

El sistema de gestión universitario: retos y perspectivas en la formación del profesional de la Universidad de Ciencias Pedagógicas Enrique José Varona

The university administration system: challenges and perspectives in the formation of the professional of the University of Pedagogic Sciences Enrique José Varona

Dr. C. Yanelín López Rodríguez. Profesor Titular. Directora de Gestión Universitaria de la Universidad de Ciencias Pedagógicas Enrique José Varona.

Correo electrónico: yanelinlr@ucpejv.edu.cu / yanelinlr2014@gmail.com

Dr. C. Milda Lesbia Díaz Masip. Profesor Titular. Vicerrectora Primera de la Universidad de Ciencias Pedagógicas Enrique José Varona.

Correo electrónico: mildalesbiadm@ucpejv.edu.cu

Dr. C. Marlene de la Concepción González Escalona. Profesor Titular. Dirección de Gestión Universitaria de la Universidad de Ciencias Pedagógicas Enrique José Varona.

Correo electrónico: marlenge@ucpejv.edu.cu

Recibido: agosto 2016

Aprobado: marzo 2016

RESUMEN.

Como resultado de los avances de la sociedad y la constante búsqueda del perfeccionamiento de los procesos que impulsan el desarrollo, el hombre se ha dado a la tarea de buscar, desde diferentes posturas, la manera de gestionar más eficiencia, productividad y calidad para garantizar ese empeño. La actual competitividad, presente en todos los escenarios, ha sido un elemento decisivo para que las organizaciones adecuen sus procesos y los adapten a las necesidades de los clientes. Las universidades no escapan a lo antes expuesto son reconocidas, cada vez más, como un instrumento de desarrollo de ciudades, regiones, países, y están consideradas como un factor clave para incrementar la competitividad y calidad de vida; un mecanismo que garantiza la eficiencia y la eficacia dentro de las universidades es el Sistema de Gestión de la Calidad, el cual permite la toma de decisiones en la institución y

ABSTRACT.

As a result of the advances of society and the constant search for perfecting the processes that drive development, man has been given the task of seeking from different positions, how to manage more efficiency, productivity and quality to ensure that commitment. The current competitiveness in all scenarios has been a decisive element for organizations to adapt their processes and adapt them to the needs of customers. Universities do not escape the aforementioned, they are increasingly recognized as an instrument of development of cities, regions, and countries, and are considered as a key factor to increase competitiveness and quality of life. A mechanism that guarantees efficiency and effectiveness within universities is the Quality Management System, which allows directing the institution and establishing its objectives

establecer los objetivos para lograr la mejora de sus procesos sustantivos y de todos los relacionados. El presente artículo pretende explicar las particularidades del sistema de gestión de la calidad en la Educación Superior y en particular, en la formación del profesional de la Universidad de Ciencias Pedagógicas Enrique José Varona y los resultados obtenidos, a partir de su instrumentación.

Palabras clave: sistema de gestión de la calidad universitaria, formación del profesional.

to achieve the improvement of its substantive and all related processes. This article aims to explain the particularities of the quality management system in Higher Education and in particular, in the training of the professional of the University of Pedagogical Sciences Enrique José Varona and the results obtained, from its instrumentation.

Keywords: management system of the university quality, professional formation.

Introducción

Como resultado de los avances de la sociedad y la constante búsqueda del perfeccionamiento de los procesos que impulsan el desarrollo, el hombre se ha dado a la tarea de buscar desde diferentes posturas, la manera de gestionar más eficiencia, productividad y calidad para garantizar ese empeño.

La actual competitividad, presente en todos los escenarios, ha sido un elemento decisivo para que las organizaciones adecuen sus procesos y los adapten a las necesidades de los clientes y demás partes interesadas.

Las universidades no escapan a lo antes expuesto, son reconocidas cada vez más como un instrumento de desarrollo de ciudades, regiones, países, y están consideradas como un factor clave para incrementar la competitividad y la calidad de vida. El desafío para las instituciones de Educación Superior es el de enfrentar un mundo, en el cual los sistemas productivos están en permanente transformación. Los cambios en las comunicaciones han modificado la forma de percibir el tiempo y las distancias, a la vez que abren nuevas perspectivas para la docencia y la investigación. La influencia del medio externo las compromete, cada vez más, a dirigir sus esfuerzos de gestión hacia una nueva forma de actuación en el proceso de formación de sus profesionales, a cambiar la estructura tradicional por nuevos diseños organizacionales, especialmente para enfrentar la incertidumbre ante las exigencias y las consecuencias de la globalización.

En este sentido, se hace imprescindible la necesidad de buscar herramientas organizacionales y funcionales que impulsen el desarrollo de la universidad, para obtener la calidad, como un objetivo supremo en la comunidad universitaria. La calidad es una tendencia de gestión, que se ampara en el precepto de la satisfacción del cliente externo e interno, lo que implica la transformación de todos los elementos que componen la organización, aunado al compromiso de todos sus miembros, en busca de la calidad de sus procesos.

El análisis de la calidad en la educación superior reviste gran importancia dentro de la temática de la administración de las instituciones que forman parte de este sector educativo, en tanto que los procesos educativos con sentido de calidad propician la transformación institucional, del educando y por ende de la sociedad.

En Cuba, las universidades instrumentan sistemas de gestión de calidad para el desarrollo de sus procesos, enfrentando numerosos retos como la integración de instituciones,

transformaciones para el perfeccionamiento de los planes de estudio, la obsolescencia de la tecnología disponible, el ingreso y la necesidad de brindar mayores oportunidades a los jóvenes que aspiran a una profesión con título universitario, entre otras.

Un mecanismo que garantiza la eficiencia y la eficacia dentro de las universidades es el Sistema de Gestión de la Calidad (SGC), el cual permite la toma de decisiones en la institución y establecer sus objetivos con bases sólidas y con miras a lograr la mejora de sus procesos sustantivos, como son: la docencia, la investigación y la extensión, así como todos aquellos relacionados con ellos.

Teniendo en cuenta estas ideas, el presente artículo tiene como objetivo: explicar las particularidades y los principales resultados del sistema de gestión de la calidad en la Educación Superior y en particular, en la formación del profesional de la Universidad de Ciencias Pedagógicas Enrique José Varona, actualmente, única de su tipo en el país.

Desarrollo

Para comprender la esencia de las premisas que han ayudado a conformar el sistema de gestión de la calidad universitaria en la institución de referencia, es imprescindible hacer alusión a algunos referentes.

La calidad es una tendencia de gestión, que se ampara en el precepto de la satisfacción del cliente externo e interno, lo que implica la transformación de todos los elementos que componen a la organización, aunado al compromiso de todos sus miembros en busca de la calidad de sus procesos.

Es un concepto subjetivo, y el término proviene del latín. Está relacionada con las percepciones de cada individuo para comparar una cosa con cualquier otra de su misma especie, y con diversos factores, como la cultura, el producto o servicio, las necesidades y las expectativas influyen directamente en esta definición.

La calidad se refiere a la capacidad que posee un objeto para satisfacer necesidades implícitas o explícitas, es un cumplimiento de requisitos. Existen los términos control de calidad, garantía de calidad y gestión de calidad, que son conceptos que están relacionados con la calidad en la industria y los servicios. Estos conceptos se materializan en diversas áreas por medio de indicadores de calidad, representados por estándares o normas de calidad. La Organización Internacional de Estandarización (ISO, según la abreviación aceptada internacionalmente) tiene su oficina central en Ginebra, Suiza, desde 1947, y está formada por una red de institutos nacionales de estandarización en 156 países, con un miembro en cada país. Cuba es uno de los países suscriptos, que utiliza las normas ISO para gestionar calidad en las empresas e instituciones del Estado.

El referente de la Norma ISO 9001:2008 plantea que el diseño y la implementación del sistema de gestión de la calidad de una organización están influenciados por:

- a) el entorno de la organización, los cambios en ese entorno y los riesgos asociados con ese entorno;
- b) sus necesidades cambiantes;
- c) sus objetivos particulares;
- d) los productos que proporciona;

- e) los procesos que emplea;
- f) su tamaño y la estructura de la organización.

También refiere claramente, como requisitos para implementar un sistema de gestión de calidad, los siguientes:

La organización (institución) debe:

- a) determinar los procesos necesarios para el sistema de gestión de la calidad y su aplicación por medio de la organización;
- b) determinar la secuencia y la interacción de estos procesos;
- c) determinar los criterios y los métodos necesarios para asegurarse de que tanto la operación, como el control de estos procesos, sean eficaces;
- d) asegurarse de la disponibilidad de recursos e información necesarios para apoyar la operación y el seguimiento de estos procesos;
- e) realizar el seguimiento, la medición cuando sea aplicable y el análisis de estos procesos;
- f) implementar las acciones necesarias para alcanzar los resultados planificados y la mejora continua de estos procesos.

Esta norma internacional permite a la organización alinear o integrar su propio sistema de gestión de la calidad con requisitos de sistemas de gestión relacionados. Es posible para una organización adaptar su(s) sistema(s) de gestión existente(s) con la finalidad de establecer un sistema de gestión de la calidad que cumpla con los requisitos de esta norma internacional y, a la vez, sea representativo del objeto social que representa.

La calidad posee múltiples dimensiones, visiones e interpretaciones. Pero el problema, según Águila V. especialista del MES en Cuba, no consiste en buscar una nueva definición de calidad, pues ya existen muchas en la literatura actual, sino determinar aquella que sea más conveniente a los procesos de evaluación inherentes a cada organización, según su objeto social y teniendo en cuenta las condiciones de la realidad latinoamericana, sin olvidar que la calidad tiene que estar conjugada con la pertinencia y el impacto, pues no se puede concebir una institución universitaria de calidad, que no sea pertinente en su entorno social.

La pertinencia y la calidad, junto con la internacionalización, representan para la Unesco, los tres aspectos claves que determinan la posición estratégica de la educación universitaria. El grado de pertinencia social de un programa o institución se mide por el impacto social que genera, por el flujo de repercusiones y por las transformaciones que se producen objetivamente en la sociedad de su entorno, como efecto del cúmulo de aportes que realiza dicho programa.

Desde nuestra comprensión, se puede sintetizar entonces que la calidad en el ámbito de la Educación Superior implica tener presente la responsabilidad social universitaria, para organizar y desarrollar los procesos que intervienen en el cumplimiento de su encargo social, así como el desarrollo de indicadores que permitan evaluar el grado de cumplimiento de estándares de calidad educativa que dan sustento y fundamento a la responsabilidad social, desde la perspectiva de la pertinencia.

¿Qué particularidades posee la visión de calidad en la Educación Superior?

Para abordar estos aspectos, las autoras de este artículo creen pertinente plantear la comprensión de organización que se asume operativamente, para encaminar la gestión por la calidad.

La esencia del término organización pudiera analizarse como el conjunto de personas e instalaciones con una disposición de responsabilidades, autoridades y relaciones. Dicha disposición es generalmente ordenada.

Al revelar más elementos, Del Canto C. 2016 analiza que una organización es un grupo social compuesto por personas, tareas y administración que forman una estructura sistemática de relaciones de interacción, tendientes a producir bienes, servicios o normativas para satisfacer las necesidades de una comunidad dentro de un entorno, y así poder lograr el propósito distintivo, que es su misión. Funciona mediante normas que han sido dispuestas para estos propósitos.

Las universidades son consideradas organizaciones, ya que en ellas se distinguen características que son propias de las unidades sociales. Entre estas características se encuentran: que poseen fines, objetivos y propósitos que orientan la actividad; en ellas existen grupos de personas con relaciones interpersonales ordenadas; se realizan funciones y actuaciones que tienden a la búsqueda de unos fines determinados; se mantienen en la búsqueda de la eficacia, racionalidad y productividad; sus funciones son variadas y complejas (facilitar aprendizaje, potenciar la formación, adaptación social, etc.), los integrantes que las conforman también son variados (estudiantes, docentes, personal administrativo, autoridades directivas, entre otros).

Por lo tanto, las Instituciones de Educación Superior se consideran organizaciones donde convergen una serie de recursos (humanos, materiales, financieros) que se relacionan para el alcance de los objetivos propuestos.

En la actualidad, según reflexiones de Águila, V, funcionario de la Dirección de Postgrado del Ministerio de Educación Superior de Cuba, se asume un concepto de calidad en la educación universitaria, donde las organizaciones deben cumplir con un patrón de calidad como piedra angular, contentivo de los estándares ideales a los cuales se aspira en la educación cubana. El patrón de calidad contiene esencias tales como:

- “La pertinencia social, relacionada con la necesidad de encontrar nuevas formas y mecanismos para adaptar las funciones universitarias a las exigencias sociales de su entorno y no solo las del mercado.
- Las exigencias y normas internacionales más generalizadas, relacionadas con la necesidad de lograr una situación favorable para lograr el intercambio profesional, académico e investigativo en el ámbito de la competencia global.
- La comparación con estándares establecidos previo acuerdo y que satisfacen diversas exigencias sociales y estatales, así como las propias de la institución” (1).

El Ministerio de Educación Superior en Cuba, para la gestión de mejora tiene entre sus funciones dirigir y controlar el Sistema Universitario de Programas de Acreditación (SUPRA) para las instituciones de Educación Superior y los procesos que en ella se desarrollan.

Para cumplir con esta función, fue creada la Junta de Acreditación Nacional (JAN), encargada del desarrollo y la aplicación del SUPRA que establece los sistemas siguientes:

- Sistema de Evaluación y Acreditación de Maestrías. SEA- M (creado en el 2000).
- Sistema de Evaluación y Acreditación de Carreras. SEA-CU (creado en el 2003).
- Sistema de Evaluación y Acreditación de Doctorados. SEA-Dr. (creado en el 2008).
- Sistema de Evaluación y Acreditación de Instituciones. SEA-IES (creado en el 2010).
- Sistema de Evaluación y Acreditación de Especialidades de Postgrado. SEA-EP (creado en el 2015).

El sistema de acreditación promueve el mejoramiento continuo de la calidad, trazando como meta estándares para cada sistema, que no son más que requisitos de calidad medibles, previamente establecidos teniendo en cuenta las particularidades de los procesos universitarios en Cuba y las exigencias internacionales vigentes, los que propician la autorregulación de la conducta de los actores de la formación universitaria que se agrupan en las variables que deben ser satisfechas de acuerdo con la teoría y la práctica de la evaluación académica internacional y las experiencias en la evaluación y la acreditación en el país.

En el contexto internacional, existen otros sistemas para la acreditación que operacionalizan dimensiones, áreas o variables similares a las del sistema de acreditación nacional en Cuba. Entre estos sistemas se destacan:

- Mecanismo experimental de acreditación de carreras del Mercosur (MEXA).
- Red Iberoamericana para la evaluación y la acreditación de la calidad de la educación superior (RIACES).
- Estándares internacionales en educación médica- Federación Mundial de Educación Médica (WFME).
- Modelo V de Evaluación -Planeación y Análisis Estructural Integrativo de Organizaciones Universitarias-RIEV (UDUAL).

¿Cómo alcanzar los resultados que se aspiran en torno a la calidad de la educación universitaria?

Un mecanismo que garantiza la eficiencia y la eficacia de cualquier tipo de organización es el Sistema de Gestión de la Calidad (SGC) que se define como el conjunto de normas interrelacionadas de una organización por los cuales se administra, de forma ordenada, la calidad en la búsqueda de la mejora continua. Aunque los sistemas de gestión de la calidad tienen su génesis en el mundo empresarial, las instituciones educativas no quedan exentas de su aplicación. Hoy en día, son más las instituciones de educación universitaria que buscan mejorar sus procesos a través de la implementación de un SGC, el cual permite direccionar la Institución y establecer sus objetivos con bases sólidas para lograr la mejora de procesos claves como: la formación del profesional, la investigación científica e innovación y la extensión universitaria, así como todos aquellos procesos estratégicos y de apoyo, relacionados con ellos.

Este sistema debe poseer para su instrumentación, un **patrón de calidad**. El patrón de calidad es un concepto muy vinculado al de calidad y se refiere al “conjunto de estándares ideales de cómo se concibe la calidad de un proceso educativo, sirviendo como elemento comparativo de lo que existe en la realidad” (2).. Depende del concepto de calidad que se

haya asumido inicialmente, pues de ahí podrá estar inclinado a aspectos administrativos o relacionados con los elementos más importantes y determinantes de los procesos sustantivos de las universidades.

Los retos de la educación superior para el Siglo XXI plantean la necesidad de un nuevo proceso educativo, fundamentado en los principios de excelencia, calidad y pertinencia, mediado por la gestión de la calidad universitaria, teniendo como motor impulsor al sistema de evaluación y acreditación de instituciones y programas universitarios, que permite crear una cultura de la calidad en la vida universitaria planteamiento que significa y persigue alcanzar la “excelencia en todo lo que se hace”, por medio de la mejora y optimización de cada proceso universitario. Por tanto, asumir la gestión de la calidad universitaria en el contexto cubano debe incluir, de manera priorizada en su concepción:

- Ser operacional, es decir, poder traducirse en elementos fácilmente manejables dentro de una guía, modelo o procedimiento de evaluación.
- Que abarque de una u otra forma las funciones sustantivas de la universidad.
- Que lleve implícito el concepto de apreciación o evaluación.
- Que esté ligado a la pertinencia social.
- Y que integre los diferentes referentes nacionales e internacionales relacionados con las exigencias de calidad reflejados en normativas, objetivos, lineamientos, patrones.

Durante la última década, las transformaciones en la educación superior cubana representaron un crecimiento cuantitativo (matrícula, claustros, dependencias) y aunque con tendencia a la disminución para los próximos años, han impuesto nuevos retos a la universidad cubana. En la actualidad, para cumplir con el encargo social y la continuidad de proyecto socialista cubano, se han establecido para los centros de educación superior del MES las siguientes prioridades:

- Perfeccionamiento de la labor educativa y político-ideológica.
- Elevación de la calidad de la educación superior
- Perfeccionamiento de la gestión económica y financiera

Para el despliegue de estas prioridades en estrategias y planes de acción, se requiere disponer de una plataforma de gestión centrada en la calidad de los procesos propios de la educación superior, como vehículo o hilo conductor que permita lograr las metas y los objetivos propuestos.

¿Qué particularidades tiene el sistema de gestión de la calidad en la Universidad de Ciencias Pedagógica Enrique José Varona?

En la UCPEJV, se considera que la gestión de la calidad universitaria es una política, que permite el crecimiento y el desarrollo de la entidad y sus actores. Es política, pues se considera como una actividad orientada en forma ideológica a la toma de decisiones de un equipo de trabajo para alcanzar ciertos objetivos y determina el conjunto de reglas o normas de la institución.

El sistema de gestión universitaria toma, como punto de partida, el enfoque de procesos. Este enfoque permite describir la organización como una red de procesos que

proporciona, a la dirección de la organización, una herramienta útil de gestión. La dirección gestiona su organización:

1. Estabilizando y desarrollando su concepto de organización (misión, visión y valores).
2. Definiendo su red de procesos, en general, y más en concreto, sus procesos claves y estratégicos.
3. Estableciendo mecanismos de medición (sistema de indicadores).
4. Estableciendo planes de actuación a largo, medio y corto plazos.

Se considera **proceso** al conjunto de recursos y actividades desarrolladas en secuencia lógica y predeterminada, para transformar elementos de entrada (insumos), en elementos de salida (productos valiosos para el usuario)

Los procesos se determinaron en función de las características y la naturaleza de estos y se agrupan por categorías, tal como se indica a continuación:

- Procesos claves u operativos: Son aquellos procesos ligados directamente con la realización del producto y/o la prestación del servicio. Son procesos sustantivos en las organizaciones educativas: formación del profesional, investigación y postgrado y extensión universitaria.
- Procesos de dirección o estratégicos: Son aquellos que están vinculados al ámbito de las responsabilidades de la dirección y, principalmente, para ser ejecutados a largo plazo. Estos procesos se refieren fundamentalmente a procesos de planificación y otros que se consideren ligados a factores claves o estratégicos dentro de la Institución. Dentro de estos procesos se encuentran: planificación, informatización, relaciones internacionales, gestión económica y financiera, gestión de los recursos humanos y cuadros.
- Procesos de apoyo: Son aquellos procesos que dan soporte a los procesos operativos. Son procesos de apoyo: servicios generales, mantenimiento, aseguramientos e inversiones, entre otros que coadyuven a la ejecución de los procesos citados anteriormente.

Gestionar los procesos que sirven como vehículo impulsor para el logro de los objetivos propuestos significa para la institución:

- Planificar todas las actividades que se deben desarrollar en cada proceso.
- Organizar, conducir y ejecutar lo planificado.
- Controlar los resultados de los procesos.
- Mejorar continuamente el desempeño de los procesos.

Los principios para el diseño del sistema de gestión de la calidad universitaria se identifican teniendo en cuenta los planteados por el MES, en el documento "Bases conceptuales para el sistema de gestión de la calidad" (2012), atemperados a las particularidades del objeto social y la misión de la universidad

Parten de considerar dos postulados esenciales:

- El Sistema de Gestión de Calidad (SGC) se concibe en correspondencia con las transformaciones que impone la implementación de los lineamientos de la política económica y social del Partido Comunista de Cuba, y los requerimientos de la planeación estratégica para la concepción del trabajo en la universidad.
- El diseño, la implementación y el mejoramiento continuo del SGC de la UCPEJV se conciben desde la integración de los requerimientos establecidos por el Sistema Universitario de Programas de Acreditación (SUPRA), la contextualización de NC ISO 2001:2008, los objetivos priorizados del MES y la Resolución 60/2011 de la Contraloría General de la República.

Los principios que se asumen son los siguientes:

1. Pertinencia y expectativas actuales y futuras de la sociedad. Los requisitos a tener en cuenta contemplan la satisfacción de la sociedad, tanto por las respuestas a las demandas como por la transformación y el desarrollo que posibilitan los resultados que se alcanzan.
2. Diseño y gestión de los procesos. Se identifican, planifican, documentan, se controlan y se mejoran los procesos necesarios para alcanzar los objetivos y las metas planteadas.
3. Liderazgo. Se especifican las responsabilidades de la dirección en el sistema de gestión de la calidad.
4. Integración. Se incluyen sistemas de relaciones que potencian los resultados de los procesos respectivos y optimizan los recursos para su desarrollo.
5. Flexibilidad y adaptabilidad del sistema de gestión a los nuevos retos. Posibilidad de adaptar el sistema de gestión y los procesos a los cambios y a los nuevos retos que se planteen.
6. Implicación y compromiso. Se establecen los requisitos para lograr la participación exitosa de todos los implicados.
7. Proceso continuo de aprendizaje, innovación y mejora. Busca elevar el nivel de desempeño y los resultados de los directivos, personas y procesos, así como el de la institución globalmente.
8. Comunicación efectiva con todos los implicados. Se establecen los requisitos para lograr la comunicación externa e interna, como premisa para la retroalimentación de los resultados y la participación de los implicados.
9. Estímulos, reconocimiento y atención a las personas. Para formar los valores que se quieren lograr, con el establecimiento de los estándares que respondan a las mejores prácticas que se utilizan en la ejecución de los procesos y en el comportamiento de las personas. Contribuye a la motivación.
10. Gestión de la información y el conocimiento. Para incorporar los avances de la ciencia y la técnica al proceso de formación con la inmediatez que se requiere.
11. Decisiones basadas en resultados y hechos. Las decisiones basadas en datos y evidencias que muestren el comportamiento real y que fundamenten el proceso de toma de decisiones.

Teniendo en cuenta lo anterior, se concibe el sistema de gestión en la UCPEJV, como un sistema único que planifica, organiza, ejecuta y controla toda la estructura organizativa, responsabilidades, procesos y recursos que son necesarios para impulsar el desarrollo de los procesos universitarios. En él se plantean los procedimientos de trabajo dentro de los procesos identificados, las interrelaciones que se producen entre ellos y se planifican acciones que permiten predecir y mejorar los resultados de la entidad, integrando elementos distintivos de la ISO 9001/2008 en lo referido a requisitos, fichas, formatos e instrucciones de los procesos, indicadores de medida para el control de los procesos, elaborados teniendo en cuenta el SUPRA, los objetivos de trabajo del MES y los indicadores de la Res. 60/2011.

Se especifican, por tanto, en el patrón de calidad de la UCPEJV, las exigencias del SUPRA en sus programas, pero integrando indicadores relacionados en áreas de resultados claves, que posibilitan contextualizar datos cuantitativos y cualitativos, resultantes del comportamiento histórico del seguimiento a los procesos en la universidad, las exigencias de la guía de autocontrol de la Res. 60/2011 y las metas fijadas por el MES para un período de cinco años de trabajo. Cuestiones que se han ido precisando a partir de la necesidad de identificar una línea única para organizar y evaluar los procesos que ocurren en la institución, aun cuando existen entidades de la Administración Central del Estado, que regulan, de manera independiente, el monitoreo y el control de la calidad.

- Documentos esenciales del sistema de gestión de la calidad en la UCPEJV

El sistema de gestión en su integralidad (fig. 1) está formado, de manera distintiva, por la integración de los siguientes documentos, que en las universidades se encuentran separados: el proyecto estratégico de gestión de la calidad universitaria donde se precisan las particularidades del patrón de calidad institucional en áreas de resultados claves y criterios de medida, el manual de la organización y, como parte integrante de este, el sistema de control, con estrechos niveles de relación. A continuación, se esbozan algunas esencias para su comprensión.

1. Proyecto estratégico de gestión de la calidad universitaria

Es el documento que se encarga de organizar y coordinar los esfuerzos colectivos para hacer cumplir el conjunto de normas interrelacionadas, por las cuales se administra, de forma ordenada la calidad de los procesos universitarios, para la búsqueda de la mejora continua. En este sentido, se concibe la planeación estratégica de la institución, se determinan los procesos claves, estratégicos y de apoyo, los procedimientos de trabajo dentro de los procesos, sus interrelaciones y se prevén los principales resultados para su mejora, teniendo como motor impulsor el sistema de evaluación y acreditación de instituciones y programas universitarios, que posee estándares de evaluación y permite crear una cultura de la calidad mediante la mejora y la optimización de cada proceso universitario.

Para su diseño, se han tenido en cuenta diferentes referentes relacionados con los enfoques de la dirección, lo que ha permitido concebir una lógica desde la cultura de la institución y la profesión, para dinamizar los procesos universitarios en función de obtener calidad en el cumplimiento de la misión de la organización.

En su estructura se conciben la misión, la visión, los valores compartidos, los objetivos estratégicos y los criterios de medida determinados por áreas de resultados claves y las

estrategias maestras a desarrollar para el cumplimiento del objeto social de la universidad. Su vigencia es para cinco años (fig. 2).

- Las áreas de resultados claves de la organización:

Se hicieron corresponder dos de los procesos sustantivos y el proceso estratégico de Recursos Humanos y Cuadros con las Áreas de Resultados Claves (ARC), las que quedaron definidas como lo muestra la figura 3. En ellas se operacionalizan los criterios de medida para la evaluación sistemática de los procesos universitarios, teniendo en cuenta los criterios que aparecen en los SUPRA, los objetivos del MES y el comportamiento histórico de los indicadores de la UCP. El proceso clave de Extensión Universitaria, a partir de lo declarado en la planificación estratégica del MES 2017-2021, no se declara como ARC, pues se expresa en todos los objetivos y criterios de medida.

Teniendo en cuenta las ARC para materializar resultados que evidencien el cumplimiento de la misión de la universidad, se determinaron las estrategias: principal y maestras, que contienen los objetivos específicos y las acciones a ejecutar para el logro de esos resultados. Se asumen las nomenclaturas utilizadas por el MES en sus estrategias maestras y se redefinen sus objetivos y contenidos, expresados en acciones.

Estrategias maestras para cumplir la misión y alcanzar los resultados de las ARC:

Las estrategias maestras atraviesan horizontalmente las ARC y sus acciones deben garantizar el cumplimiento de los indicadores y las metas definidas en las ARC. Esta concepción implica que las estrategias contribuyen al cumplimiento de las ARC, mejorando la planificación necesaria para alcanzar las metas y haciendo un uso eficiente del presupuesto disponible. Sus acciones se reflejan con tareas en el plan anual de trabajo (fig. 4).

2. Manual de la organización

El Manual de Calidad constituye el documento esencial del Sistema de Gestión de la Calidad. En él se coloca una revisión detallada de la organización formal de la entidad que se realiza mediante la descripción de objetivos, funciones, procesos, normativas, la responsabilidad de los distintos puestos de trabajo que componen su estructura, así como la concepción y el funcionamiento de los procesos universitarios que contribuyen al cumplimiento de la misión de la organización.

3. Sistema de control

El sistema de control de la entidad se despliega formando parte de cada proceso de la organización. Actualizado y precisado en la Resolución 60/2011, es una función de la dirección que, por su esencia, permite retroalimentar cada uno de los procesos que se desarrollan en la entidad y de su ejecución con eficiencia depende, en gran medida, los resultados que se obtienen. El control es inherente a cada cargo de dirección y, por ello, se organiza desde el funcionamiento de los diferentes órganos técnicos y de dirección.

El objetivo del sistema de control en la UCPEJV es monitorear el funcionamiento de los procesos universitarios y las estrategias maestras diseñadas, en función de la calidad y la mejora continua de la formación del profesional de la educación, en correspondencia con las expectativas y las exigencias de la educación superior y la sociedad cubana actual.

Especifica las acciones de control a realizarse por diferentes vías y los niveles de responsabilidad de los directivos para la realización del control. Permite dar seguimiento

sistemático a los informes de autoevaluación y evaluación externa de programas y la institución, así como sus respectivos planes de mejora.

Planes operativos para la concreción de las acciones

Todas las acciones que se planifican en los documentos anteriores tienen su concreción en planes que permiten llevarlas a vías de hecho. En este sentido, en la UCPEJV se opera con:

- Plan anual de actividades (derivación mensual)
- Plan de desarrollo individual de los trabajadores
- Plan de prevención / Según Res. 60/2011
- Sistema de control interno (que particularizan las áreas en la universidad)

El fin de toda la documentación va encaminado al logro de mejores desempeños en los usuarios del sistema, de manera que estudiantes, profesores y no docentes, encuentren orientación suficiente para mejorar sus funciones y obtener resultados de calidad en los procesos que intervienen.

Como parte de sistema de gestión de la calidad universitaria, teniendo en cuenta el principio de gestión de la información y el conocimiento y la estrategia maestra de informatización, se han instrumentado aplicaciones informáticas para posibilitar la interacción de la comunidad universitaria con los diferentes documentos del sistema. Los sistemas informatizados de gestión que hoy se utilizan en la universidad son: Portal Varona y sus prestaciones; SIGENU (para la gestión del pregrado); Base de datos de Recursos Humanos; Win-ISIS (Centro de Documentación); ASSETS (Dirección de Economía y Recursos Humanos); Base de datos para evaluación de cuadros (Departamento de cuadros) y el Open Journal System (para la gestión de las revistas digitales)

El portal Varona, como principal gestor, brinda la posibilidad de consultar la información contenida en los documentos del sistema, según el acceso correspondiente, de manera que resulte una herramienta de utilidad para mejorar funciones, desde los diversos usuarios, en el proceso de formación del profesional.

También se incluyen en el sistema, las acciones de aseguramiento logístico para la autoevaluación y la evaluación de programas universitarios de la institución u otras del sistema MES, que cuentan con expertos de la universidad.

¿Qué utilidad tiene el sistema de gestión para los cuadros de dirección y la comunidad universitaria en general? Principales resultados

El directivo es responsable de la gestión de los procesos que le son inherentes y el sistema de gestión es su mediador instrumenta; es por ello que:

- Asegura que el factor legal y formal de la documentación de trámites, establecida por el MES, sea válida y uniforme,
- Quedan delimitadas las responsabilidades que poseen los cuadros de dirección y sus trabajadores,

- La organización de procesos en sus normativas, formatos e instrucciones, permite la integración de información, economizar el tiempo del directivo y la toma de decisiones,
- Quedan delimitadas las etapas por las que transitan los subprocesos,
- Se aporta un sistema portable de información que asesora al directivo, para gestionar los procesos que dirige,
- Asegura el proceso de control interno y la recogida de evidencias documentales,
- Asegura un flujo único de información a partir de la determinación de los responsables de procesos.

Para la comunidad universitaria posibilita:

- Mejoramiento continuo de los modos de actuación profesional en su desempeño ético, competente, transformador y colaborativo, comprometido con el desarrollo sostenible,
- Mayor impacto de la ciencia universitaria en la formación de valores y por consecuencia, en el desarrollo sostenible del país,
- Instauración de un ambiente universitario dirigido al perfeccionamiento de los procesos y la satisfacción de las necesidades de estudiantes, profesores y trabajadores no docentes,
- Generar control, desde la perspectiva inicial de autocontrol sobre la base de detectar fortalezas y debilidades, más allá de utilizar categorías de evaluación, relativas a procesos de inspección.

Los resultados fundamentales de la aplicación del sistema de gestión de la calidad en la UCPEJV se evidencian en:

- La transformación del modo de actuación profesional de trabajadores y estudiantes a partir de la determinación clara de funciones, responsabilidades y la asunción paulatina de una cultura de gestión por procesos,
- Toma de conciencia acerca del cumplimiento de los procesos de autoevaluación de programas universitarios, como parte del seguimiento a los planes de mejora y la estrategia de acreditación diseñada, como vía para la elevación de la calidad universitaria,
- Evaluación externa de 4 programas de carrera, 5 programas de maestrías, 1 programa de formación doctoral, todos con categorías superiores de acreditación, de ellos, 3 de Excelencia y 1 programa de especialidad evaluado y en espera de su categoría y la obtención de la categoría Certificada para la institución universitaria,
- Perfeccionamiento de la estructura funcional de la institución, teniendo en cuenta los procesos universitarios determinados para alcanzar el cumplimiento del objeto social de la organización,
- El diseño y la organización del sistema de control interno de la universidad por procesos y estrategias maestras han posibilitado establecer acciones de seguimiento en el sistema de trabajo anual de la institución, y en cada órgano técnico y de dirección existentes,

- Elaboración del manual de organización de la universidad que ofrece orientación a la comunidad universitaria, para facilitar el cumplimiento de sus funciones en la entidad,

Las acciones de intercambio de experiencias entre expertos, para garantizar la preparación de los expertos de la universidad y garantizar la calidad en el funcionamiento de los programas universitarios.

Conclusiones

1. La utilización de un sistema de gestión de calidad en instituciones de la Educación Superior y en particular en la UCPEJV, puede contribuir, de manera significativa, a la mejora de sus procesos para garantizar el cumplimiento de su misión social.
2. La conformación del sistema de gestión de la calidad en la UCPEJV posibilita establecer las prioridades y las acciones a realizar en los diferentes programas de formación del profesional, desde un sistema único, que posibilita la toma de decisiones en cada nivel de dirección.
3. El sistema de gestión en la UCPEJV tiene como motor impulsor el sistema de evaluación y acreditación de instituciones y programas universitarios (SUPRA), el cual constituye el elemento esencial para evaluar y acreditar la calidad de los procesos universitarios que se desarrollan en las distintas instituciones de Educación Superior del país, e integra, de forma novedosa y armónica, elementos contenidos en las normas ISO, los indicadores de los objetivos del MES y la Res. 60/2011.

Referencias bibliográficas

1. Águila V. El concepto calidad en la educación universitaria: clave para el logro de la competitividad institucional. La Habana. Cuba: La Revista Iberoamericana de Educación; 2005, p. 4
2. Colectivo de autores. Bases conceptuales para el sistema de gestión de calidad. La Habana. Cuba: Documento en impresión ligera. La Habana. Cuba: MES; 2012, p. 3

Bibliografía

- Alarcón F., Guillermo J. Antecedentes, situación actual y perspectivas de la evaluación y acreditación de la educación superior en Centroamérica. La Habana. Cuba: Documento elaborado para Seminario Internacional Evaluación y Acreditación de la Educación Superior en América Latina y el Caribe. IESALC. Unesco; 2003.

- Colectivo de autores. Bases conceptuales para el sistema de gestión de calidad. La Habana. Cuba: MES; 2012
- Espi N. Estudio sobre los antecedentes, situación actual y perspectivas de la evaluación y la acreditación en la República de Cuba. La Habana Cuba: Documento elaborado para Seminario Internacional Evaluación y Acreditación de la Educación Superior en América Latina y el Caribe. IESALC. Unesco; 2003.
- Gairin J. La organización escolar; contexto y texto de actuación. España: La Muralla, S.A. Tercera Edición; 2000.
- Ministerio de Educación Superior de Cuba. Junta de Acreditación Nacional. Resolución Ministerial No. 100/2000. La Habana. Cuba: MES; 2000.
- Ministerio de Educación Superior de Cuba. Sistema de Evaluación y Acreditación de Maestrías. Instrucción No. 1/1999. La Habana. Cuba: MES; 1999.
- Ministerio de Educación Superior de Cuba. Sistema de Evaluación y Acreditación de Carreras Universitarias. Resolución Ministerial No. 116/2002. La Habana. Cuba: MES; 2002.
- Ministerio de Educación Superior de Cuba (MES). Sistema Universitario de Programas de Acreditación (SUPRA). Resolución Ministerial No. 150/1999. La Habana. Cuba: MES; 1999.
- Roa A. Acreditación y evaluación de la calidad en la educación superior colombiana. IESALC. Unesco, Colombia: Documento elaborado para Seminario Internacional Evaluación y Acreditación de la Educación Superior en América Latina y el Caribe; 2003.
- Rojas P. Los antecedentes, situación actual y perspectiva de la evaluación y la acreditación de la educación superior en el Ecuador. Consejo Nacional de Evaluación y acreditación. IESALC. Unesco, Ecuador: Documento elaborado para Seminario Internacional Evaluación y Acreditación de la Educación Superior en América Latina y el Caribe; 2003.

Anexos

Figuras representativas del sistema de gestión en la UCPEJV



Fig. 1. Sistema de Gestión de la Calidad Universitario



Fig. 2. Estructura del Proyecto estratégico de Gestión de la Calidad Universitaria

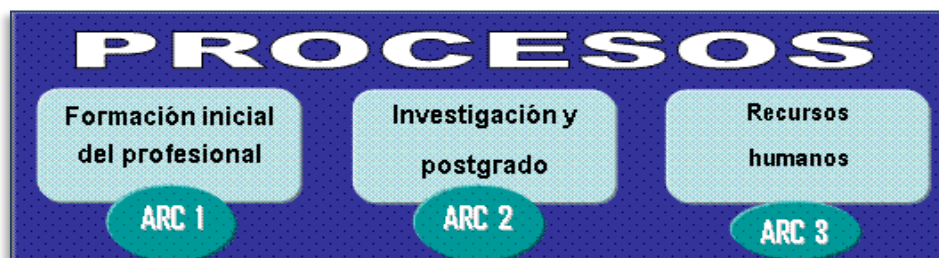


Fig.3. Áreas de Resultados Claves



Fig. 4. Estrategias maestras