002.
10. Universal del Consejo de Acreditación de la Educación en Línea, 2003, preguntas frecuentes. Disponible en <http://www.ucoea.org/html/faq.htm> # 1, 29 de enero de 2011 y consultado en noviembre 2012.