

CONFERENCIA: LA CALIDAD EN LAS INSTITUCIONES DE EDUCACIÓN SUPERIOR: MEDICIÓN, EVALUACIÓN Y GESTIÓN.

POR: MATEO AQUINO FEBRILLET
mafebrillet@gmail.com

El tema que voy a tratar en esta conferencia se relaciona con la calidad en la educación superior. Es un tema apasionante y de palpitante actualidad en el mundo de hoy.

Las reflexiones estarán referidas a la pregunta obligada de ¿Qué es Calidad en el ámbito de la educación superior? Y otras podrían referirse a, ¿Cómo y para qué se mide? Así como ¿cuales modelos pueden utilizarse para gestionarla?

1.- Sobre el **concepto de calidad**, se puede encontrar distintas maneras, de definirla. Antes de enfocar la calidad desde la perspectiva de la educación superior, conviene que se revise el concepto que se tiene de la misma desde el ámbito de la empresa.

En general, Calidad, en latín significa "cualidad, manera de ser"; su significado castellano es "propiedad o conjunto de propiedades inherentes a una cosa, que permiten apreciarla como igual, mejor o peor que las restantes de su especie"

Otro concepto lo ofrecen (Noori-Radford), quienes afirman que la calidad es la "Percepción que tienen los clientes acerca de qué tan bien un producto satisface sus necesidades totales". O como lo expresa la Norma ISO 9000: "Grado en el que un conjunto de **características** inherentes cumple con los **requisitos**."

La calidad junto a la competitividad y la productividad constituyen tres ejes de primer orden que interactúan en las empresas en el mundo de hoy marcado por la economía global. Dichos ejes forman lo que denomino como el **MODELO DEL TRIÁNGULO DE LA COMPETITIVIDAD**.

CALIDAD COMO FACTOR DE LA COMPETITIVIDAD

EL TRIÁNGULO DE LA COMPETITIVIDAD.



Si se analiza brevemente ese triángulo, podemos observar lo siguiente:

La *productividad* es una variable económica que permite medir el nivel de eficiencia con la que operan las organizaciones, entendiendo la eficiencia como la relación entre los resultados que se logran en relación con los recursos que se utilizan. Así, la productividad puede expresarse de dos maneras: *la primera*, cuando una organización obtiene iguales resultados que otra, utilizando menos recursos. *La segunda*, cuando una organización obtiene mayores resultados que otra, con igual cantidad de recursos. La eficiencia entonces es una medida cuantitativa que se refiere a la cantidad de recursos que intervienen en la elaboración de un producto o en la prestación de un servicio.

Como los recursos tienen un costo, mientras mayores recursos se utilicen, mayor será el costo del producto o el servicio resultante. Por tanto, el precio de venta en el mercado también será mayor.

La *calidad* es el otro factor del triángulo. Expresa o se vincula a la *eficacia* de la organización en la elaboración del producto o la prestación del servicio; esto es, la medida en que satisfacen las expectativas y necesidades del cliente.

La competitividad, por su parte, se refiere a la rivalidad o lucha que libran las empresas en el mercado por mantener una posición ventajosa. Esa rivalidad se manifiesta con altos niveles de ferocidad cuya meta es eliminarse mutuamente. Esta, a su vez, se mide por la rentabilidad que obtienen los inversionistas del capital invertido.

Por medio de la productividad, las empresas miden su eficiencia para competir con el precio de sus productos o servicios en el mercado. Si el precio del producto o del servicio es alto, y en el mercado otras empresas ofrecen productos o servicios similares a un precio menor, entonces la empresa perderá competitividad.

La calidad en cambio, permite a las empresas competir en el mercado con el nivel de satisfacción que reciben los clientes. Si el producto o del servicio no satisface debidamente las expectativas y necesidades del cliente, y en el mercado otras empresas ofrecen productos o servicios similares que logren el nivel de satisfacción esperado, entonces la empresa también perderá competitividad.

Es oportuno precisar que calidad y productividad son inseparables para lograr la competitividad, pueden ser comparados como ambos lados de una misma moneda. No tiene ningún resultado favorable para la competitividad, que se eleve la productividad sacrificando la calidad y viceversa.

Si una empresa alcanza elevada productividad en un producto o servicio que no interesa al mercado, podrá ofrecerlo al precio mínimo y no encontrará clientes que lo adquiera. De la misma manera, si logra productos de muy elevada calidad pero con un nivel de productividad tan bajo que resulten con costos muy elevados y precios que los clientes consideren como no razonables, entonces tampoco encontrará clientes que los adquieran.

Para alcanzar la competitividad, se requiere una sinergia entre productividad y calidad de tal modo que los productos y servicios se puedan ofrecer a precios razonables y satisfagan plenamente las expectativas y necesidades del cliente. Así se habrá alcanzado la excelencia.

El modelo representado por el TRIÁNGULO DE LA COMPETITIVIDAD puede aplicarse perfectamente en el ámbito universitario; sólo que debe hacerse algunas salvedades.

CALIDAD COMO FACTOR DE LA COMPETITIVIDAD



Por ser las universidades entidades sin fines de lucro, se precisa aclarar el significado que debe tener cada uno de los factores componentes del triángulo.

La *productividad* en el ambiente universitario, puede definirse de la misma manera que en el mundo empresarial. Mide la eficiencia en el uso de los recursos. Pero conduce a la universidad a competir no necesariamente en precio, sino en pertinencia económica, es decir, para rendir cuentas ante la sociedad sobre cómo utiliza los recursos que ya pone en sus manos.

La *calidad*, también en el ámbito universitario, facilita la medición de la eficacia, pero a diferencia del ámbito empresarial en el que se dirige a la satisfacción de necesidades individuales, en el universitario permite competir para alcanzar la pertinencia social, esto es, la medida en la que los objetivos que logra la universidad están alineados con las necesidades de la sociedad y contribuyen a su desarrollo.

La competitividad en el mundo de la educación superior, por su parte, no debe entenderse como la lucha o la rivalidad por la ocupación de una porción o la totalidad del mercado para incrementar la rentabilidad

financiera de los accionistas, sino que significa la competencia para alcanzar la pertinencia económica y social como ya se ha expresado.

Si una universidad alcanza elevados niveles de eficiencia pero los resultados no responden a lo que la sociedad demanda en términos de docencia, investigación y extensión, entonces esa entidad no ha alcanzado su pertinencia social.

Por otro lado, si la universidad fija y alcanza objetivos que estén alineados con lo que la sociedad espera pero con muy bajos niveles de eficiencia, no ha alcanzado su pertinencia económica.

La universidad habrá alcanzado su pertinencia económica y social, cuando los objetivos que alcance en la docencia, la investigación y la extensión respondan a lo que la sociedad demanda aprovechando al máximo los recursos que ella ponen en sus manos. Así habrá alcanzado la excelencia.

La preocupación por la calidad en el ambiente universitario, sin embargo, es un tema relativamente reciente, a juicio de Claudio Rama, quien ha dividido la evolución de la educación superior en América Latina y el Caribe en tres procesos de reforma:

La primera reforma, que denomina como de “autonomía y Co-gobierno”, fue generada a partir del movimiento de Córdoba en 1918”, en cuyo período, “la calidad no constituyó uno de los ejes centrales de los objetivos de la renovación...”, lo que podría justificarse desde su punto de vista, porque la matrícula “mayoritariamente provenía de reducidos sectores sociales con altos niveles de capital cultural de sus hogares”, los docentes eran pocos y “tenían altos niveles de formación muchas veces obtenidas fuera de la región” y los conocimientos se renovaban en forma lenta.

En la *segunda reforma*, llamada como “mercantilización y diferenciación” y que se caracterizó por la conformación de “un modelo dual a través de una diversificación y diferenciación de las instituciones universitarias públicas”... y de una “política deliberada de promoción de la educación superior privada”, “no se consideraba la necesidad de establecer niveles mínimos de calidad, sino que se preasumía que serían los usuarios-clientes o estudiantes, los que seleccionarían las opciones de mejor calidad...”.

Una consecuencia de esta política, siguiendo el análisis de Rama, fue que, al ampliar la oferta, accedieron a la educación superior nuevos sectores “provenientes de hogares con stocks de capitales culturales relativamente menores”, generó una diferenciación de las instituciones por su calidad.

La *tercera reforma*, consideraba como de “masificación e internacionalización”, se caracterizó por “una caída de los niveles de calidad” debido a la “reducción del financiamiento público per capita”, “la masificación” y la “creación de nuevas instituciones de educación superior no acompañadas siempre de sistemas internos o externos de aseguramiento de la calidad y orientadas al mercado”. En esta última fase del desarrollo de la educación superior, surge la preocupación por la calidad, cuya iniciativa surgió en Inglaterra al iniciar la década de los 90 del siglo XX.

En esta nueva etapa, la preocupación de la calidad de la educación superior ha sido tema de debate de los organismos multilaterales, cuyos conceptos de calidad se presentan brevemente a continuación:

- **UNESCO**

- “La calidad de la enseñanza superior es un **concepto pluridimensional** que debería comprender todas sus funciones y actividades: enseñanza y programas académicos, investigación y becas, personal, estudiantes, edificios, instalaciones, equipamiento y servicios a la comunidad y al mundo universitario. (Unesco, 1998)”.

Una autoevaluación interna y un examen externo realizados con transparencia por expertos independientes, en lo posible especializados en lo internacional, son esenciales para la mejora de la calidad.

- **BANCO MUNDIAL.**

- Destaca la influencia que tienen en la calidad, la **buena selección de estudiantes**, la **competencia de los docentes**, los insumos como talleres, laboratorios, bibliotecas, tecnología de punta, etc. y el intercambio internacional.

- **BANCO INTERAMERICANO DE DESARROLLO (BID).**
 - Considera como fundamental promover la **autoevaluación** que favorece un sentido de responsabilidad institucional, y tomándose en cuenta los **sistemas externos de evaluación y acreditación**.

- **CENTRO LATINOAMERICANO DE ADMINISTRACIÓN PARA EL DESARROLLO (CLAD).**
 - El Centro Latinoamericano de Administración para el Desarrollo define la calidad en el ámbito de la gestión pública y la considera como “una cultura transformadora que impulsa a la Administración Pública a su mejora permanente para satisfacer cabalmente las necesidades y expectativas de la ciudadanía con justicia, equidad, objetividad y eficiencia en el uso de los recursos públicos”.
 - “Debe medirse en función de la capacidad para satisfacer oportuna y adecuadamente las necesidades y expectativas de los ciudadanos, de acuerdo a metas preestablecidas alineadas con los fines y propósitos superiores de la Administración Pública y de acuerdo a resultados cuantificables que tengan en cuenta el interés y las necesidades de la sociedad”.

En la República Dominicana, la ley que crea el Sistema de Educación Superior Ciencia y Tecnología, define la calidad como un concepto que implica **múltiples y variadas dimensiones**, tanto de **carácter cualitativo como cuantitativo**, encaminadas al logro de la pertinencia del sistema, de la misión y los objetivos de las instituciones y al grado de satisfacción de los actores que intervienen en el proceso, así como también, del nivel de coherencia entre el desarrollo científico y tecnológico y las necesidades del país.

Conceptos particulares de calidad nos lo ofrecen Nancy Alarcón y Ricardo Mendez, quienes afirman que es la “**Capacidad** que tienen las instituciones para **preparar al individuo**, destinatario de la educación de tal modo que pueda adaptarse y **contribuir al crecimiento** y desarrollo económico y

social mediante su incorporación al mercado laboral. *La docencia es de calidad si logra desarrollar competencias en el educando*”.

2.- ¿Cuales razones impulsan la preocupación por la calidad?

Existe entre los estudiosos del tema de la calidad una gama amplia de causas a las que se atribuye en la actualidad una elevada preocupación por la calidad. Entre otras cabe mencionar: la Masificación, la reducción del financiamiento público, la diversificación de la educación superior, innovaciones tecnológicas, la Internacionalización, demanda de formación continua, interdisciplinariedad, diversificación de la demanda, el cambio en la orientación de la valoración social, transición hacia economías basadas en el conocimiento, la globalización de los mercados y la Competitividad, y la demanda creciente de rendición de cuentas (accountability)

3.- Otro de los temas importantes cuando se habla de la calidad es su Medición y Evaluación.

La Calidad debe ser MEDIDA para ser EVALUADA. Para medir la calidad se requiere tomar en cuenta uno de los siguientes elementos: Los enfoques o **modelos** que representan los factores o dimensiones que configuran el proceso docente; las **relaciones** directas o indirectas que potencialmente pueden darse entre tales dimensiones y el desarrollo de **indicadores**.

En cuanto a los enfoques, se distinguen los siguientes para fines de medición de la calidad:

- a. **Enfoque Sistémico.** Concibe a las organizaciones como sistemas abiertos, que a su vez son subsistemas de la sociedad en que están insertos. Los sistemas, por otro lado, son definidos como conjuntos compuestos por elementos o partes que actúan en forma coordinada para alcanzar objetivos generales comunes. En este enfoque se consideran tres dimensiones:
 - Funcionalidad: Busca la coherencia entre los inputs, procesos, productos y metas, con las expectativas y necesidades sociales.
 - Eficacia o Efectividad: Evalúa la coherencia entre los resultados con las metas.

- Eficiencia: Evalúa la coherencia entre los resultados y los input y procesos.
- b. **Modelo Heurístico de enseñanza – aprendizaje.** Pone énfasis en la relación de tres componentes al interior de la actividad docente:
- Discente: estilos, estrategias de aprendizaje, personalidad y motivaciones.
 - Docente: su estilo de enseñanza y sus características personales.
 - Contexto académico: perfil propio del quehacer disciplinario, atmósfera social particular, políticas institucionales.
- c. **Enfoque Sociotécnico.** Describe la docencia como un sistema, compuesto a su vez por dos subsistemas:
- "Subsistema Tecnológico": (infraestructura física, instalaciones, máquinas y equipos, procesos, materiales, métodos, procedimientos, normas.);
 - "Subsistema Social": (personas, relaciones entre las personas y los grupos que deben realizar los trabajos o prestar servicios).

La tecnología y el sistema social interactúan entre sí y cada uno condiciona, y en algunos casos determina, la eficiencia o satisfacción del otro.

En lo que concierne a la Evaluación, la calidad de las instituciones de educación superior será valorada conforme, desde una perspectiva sistémica, a la calidad de las personas que ingresan al sistema, los insumos, los procesos y los resultados.

Una definición de la evaluación nos la ofrece Cecilia Thorne, quien afirma que es “un proceso dinámico que busca analizar e interpretar la información

a partir de un marco referencial que permita emitir juicios de valor y tomar decisiones sobre el funcionamiento de las IES”.

Sobre el mismo particular, afirma la UNESCO que la pertinencia de la educación superior “debe evaluarse en función de la adecuación entre lo que la sociedad espera de las instituciones y lo que éstas hacen. Ello requiere normas éticas, imparcialidad política, capacidad crítica y, al mismo tiempo, una mejor articulación con los problemas de la sociedad y del mundo del trabajo, fundando las **orientaciones a largo plazo en objetivos y necesidades sociales, comprendidos el respeto de las culturas y la protección del medio ambiente**”. Y enfatiza que “una autoevaluación interna y un examen externo realizados con transparencia por expertos independientes, en lo posible especializados en lo internacional, son esenciales para la mejora de la calidad”.

Además, la UNESCO establece que las IES deben “garantizar una alta calidad de las normas internacionales, **tener la obligación de rendir cuentas y de efectuar evaluaciones** tanto internas como externas, respetando la autonomía y la libertad académica, **considerando que son inherentes a su funcionamiento**” y **enfatiza el compromiso social de las IES mediante el desarrollo de actividades que tiendan a** “erradicar la pobreza, la intolerancia, la violencia, el analfabetismo, el hambre, el deterioro del medio ambiente y las enfermedades”.

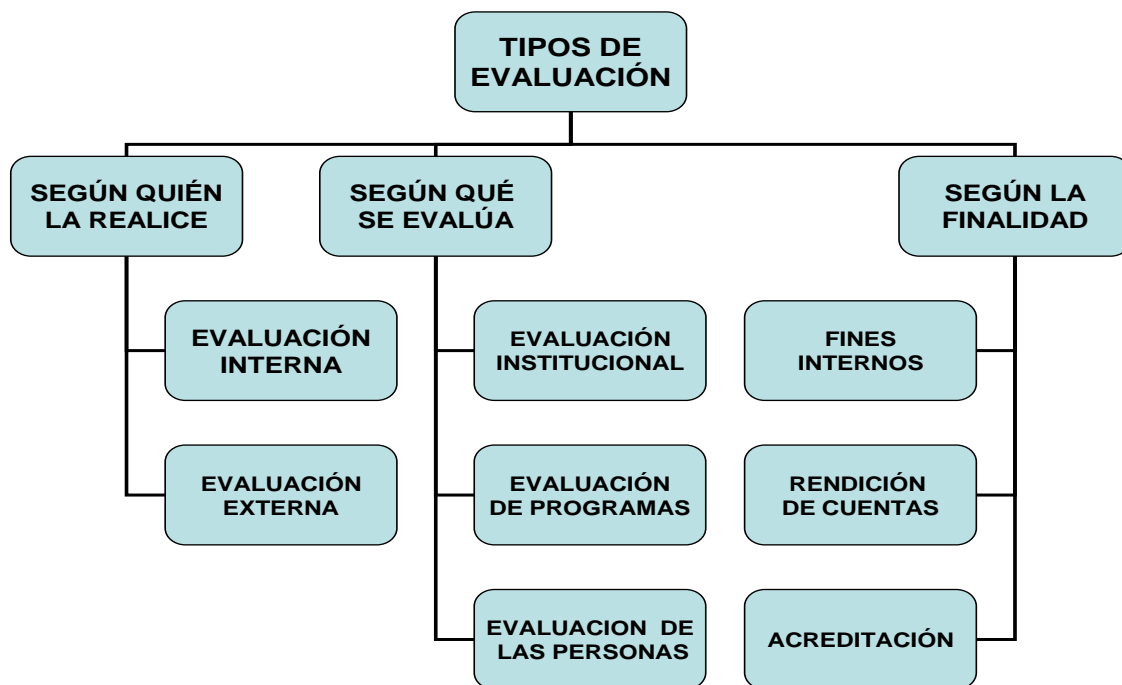
En mi país, por ejemplo, la Ley que constituye el sistema dominicano de educación Superior Ciencia y Tecnología establece como elementos esenciales de la evaluación “el liderazgo gerencial y académico, los recursos para el mejoramiento continuo, así como la integridad y credibilidad de las propias instituciones”.

Para una adecuada evaluación de la calidad de las IES se debe tener en cuenta un conjunto de elementos, entre los cuales se identifican como más relevantes los siguientes:

- a. Selección esmerada del personal y su perfeccionamiento constante,

- b. Promoción de planes de estudios adecuados para el perfeccionamiento del personal universitario,
- c. Metodología del proceso pedagógico,
- d. Las nuevas tecnologías de la información
- e. Dimensión internacional: el intercambio de conocimientos, la creación de sistemas interactivos, la movilidad de profesores y estudiantes y los proyectos de investigación internacionales.

La evaluación de las IES puede ser clasificada atendiendo a tres criterios principales:



- Según **quién la realice**, se identifican la evaluación interna, si la realiza la propia institución con un sistema interno o de autoevaluación. Para que esta resulte beneficiosa, debe ser el resultado del convencimiento que tenga la propia institución de la necesidad de su evaluación. El otro tipo dentro de este criterio es la evaluación externa, que es la que realiza un organismo independiente de la institución, por lo general agencias evaluadoras que podrían ser de carácter público o privado. Es importante resaltar que por lo general

- los sistemas de aseguramiento de la calidad de los países exigen evaluaciones periódicas obligatorias, por lo común quinquenales.
- En función de **qué se evalúa**, se identifican la evaluación institucional, cuando se aplica a la propia institución o a una de sus áreas como puede ser una escuela, instituto, laboratorio o algún proceso. Un segundo tipo es la evaluación de programas, que es la que se aplica a un determinado programa académico. En tercer lugar, se hace la evaluación del personal, referido al desempeño del personal académico y administrativo de la institución.
 - El tercer criterio está en función de la **finalidad de la evaluación**, de donde se desprenden fines internos, si es la propia institución que gestiona la evaluación con fines de superar o mejorar determinados parámetros internos de la organización. El otro fin que motiva la evaluación dentro de este grupo, es cuando se realiza para cumplir compromisos de rendición de cuentas a un determinado organismo público o privado así como para justificar su pertinencia social y económica ante la sociedad. La tercera razón es para alcanzar alguna acreditación nacional o internacional por parte de alguna entidad de acreditación. Una razón adicional puede ser la adquisición de algún financiamiento o donación.

4.- Indicadores de calidad.

- ❖ Un indicador es “un valor numérico utilizado para medir algo difícil de cuantificar“ de acuerdo con la OCDE. Los indicadores tienen el propósito de determinar el cumplimiento de los criterios para lograr la objetivación de la propiedad que debemos medir para lo cual se requiere que cumplan determinados requisitos, entre los que cabe mencionar los siguientes:
 - Deben coincidir con los objetivos de la institución.
 - Deben poderse relacionar con el contexto en que se encuentra la institución.
 - Deben ser posibles de comparar con estándares internacionales.

Los indicadores se pueden clasificar en dos grupos principales:

- Indicadores **Cuantitativos**: éstos generalmente se basan en índices que representan la relación entre dos variables. Por ejemplo, el Número de alumnos por profesor).
- Indicadores **Cualitativos**: estos, a diferencia de los anteriores, identifican el cumplimiento de determinadas normas o requisitos que no tienen necesariamente una dimensión cuantitativa o numérica. Un ejemplo ilustrativo puede ser la existencia o no de reglamentos, o si la institución tiene debidamente declarados en sus estatutos la Misión y su Visión.

Ejemplos de indicadores los encontramos en las leyes que regulan los sistemas de educación superior de los países y en los criterios que utilizan algunas entidades para acreditadoras o rankeadoras.

En el caso de la Ley que crea el sistema de educación superior, ciencia y tecnología en la República Dominicana, se identifican los siguientes indicadores para evaluar la calidad:

- Pertinencia de la misión y objetivos institucionales.
- Pertinencia de los estatutos, políticas, normas y procedimientos.
- Calidad de los servicios institucionales.
- Nivel de formación y experiencia del personal docente, de ciencia y tecnología, de extensión y de servicios;
- Pertinencia de los programas de docencia, investigación y extensión.
- Soporte logístico e infraestructura disponible.
- Relevancia que se expresa a través de las Orientaciones curriculares.
- Perfiles profesionales de los egresados.
- Idoneidad de las contribuciones científicas y tecnológicas.
- Congruencia existente entre los fines y objetivos con la planificación y los logros obtenidos.
- Manejo eficaz y eficiente de los recursos disponibles, en función de las prioridades establecidas en su misión institucional, tanto en el ámbito académico como administrativo.

Otro ejemplo de indicadores lo encontramos en la *Asociación de Escuelas y Universidades de Nueva Inglaterra (EUA)*, como se muestra en el cuadro siguiente:

Estándares para la acreditación de la Asociación de Escuelas y Universidades de Nueva Inglaterra (EUA)

CRITERIO	DEFINICIÓN
<i>MISIÓN Y OBJETIVOS</i>	La institución debe establecer una misión y un conjunto de objetivos apropiados para la educación superior que sean de conocimiento público.
<i>PLANEAMIENTO Y EVALUACIÓN</i>	La institución lleva a cabo el planeamiento y la evaluación de manera sistemática y permanente enfocando sus acciones al logro de sus objetivos institucionales.
<i>ORGANIZACIÓN Y GOBIERNO</i>	La institución tiene un sistema de gobierno que facilita el cumplimiento exitoso de su misión y objetivos, así mismo, las funciones, responsabilidades y relaciones de las instancias están claramente descritas.
<i>PROGRAMAS E INSTRUCCIÓN</i>	El objetivo central de la institución es la formación de los estudiantes a través de programas coherentes en sus metas, contenidos y procedimientos.
<i>CUERPO DOCENTE</i>	Las calificaciones, el número y el desempeño del personal docente son suficientes para llevar a cabo la misión y los objetivos de la institución.
<i>SERVICIOS PARA ESTUDIANTES</i>	La institución brinda un ambiente que promueve el desarrollo integral y personal de sus estudiantes consistente con su misión y objetivos.
<i>BIBLIOTECA Y RECURSOS DE ACCESO A LA INFORMACIÓN</i>	La institución tiene a disposición de estudiantes, docentes y personal en general una biblioteca y recursos para acceder a la información.
<i>INFRAESTRUCTURA</i>	La institución cuenta con una infraestructura suficiente y adecuada que incluye laboratorios, materiales, equipos, edificios, terrenos.
<i>RECURSOS FINANCIEROS</i>	Los recursos financieros de la institución son suficientes para apoyar la realización de sus objetivos educacionales y para el mejoramiento de la institución.
<i>INFORMACIÓN AL PÚBLICO</i>	La institución proporciona información completa, precisa y clara a presentarse a los estudiantes y a otros miembros interesados del público.
<i>INTEGRIDAD</i>	La institución se suscribe a, demuestra y aboga por estándares éticos en la administración de sus asuntos y en sus relaciones con los estudiantes, docentes, personal, organizaciones externas y público en general.

Como indicadores utilizados por entidades rankeadoras, se presenta el cuadro siguiente con los criterios que utiliza la renombrada revista *USNEWS de los Estados Unidos de Norteamérica*, que clasifica instituciones de educación superior.

INDICADORES UTILIZADOS POR USNEWS

CATEGORÍA	DEFINICIÓN	NAC. PESOS	REG. PESOS
Reputación académica	Se determina a partir de encuestas a los rectores y decanos, quienes deben puntuar programas académicos similares en una escala del 1 (marginal) al 5 (distinguida).	25%	25%
Selección de los alumnos	Consiste en cuatro componentes: a. Los resultados de los exámenes SAT y ACT (40%); b. La proporción de ingresantes que se graduaron en secundaria en el décimo o en el quinto superior (35%); c. El índice de admisión, es decir, el ratio postulante/ingresante (15%); d. Rendimiento (10%).	15%	15%
El cuerpo docente	Es el número de alumnos por curso-horario (40% del puntaje total), el sueldo del docente (35%), la proporción de docentes con el más alto grado en su especialidad (15%), el ratio docente-estudiante (5%), la proporción de docentes a tiempo completo (5%).	20%	20%
Permanencia	Consta de dos componentes: a. El índice de graduación en seis años (que corresponde al 80% del puntaje de a categoría); b. El índice de retención de los ingresantes (20%).	20%	25%
Recursos Financieros	Se calculan a partir del promedio de gasto por cada estudiante en instrucción, investigación y servicios educativos durante dos años fiscales. Consta de dos componentes: a. Gastos educacionales (80%) b. Otros gastos (20%).	10%	10%
Calificación de los graduados	Corresponde al grado de satisfacción de los exalumnos con su institución.	5%	5%
Índice de graduación	Se mide a partir de la diferencia entre la proporción de graduados luego de seis años de estudios y la proporción prevista para esa promoción.	5%	0%
Total		100%	100%

5.- Ranking de las instituciones de educación superior es la práctica de clasificar comparativamente instituciones y programas universitarios, dando a conocer los resultados a través de publicaciones periódicas. Dichas clasificaciones toman en cuenta la calidad de las IES valoradas principalmente por la percepción de los usuarios de dichas instituciones.

Como ejemplo de entidades que realizan clasificaciones, se pueden mencionar las siguientes:

RANKINGS DE UNIVERSIDADES		
REGION	ENTIDAD	PAISES QUE CUBRE
AMERICA DEL NORTE	Business Week	EEUU
	Semanario US News	EEUU
	Kiplinger Magazine (Kiplinger Top 100 Public Colleges)	EEUU
	Princeton Review	EEUU
	Universidad de Florida (Top American Research Universities)	EEUU
	<u>Macleans</u>	Canada
EUROPA	Times (The Good University Guide)	Reino Unido
	Sunday Times (The Sunday Times University League Table),	Reino Unido
	Guardian (The Guardian University Guide)	Reino Unido
	Independent (The Independent University Guide)	Reino Unido
	The Virgin Alternative Guide to British Universities	Reino Unido
	semanario Die Seit	Alemania
OCEANIA	<u>Hobson Guides (Good University Guides)</u>	Australia
ASIA-PACIFICO	<u>Asia Week.</u>	<u>Varios</u>
AMERICA LATINA	Revista Playboy, edición brasileña	Brasil
	Suplemento especializado Guia do Estudante	Brasil
	Diario Folha de San Paulo	Brasil
INTERNACIONALES	The Times Higher Education Supplement	EEUU
	Universidad Jiao Tong de Shanghai	China
	Newsweek International(100 Global Universities)	EEUU
	Wall Street Journal	EEUU
	The Economist.	Inglaterra
	Revista Forbes	
	Financial Times.	
	Dr. Nian Liu, Institute of Níger Education	China
Ranking de Shanghai		
	CSIC (Laboratorio de Internet del CINDOC)	VIRTUAL

En America del Norte: Business Week, Semanario US News, Kiplinger Magazine (Kiplinger Top 100 Public Colleges), Princeton Review, Universidad de Florida (Top American Research Universities) y Macleans.

En Europa resaltan: Times (The Good University Guide), Sunday Times (The Sunday Times University League Table), Guardian (The Guardian University Guide), Independent (The Independent University Guide), The

Virgin Alternative Guide to British Universities, todos en el Reino Unido, y el semanario Die Zeit, en Alemania.

También merecen mención el Hobson Guides (Good University Guides), en Australia y el Asia Week que clasifica universidades de varios países del Asia-Pacífico.

En América Latina tenemos el caso de Brasil, donde se conoce que realizan actividades de clasificación de universidades las siguientes entidades: revista Playboy, edición brasileña; el suplemento especializado Guía do Estudante, y el diario Folha de San Paulo.

En el plano internacional, merece que se mencionen las siguientes instituciones que clasifican IES: The Times Higher Education Supplement, Newsweek International(100 Global Universities) y Wall Street Journal en los Estados Unidos de Norteamérica; The Economist, en Inglaterra; el Ranking de Shanghai y el ranking del Dr. Nian Liu, Institute of Higher Education, ambos de China. También en el ámbito virtual, existe el CSIC (Laboratorio de Internet del CINDOC).

Otros rankings son publicados por SCImago; Webometrics y QS World University Rankings.

6.- GESTION DE CALIDAD.

El sexto y último punto que voy a tratar es el que se refiere a la Gestionar la calidad, una de las tareas que enfrentan las instituciones públicas y privadas a las que no escapan la universidades, y que se ha convertido en uno de los ejes transversales de la gerencia del siglo XXI, por el imperativo de responder con éxito a los procesos de integración regional y mundial que traen consigo la movilidad de estudiantes, de profesores y de profesionales que incrementan la necesidad de garantizar la credibilidad de los títulos y credenciales que expiden las universidades.

Para gestionar la calidad, o dicho de otro modo, para implantar un sistema de gestión de la calidad, se puede recurrir a varios modelos, que paso a comentar brevemente a continuación.

EL MODELO EUROPEO (EFQM)

El modelo EFQM se denomina así por las siglas en inglés de la Fundación Europea para la Gestión de la Calidad (European Foundation for Quality Management,).

El modelo surgió en la década de los 80 y ha sido definido como “vía para la autoevaluación y la determinación de los procesos de mejora continua en entornos empresariales tanto privados como públicos” a fin de incrementar la eficacia y eficiencia organizacional.

La misión asignada al EFQM es “Estimular y asistir a las organizaciones en toda Europa para desarrollar actividades de mejora enfocadas en lograr la excelencia en la satisfacción al cliente, la satisfacción de los empleados, el impacto en la sociedad y en los resultados de negocios. Apoyar a los gerentes de las organizaciones europeas en la transformación acelerada de la Gestión Total de Calidad -concepto acuñado por W. Edwards Deming- como factor decisivo en el logro de la ventaja competitiva a nivel global”.

Con esta misión, el EFQM persigue satisfacer las necesidades de los Stakeholders, por medio del incremento de la eficiencia, la eficacia y el logro de ventaja competitiva que le aseguren el éxito en el corto, mediano y largo plazos.

Es una institución sin fines de lucro, fundada en 1988, como una iniciativa de varias empresas que, impulsadas por la necesidad de mejorar la calidad por medio de un marco de trabajo desarrollo común, se inspiraron en el Modelo Norteamericano Malcolm Baldrige y en el Modelo japonés W. Edwards Deming.

El modelo EFQM ha alcanzado un extraordinario desarrollo, y en la actualidad incorpora a más de 500 miembros procedentes de más de 55 países entre las cuales otorga cada año, en base los criterios propios que ha desarrollado, el “Premio Europeo a la Calidad”.

Los conceptos que sirven de base al modelo son: Orientación hacia los resultados, orientación al cliente, liderazgo y coherencia, gestión por

procesos y hechos, desarrollo e implicación de las personas, proceso continuo de aprendizaje, innovación y mejora, desarrollo de alianzas y responsabilidad social de la organización.

El modelo EFQM tiene un componente diseñado para ser aplicado en instituciones públicas, que se denomina CAF, siglas de su nombre en inglés (Common Assessment Framework) o Marco Común de Evaluación, en español.

Con la aplicación del modelo se busca alcanzar los siguientes propósitos: “identificar las fortalezas y debilidades de las organización, servir como herramienta introductoria para que los administradores públicos comiencen un proceso de mejora continua, crear la cultura de Calidad e introducir los diferentes modelos que se usan en la gestión de calidad total (TQM) y facilitar el benchmarking entre las organizaciones del sector público”.

MODELO IBEROAMERICANO.

En Iberoamérica existe el Modelo Iberoamericano de Excelencia en la Gestión, liderado por la Fundación Iberoamericana para la Gestión de la Calidad (FUNDIBEQ), que otorga a su vez desde el 2000 el Premio Iberoamericano de la Calidad, auspiciado por la Cumbre Iberoamericana de Jefes de Estado y de Gobierno y del que forman parte 17 países de la región señalada. Con ese modelo se persigue “promover la Gestión Global de la Calidad como vía segura del progreso sostenible”.

El modelo tiene un instrumento que se denomina CARTA IBEROAMERICANA DE CALIDAD EN LA GESTIÓN PÚBLICA, aprobada por la X Conferencia Iberoamericana de Ministros de Administración Pública y Reforma del Estado San Salvador, El Salvador, 26 y 27 de junio de 2008 y adoptada por la XVIII Cumbre Iberoamericana de Jefes de Estado y de Gobierno San Salvador, El Salvador, del 29 al 31 de octubre de 2008, contenida en la Resolución No. 25 del "Plan de Acción de San Salvador" que textualmente establece:

“Saludar la adopción de la Carta Iberoamericana de la Calidad en la Gestión Pública, por parte de los Ministros de Administración Pública y Reformas del Estado, que promueve el establecimiento de un enfoque común acerca de las nociones de calidad y de excelencia en la gestión pública, tomando en cuenta la diversidad de las condiciones de las naciones iberoamericanas”.

Ese instrumento fue elaborado para alcanzar los siguientes objetivos: La Carta Iberoamericana de Calidad en la Gestión Pública persigue los objetivos siguientes: “Promover un enfoque común en Iberoamérica sobre la calidad y la excelencia en la gestión pública, que integre las distintas perspectivas políticas y técnicas que se encuentran presentes en los diversos niveles y sectores de las Administraciones Públicas de la región; conformar un cuerpo de principios y orientaciones que sirvan de referencia a las diferentes Administraciones Públicas de los Estados iberoamericanos en la formulación de políticas, planes, modelos y mecanismos que permitan la mejora continua de la calidad de su gestión pública; y proponer la adopción de instrumentos que incentiven la mejora de la calidad en la gestión pública, que sean flexibles y adaptables a los diferentes entornos de las Administraciones Públicas iberoamericanas y a sus diversas formas organizativas”.

EL MODELO NORTEAMERICANO.

El Modelo norteamericano de calidad es designado en honor a Malcolm Baldrige, el 26to secretario de Comercio, quien fue recomendado para ese cargo por el Presidente Ronald Reagan el 11 de diciembre de 1980, propuesta que fue acogida por el Senado el 22 de enero de 1981.

Se le reconoce como principal aporte en el sector privado cuando presidió la empresa Scovill, Inc., la que rescató de problemas financieros y transformó en una gran empresa diversificada.

En el gobierno, fue premiado como “excelencia en la gestión” por sus aportes en la mejora en la economía, la eficiencia y eficacia al reducir en mas de 30% el presupuesto del Departamento del Comercio.

Este modelo contribuye a fortalecer la competitividad mejorando las prácticas de gestión, facilitando la comunicación y el intercambio de información sobre mejores prácticas y sirviendo como herramienta de trabajo en el proceso de gestión.

Los valores y criterios en los que se basa el modelo ofrecen a la gerencia una visión holística de la organización.

Los valores que asume son liderazgo, enfoque hacia el cliente, aprendizaje de la organización y de su personal, participación y desarrollo de empleados y asociados, agilidad de respuesta y flexibilidad, orientación al futuro, gestión de la innovación, gestión basada en hechos, responsabilidad pública, orientación a los resultados y a la generación de valor.

Además de los conceptos señalados, el modelo se sustenta en los siguientes criterios: liderazgo, planeamiento Estratégico, orientación hacia el Cliente y el Mercado, medición, Análisis y Gestión del Conocimiento, orientación hacia las Personas, gestión de Procesos, y resultados.

En base al modelo Baldrige, en los Estados Unidos se otorga desde 1987 el premio Malcolm Baldrige, a empresas privadas de diferentes industrias como son educación, salud, manufactura, organizaciones no gubernamentales, servicios y pequeños negocios.

Las empresas participantes son evaluadas en base a 1000 puntos que resultan de los siete criterios mencionados, los cuales se desagregan en 19 subcriterios, los cuales responden a cada uno de los requerimientos principales del modelo.

EL MODELO JAPONÉS

El Modelo Japonés de Calidad, es conocido como Modelo Deming, en honor a William Edwards Deming, ingeniero eléctrico, maestría en física y Matemática, Doctorado en Física y profesor en la Universidad de Yale y además, especializado en estadística, quien inició los trabajos de

capacitación en Japón por iniciativa de la Unión de Científicos e Ingenieros del ese país, como una estrategia para mejorar la calidad de los productos japoneses que permitieran recuperar la economía destruida como consecuencia de la segunda guerra mundial.

Deming había trabajado con Walter Andrew Shewhart, físico, ingeniero y estadístico estadounidense, que se destacó por sus trabajos en el Departamento de Inspección de Ingeniería de la Western Electric Company en Hawthorne Works, donde estableció en 1918 los principios del Control Estadístico de Procesos.

De los principios desarrollados Shewhart, estudiados y ampliados por Deming, enriquecidos por Armand V. Feigenbaum, Joseph Juran, Kaoru Ishikawa, Philip Crosby y otros, surgió el Modelo Japonés conocido en todo el mundo como la Filosofía del QTC, que son las siglas en inglés de Total Quality Control o Control Total de la Calidad.

Este modelo exige la participación de todos los miembros de la empresa en el proceso del mejoramiento de la calidad, desde el nivel más alto hasta el más bajo.

Cada año en Japón se otorga el Premio Deming, creado en 1951, a cargo de la Unión Japonesa de Científicos e Ingenieros. El mismo consta de cuatro categorías: el Premio Deming para Personas (The Deming Prize for Individuals), un premio a individuos japoneses; Premio para Unidades de negocio (The Quality Control Award for Operations Business Units) de una empresa particular; el Premio Deming de Aplicación (The Deming Application Prize), para empresas japonesas o divisiones; Premio Deming de Aplicación para una Empresa Extranjera (The Deming Application Prize for Overseas Companies), dedicado a empresas o divisiones extranjeras; la Medalla de Calidad de Japón (The Japan Quality Medal), se otorga a empresas japonesas o no cinco años después que hayan obtenido el Premio Deming de Aplicación y seguido mejorando la calidad en ese período.

A modo de conclusión, se propone que La CALIDAD es una dimensión que adquiere relevancia en las IES como imperativo para justificar su pertinencia frente a la sociedad que financia sus actividades, lo que debe ser demostrable por medio de procesos transparentes de evaluación y la utilización de indicadores objetivos.

La calidad puede ser medida en forma similar tanto en empresas con fines de lucro como en las instituciones de educación superior, pero en estas últimas se requiere tomar en cuenta algunas variantes que introducen cierta diferencia conceptual como son los conceptos de competitividad y eficacia.

En la búsqueda de la calidad, las IES compiten hoy por la pertinencia a nivel nacional e internacional en un proceso obligatorio que escapa de su control y para el cual tienen que prepararse de modo que puedan ofrecer a las sociedades los servicios que coadyuven a elevar la competitividad de los respectivos países en los que desarrollan sus actividades en el marco de valores éticos que propugnen por el desarrollo de una personalidad integral en el individuo.

GRACIAS.

CONFERENCIA IMPARTIDA POR MATEO AQUINO FEBRILLET, EN OCASIÓN DE RECIBIR EL TÍTULO DE DR. HONORIS CAUSA EN LA UNIVERSIDAD ANDRÉS BELLO DE EL SALVADOR.