

LA GERENCIA DE CALIDAD TOTAL EN LA EDUCACIÓN SUPERIOR

*Sandra Esperanza Méndez C.**

El mejoramiento de la calidad de la educación es un objetivo nacional del cual la Universidad no puede de ninguna manera marginarse. El siguiente artículo presenta algunos elementos que se consideran necesarios para involucrar la gestión de calidad total a los procesos administrativos y académicos de una institución de educación superior, de tal manera que sea posible brindar una enseñanza adecuada y acorde con las exigencias actuales.

La calidad de la educación superior en Colombia: conceptos básicos y estrategias

Es innegable que la educación superior en Colombia atraviesa desde hace varias décadas una crisis caracterizada por el olvido de las instituciones de la trascendental importancia que debe tener la calidad de sus egresados y de los servicios que presta, la cual ha sido sacrificada en aras del incremento del número de carreras y de egresados por institución cada año. "Damos por aceptado que en los últimos veinte o más años, la educación superior en Colombia ha logrado grandes avances de tipo cuantitativo en términos de creación de nuevas instituciones y programas, más cupos, nuevas plazas profesionales, mayor número de egresados, etc., pero afronta problemas de calidad y cantidad -especialmente los primeros - que es necesario enfrentar con decisión en los próximos años"ⁱ.

Por estos problemas es importante que la Universidad, en sus diferentes estamentos, genere compromisos a partir de una auto-evaluación institucional que la conduzca a elaborar planes de desarrollo involucrando una serie de actividades de tipo estratégico y participativo, permitiéndole su reestructuración académico-administrativa. Todo esto debe realizarse partiendo de la premisa de que es responsabilidad fundamental de la Universidad el "producir transformaciones en todas las esferas del conocimiento a través de la investigación científica, tecnológica, cultural, social y política"ⁱⁱ

La Universidad no podrá cumplir con este objetivo si se hace ajena a la problemática social y económica que la circunda, así como a las necesidades identificables en el entorno. Por esto la institución debe involucrarse directamente con los proyectos de desarrollo social e industrial y con las fluctuaciones económicas del medio a través de la investigación, formando profe-

* Ingeniera Industrial Universidad Distrital F.J.C., profesora adscrita a la Facultad Tecnológica de la Universidad Distrital

ⁱ ROZO OTERO HAROLD "¿Es Posible Pensar en el Mejoramiento de la Calidad, Eficiencia y Equidad en las Instituciones de Educación Superior en Colombia? En: Memorias Seminario Permanente de Calidad, Equidad, Eficiencia de la Educación Superior. Bogotá;

ⁱⁱ *Ibíd.*, p. 320

sionales preparados para liderar eficazmente la producción, la ciencia, la cultura y la política.

La planeación de calidad deben ser entonces tarea prioritaria para que la Universidad contribuya al desarrollo nacional y regional mediante la dirección de los procesos científicos y tecnológicos relacionados con la producción de un conjunto de bienes y servicios que satisfagan las necesidades humanas, mejorando los niveles de vida e impulsando el crecimiento social del país.

Así, la calidad de la educación está dada en términos de una adecuada combinación entre la investigación, la docencia y la extensión. La investigación, en cuanto contribuye a dar respuesta a las necesidades a través de la exploración de lo tecnológico, lo experimental, lo aplicado y lo organizacional; la docencia, al integrar la actualización de los conocimientos ya adquiridos con la búsqueda de otros, y la adecuada transmisión de los mismos; la extensión, al generar productos y/o servicios que, coherentemente con el tipo de formación impartida en la institución, beneficien real y eficazmente a la comunidad a la cual ha dirigido su misión.

Sin embargo, no es suficiente que la academia cumpla con una serie de exigencias para lograr niveles aceptables de calidad educativa. Es necesaria también la realización de una gestión administrativa eficiente, caracterizada por

Medición de la calidad en las instituciones de educación superior

La búsqueda de la calidad en las instituciones de educación superior hace necesaria la creación de herramientas cuantificables y

medibles que permitan conocer la identidad de la Universidad y además establecer una ruta crítica para saber hacia donde se quiere ir. Se trata de identificar la calidad actual y visualizar la calidad futura que se desea de acuerdo con tres dimensiones: la calidad del ser en cuanto a los valores y a la estima individual y colectiva; la calidad en el hacer, determinando herramientas para establecer metas y mecanismos para compararlos con los de otras instituciones; por último, la cultura de calidad, la cual está dada por el cambio de la institución modificando sistemas de trabajo y procesos.

Respecto a la calidad en el hacer existen tres dimensiones que deben ser consideradas:

- Calidad en los procesos administrativos
- Calidad en los procesos académicos de enseñanza, estudio, aprendizaje, investigación y desarrollo
- Calidad en el proceso de práctica de valores medibles y cuantificables en cada proceso y/o servicio para diagnosticar y llegar a conclusiones específicas.

El siguiente esquema sintetiza cómo la calidad, en sus diferentes dimensiones, a partir de un reconocimiento de la identidad de la Universidad, debe ser medida a través de una serie de mecanismos claramente especificados:

No es suficiente que la academia cumpla con una serie de exigencias para lograr niveles aceptables de calidad educativa. Es necesaria también la realización de una gestión administrativa eficiente.

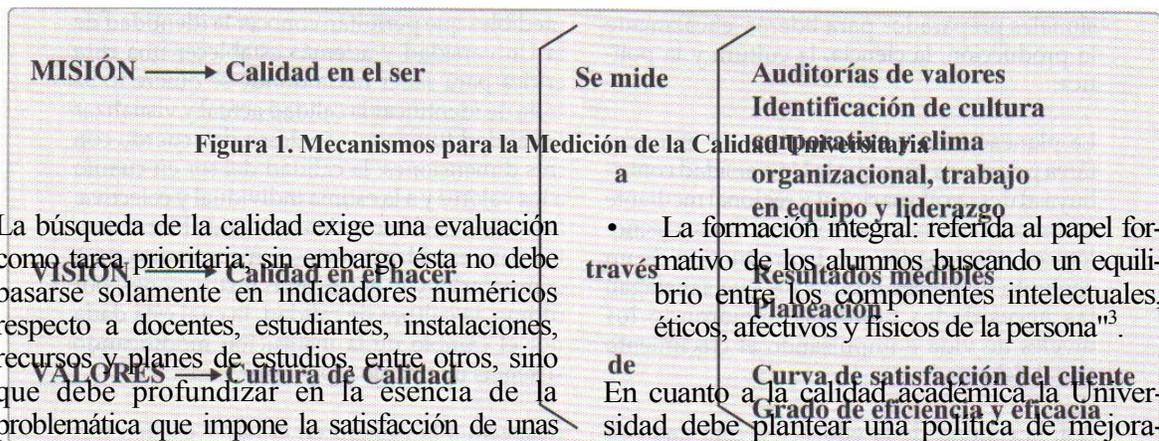


Figura 1. Mecanismos para la Medición de la Calidad Universitaria

La búsqueda de la calidad exige una evaluación como tarea prioritaria; sin embargo ésta no debe basarse solamente en indicadores numéricos respecto a docentes, estudiantes, instalaciones, recursos y planes de estudios, entre otros, sino que debe profundizar en la esencia de la problemática que impone la satisfacción de unas necesidades concretas. Para esto debe partirse de una definición clara de objetivos y la realización de un diagnóstico de la realidad del entorno, así como de la propia realidad de la comunidad universitaria y de la misión propuesta frente a la sociedad a la cual pertenece.

La medición de la calidad puede determinarse por las cuatro finalidades educativas que Edgar Faure propone en su libro "Aprender a Ser" como los criterios fundamentales, a saber :

- El humanismo científico: entendido como la formación del espíritu científico ligado al rol de la ciencia en la actividad total de la sociedad
- La creatividad: referida fundamentalmente al papel de la investigación y a la búsqueda de innovaciones
- La responsabilidad social: que apunta al compromiso de la comunidad universitaria frente al desarrollo de su sociedad.

La formación integral: referida al papel formativo de los alumnos buscando un equilibrio entre los componentes intelectuales, éticos, afectivos y físicos de la persona"³.

En cuanto a la calidad académica, la Universidad debe plantear una política de mejoramiento, definiendo los atributos que hacen importante y valiosa la institución. Su cuantificación y calificación deben servir de punto de partida para generar una discusión académica capaz de enriquecer las mentalidades, motivar e impulsar el cambio de actitudes y conducir a acciones concretas. Según el profesor Rafael Serrano Sarmiento, ex - Rector de la UIS, estos atributos pueden ser de formación y de capacidad técnico-profesional:

"Las primeras tienen que ver con la actitud, la clase, la disposición, la nobleza, el título, la universidad, el cultivo de las potencialidades que se construyen y se logran en la educación superior (...) Las segundas tienen que ver con la aptitud, la competencia, el conocimiento, la prudencia y la productividad en el ejercicio de la profesión y más en general, en el arte de vivir"⁴.

La medición de estos atributos debe apoyarse en la obtención de información sobre el ejerci-

3 FAURE Edgar. "Aprender a Ser" Madrid. Alinaza-Unesco, 1972

4 Serrano Sarmiento Rafael Seminario Remanente sobre Calidad, Equidad y Eficiencia de la Educación Superior. Bogotá: ICFCES, 1989

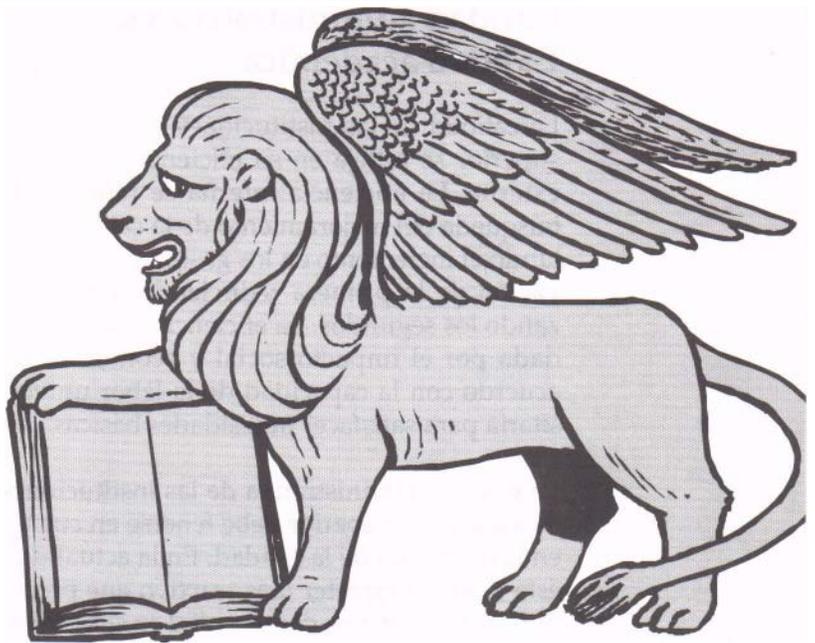
ció de las funciones básicas de docencia, investigación y extensión en los niveles de competencia de profesores, estudiantes y egresados, en la eficacia de los procesos de admisión y en el grado de compromiso social.

Desafortunadamente la Universidad está lejos de formarse en la consecución de tales atributos, puesto que no ofrece a los estudiantes alternativas que despierten su interés, limitándose a realizar actividades sólo conducentes a obtener un título profesionalizante a través de métodos "enciclopédicos" centrados todavía en la clase magistral.

Dado que se trata de implantar la gestión de calidad total en una institución universitaria y ya que ésta involucra de manera especial el seguimiento de sus proveedores de tal manera que sea posible garantizar la calidad de las entradas al sistema, la Universidad está entonces en la obligación de contribuir al mejoramiento de la calidad de la formación primaria y secundaria; son estos niveles de formación los que proveen los estudiantes que serán sujetos de su misión educativa.

El hecho de que los diferentes niveles del sistema educativo estén completamente desarticulados y que con frecuencia en alguno de ellos se tomen decisiones y ordenen cambios que los otros desconocen por completo, constituye una barrera que dificulta significativamente el logro de los objetivos propuestos por los procesos de formación profesional, y va en detrimento de la evolución continua, consecuente y progresiva que debe desarrollar todo ser humano de acuerdo con sus necesidades y expectativas. La responsabilidad por la educación primaria, secundaria y superior deben fundamentarse en una concepción del hombre integral que contrarreste la deshumanización a que ha sido sometido el individuo y que lo deja al borde de su propia destrucción.

Por esto, al conceptualizar sobre la calidad académica y su medición se deben involucrar "aspectos formativos de la personalidad del



educando como su responsabilidad ética y social, el uso del idioma, el buen conocimiento de nuestra historia y geografía, la capacidad de creación y no de repetición, la formación para la vida ciudadana y democrática, la instrucción

La Universidad está entonces en la obligación de contribuir al mejoramiento de la calidad de la formación primaria y secundaria; son estos niveles de formación los que proveen los estudiantes que serán sujetos de su misión educativa.

ⁱ SERRANO SARMIENTO RAFAEL Op. Cit.

Calidad administrativa vs. Calidad académica

La calidad de las instituciones de educación superior se refleja en su eficiencia interna y externa. La eficiencia interna se refiere a la búsqueda del mejoramiento de la calidad evitando el incremento en los gastos, o la conservación de la primera reduciendo o minimizando los segundos. La eficiencia externa está dada por el impacto social y económico de acuerdo con la capacidad de la labor universitaria para satisfacer necesidades básicas.

La gestión administrativa de las instituciones de educación superior debe tenerse en cuenta en la búsqueda de la calidad. En la actualidad ésta tiene un carácter más reactivo que proactivo y carece de una continuidad en sus planes de desarrollo, disminuyendo sus capacidades de planeación y dirección.

El diseño e implementación de un sistema de gestión de calidad exige, en primer lugar, la identificación de clientes y proveedores internos ^ - *• y externos. A estas acciones no es ajena la Universidad, en donde clientes y proveedores se deben identificar desde el punto de vista del alumno, el profesor, el empleado administrativo y la comunidad educativa en general. Posteriormente es necesario identificar el -J tipo de servicio, teniendo en cuenta que éste es la acción de cubrir 3 una necesidad, y que elevando su valor agregado se incrementa el beneficio, es decir, la calidad.

Una institución de educación superior debe implantar entonces la Administración de Calidad, para elevar así la calidad de los servicios académicos. En esta tarea juegan papel importante la mejora de los aspectos físicos, de los procesos administrativos y de manera muy especial la mejora cualitativa y cuantitativa de las actitudes, lo cual se ve reflejado en el liderazgo para la calidad, la capacidad para aprender de los demás, para trabajar en equipo, y el sentido d

La gerencia de la calidad total aplicada en las instituciones educativas

Para hablar de calidad es fundamental tener como premisa al sujeto, parte integral y base del proceso; además, analizar sus circunstancias históricas ya que solamente en la medida que conocemos sus dificultades y virtudes puede tenerse un punto de partida y una dirección hacia la cual se quieren orientar sus acciones.

Por tal motivo, y para evitar caer en círculos viciosos nada productivos, es necesario que cada quien parta de sí mismo, como sujeto (estudiante en proceso de formación o docente ente de transformación), capaz de interiorizar una cultura de calidad que debe superar todas las carencias que son producto de un proceso histórico descompuesto y sediento de identidad cultural. Cuando se supera todo lo anterior y se asume el proceso formativo y educativo propio pueden adoptarse actos de calidad en constante cambio y continuo proceso dinámico y dialéctico, sin evadir la responsabilidad con cada una de las acciones propias.



No es posible apoyarse en un pasado plagado de errores, mezquindades y necesidades, producto de un subdesarrollo tercer-mundista, para seguir acomodándose como sujetos limitados y condenados a repetir la historia triste, sólo añoran un mejor porvenir gracias a la acción del destino o a alguna institución del gobierno que se encargue de cambiar la historia.

Es preciso tener la responsabilidad de generar actos de calidad, no sin antes aclarar qué es una persona de calidad, llamada a responder como empresario, empleado, profesional, y ciudadano colombiano.

Superar la inmediatez y la mediocridad es una necesidad urgente que permite adentrarnos en la interiorización del concepto de calidad, lo-