

# Gestión de la calidad aplicada en el mejoramiento del sector universitario

## Management of quality applied in the improvement of the university sector

Hugo HERNANDEZ [1](#); David MARTINEZ [2](#); Jorge RODRIGUEZ [3](#)

Recibido:30/01/2017 • Aprobado: 25/02/2017

### Contenido

- [1. Introducción](#)
- [2. Metodología y Resultados](#)
- [3. Discusión de Resultados](#)
- [4. Conclusiones](#)
- [Referencias bibliográficas](#)

#### RESUMEN:

Al igual que en los sectores comerciales y productivos, la competitividad ha tocado las puertas del sector educativo. El llamado al sector universitario es a replantear sus procesos y adaptarse a las necesidades del mercado actual. Uno de los mecanismos que puede contribuir con este mejoramiento, son los Sistemas de Gestión de la Calidad (SGC). Estos sistemas se definen como una compilación de normas, que toda organización en búsqueda de mejora continua, debe aplicar para proyectar un mejoramiento integral. Actualmente los centros de educación superior, han iniciado procesos de implementación de los SGC, esto con el propósito de dar un nuevo direccionamiento a las instituciones universitarias.

**Palabras clave:** Calidad, ISO 9001, Educación Superior, Sistema de Gestión.

#### ABSTRACT:

As in the commercial and productive sectors, competitiveness has touched the doors of the education sector. The call to the university sector is to rethink its processes and adapt to the needs of today's market. One of the mechanisms that can contribute to this improvement are the Quality Management Systems (QMS). These systems are defined as a compilation of norms that every organization in search of continuous improvement, must apply to project an integral improvement. At present, the higher education centers have begun to implement the GSC, with the aim of giving a new direction to university institutions.

**key words:** Quality, ISO 9001, Higher Education, Management System.

## 1. Introducción

Con la internacionalización de la educación, se ha generado una tendencia a nivel global, que ha venido marcando pautas a los entes de educación superior y que vincula todos los procesos de aprendizaje con los sistemas de gestión de la calidad.

La calidad es hoy, una herramienta universalmente valorada que garantiza no solo a clientes

sino a todas las partes interesadas en los procesos, unos niveles de desempeño y optimización que brindan confianza y seguridad; indistintamente del objeto social de las organizaciones.

En Colombia el concepto de calidad se incorporó al sector universitario hacia los años 70. En su momento se asoció la calidad, a la cobertura educativa, especialmente para los sectores menos favorecidos y más distantes de las zonas urbanas. Posteriormente y con la Ley 30 de 1992, el gobierno legisló lo siguiente: Prestar a la comunidad un servicio con calidad, el cual hace referencia a los resultados académicos, a los medios y procesos empleados, a la infraestructura institucional, a las dimensiones cualitativas y cuantitativas del mismo y a las condiciones en que se desarrolla cada institución (Ley 30 de 1992, Art. 6 Inc.). Con la puesta en marcha de esta ley se iniciaron nuevos protocolos y revisiones al interior de todo el sistema educativo nacional, para proyectar una educación con estándares de calidad, en todos los niveles.

“Por lo anterior, es muy importante reconocer la calidad como una herramienta de promoción al interior de las universidades con miras a lograr un mejoramiento, tanto organizacional, intelectual, administrativo y educacional” (Vizcaíno, J. & Martínez, A. (2014). A continuación, revisaremos información referente al tema de la gestión de la calidad aplicada al ámbito universitario y cómo esta herramienta puede contribuir con el posicionamiento de estas instituciones.

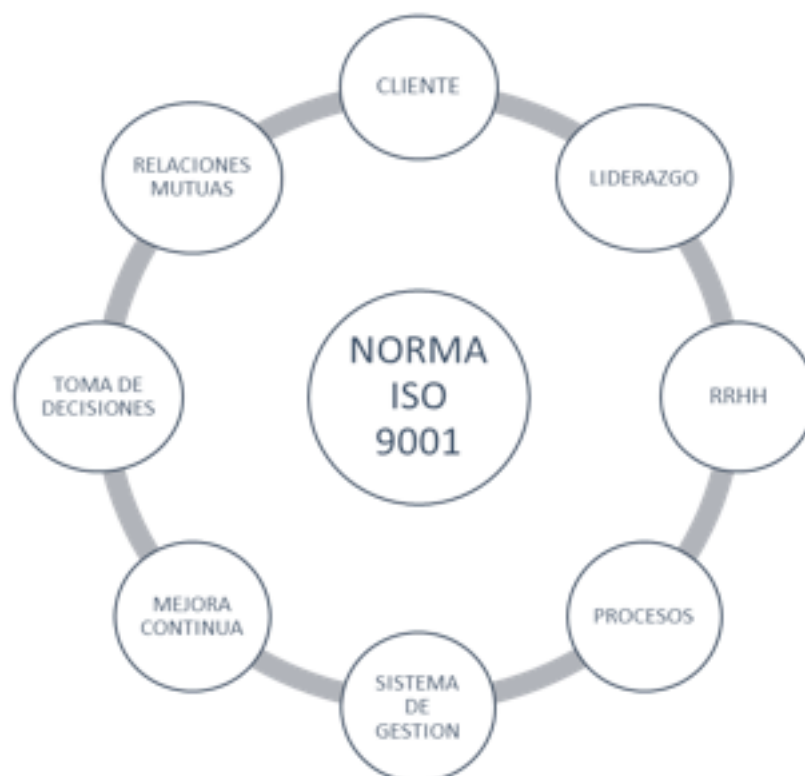
## 1.1. Desarrollo Teórico

La adopción de SGC en las universidades, es una decisión de carácter estratégico que tiene por objetivo, optimizar los indicadores de desempeño frente a una realidad educativa en todo el ámbito nacional e internacional.

Al aplicar un SGC, se deben definir unas necesidades y orientar cada uno de los procesos que desarrolla la institución, a un modelo de mejora continua. “Normalmente al buscar un modelo de referencia para esta gestión, ubicamos la Norma ISO 9001, como estándar de referencia para alcanzar estos lineamientos planteados” (Zegarra, O. (2014).

La norma ISO 9001, se fundamenta básicamente en 8 principios direccionados a conseguir la Calidad y mantener unas actividades de mantenimiento que permitan resultados estructurados a corto, mediano y largo plazo.

Figura 1. Principios norma ISO 9001



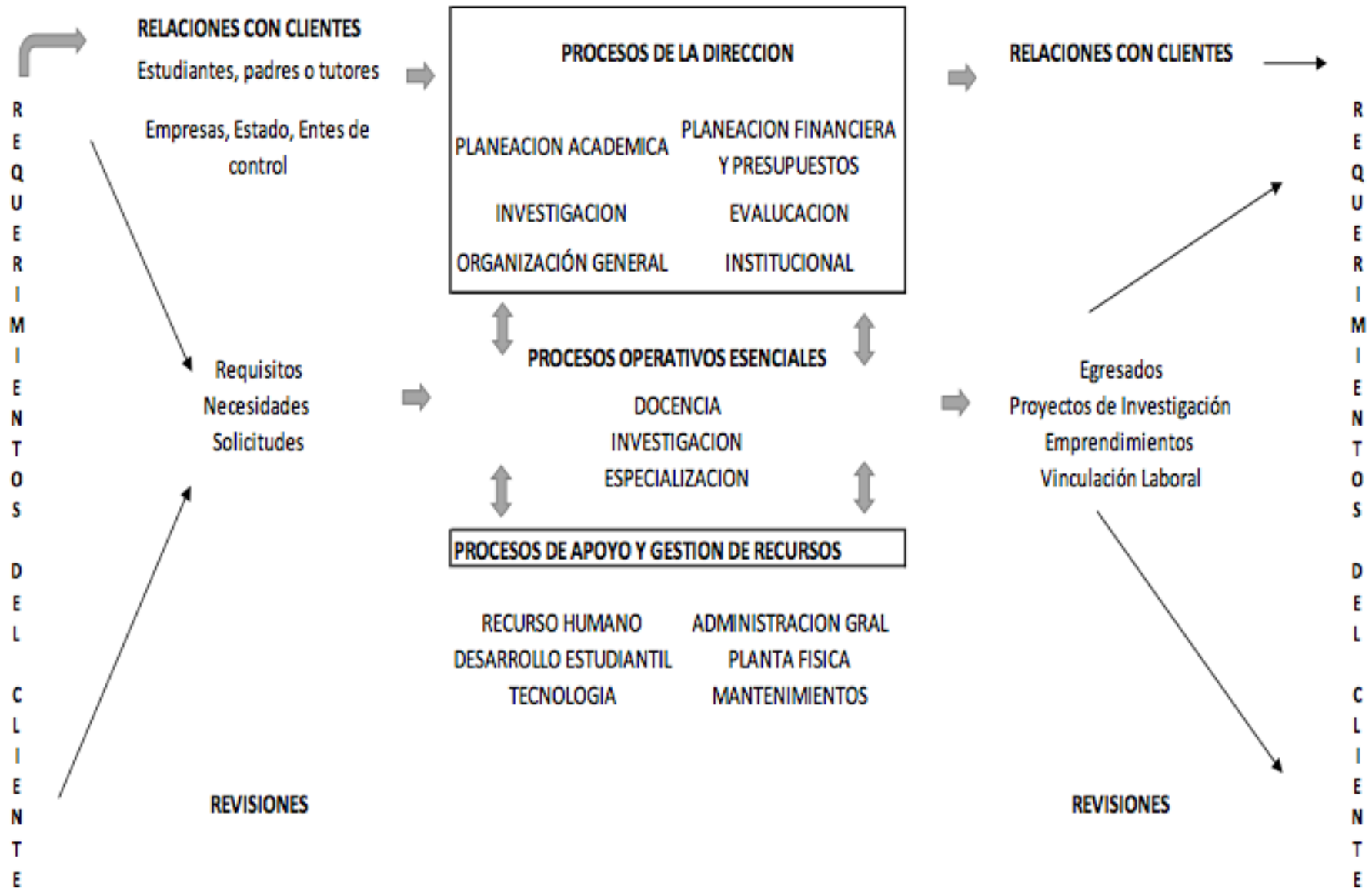
Todos los principios de la norma ISO guardan un perfil de fácil asimilación en la organización de centros de educación superior, pero muy especialmente se hará un análisis del enfoque basado en los procesos. (Zhang, Q., Xiong, W., & Feng, X. 2010).

“Por ser las instituciones educativas los entes encargados de la transformación del conocimiento, se hace necesario dividir todo su ejercicio en etapas o procesos” (Ceballos, D. 2014). Estos procesos pueden agruparse de acuerdo a sus características y fraccionarse de la siguiente manera:

- Procesos de direccionamiento estratégico: “son los enfocados en las responsabilidades de la dirección y que buscan establecer los planes de acción a corto, mediano y largo plazo” (Guerrero, J. 2013). Como se infiere, estos procesos se fundamentan en la planificación y demás estrategias que contribuyan con la programación y diseño del mejoramiento de las áreas de: planeación académica, financiera, investigativa, presupuestal, organizacional y evaluativa a nivel institucional.
- Procesos para la gestión de recursos: “en esta categoría ubicamos los procesos que se ocupan de suministrar los recursos necesarios para los procesos esenciales del ente de educación superior y que se subdividen en tres grandes ítems: recursos humanos, administración general y planta física o locaciones” (Garbanzo, G. & Romero, F. 2013).
- Procesos operativos: se relacionan directamente con la realización del producto educativo y con la prestación del servicio educativo, por tanto, son los procesos que tienen incluidos los conceptos básicos o claves de la institución. (Escobar, M., & Mosquera, A. 2013).
- Procesos complementarios: se establecen aquí, los procesos que brindan apoyo o mantenimiento a los procesos operativos. Se pueden destacar los siguientes: relaciones interdisciplinarias, mantenimientos generales a planta física, desarrollo y promoción estudiantil, bibliotecología, plataforma tecnológica y comunicación con entes relacionados.

Llevando estos procesos al esquema que maneja la norma ISO, nos quedaría como lo muestra el gráfico siguiente.

Gráfico 1. Procesos en Universidades



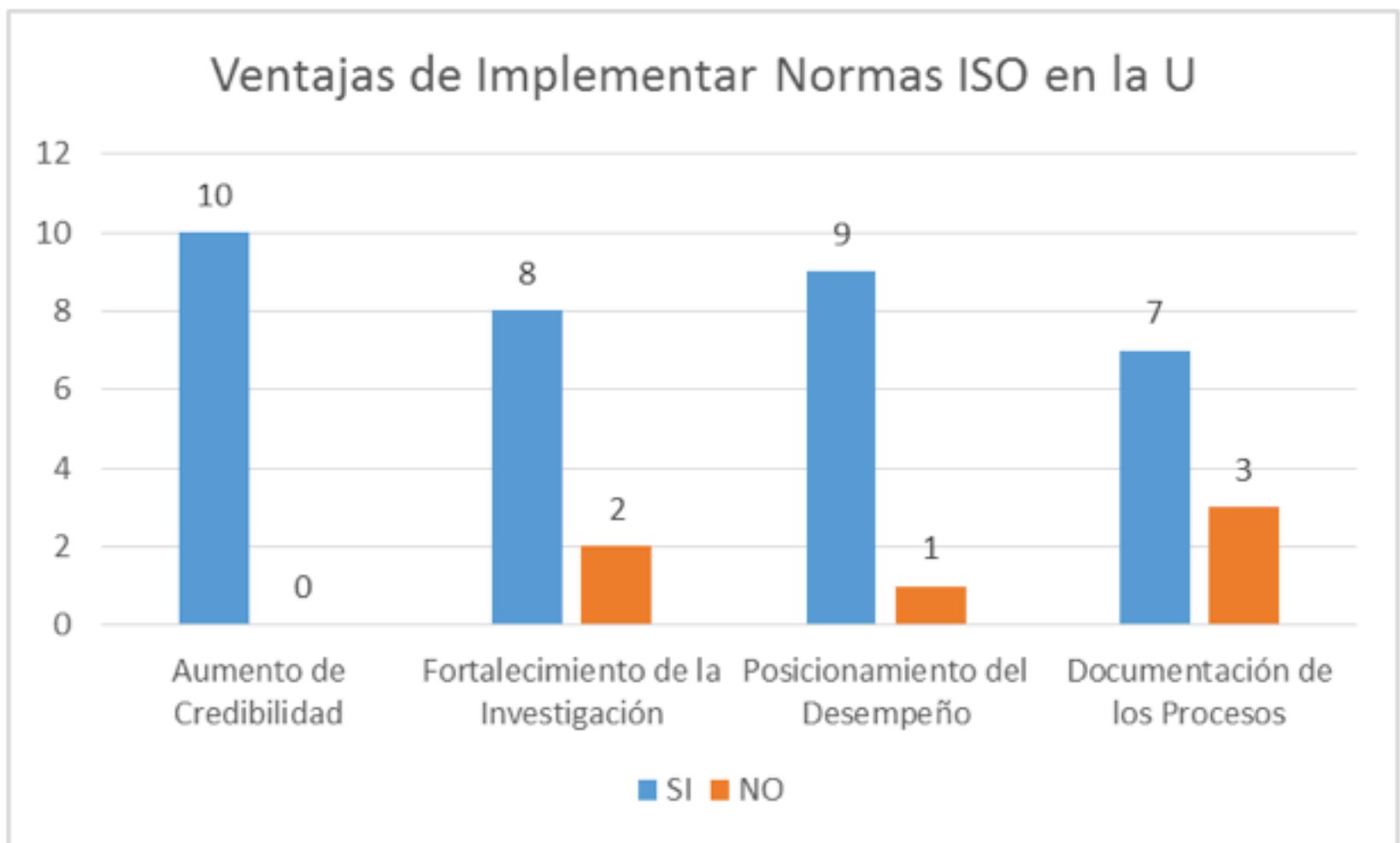
Fuente: Los Autores, 2016

El anterior esquema nos permite vislumbrar los procesos universitarios desde el plano general de la norma ISO y así mismo permite proyectar todos los procesos para su rediseño y reorientación buscando la mejora continua.

## 2. Metodología y Resultados

Mediante la aplicación de una herramienta cualitativa, se desplegó encuesta de 4 apartados, a docentes de la facultad de Ciencias Económicas de la Universidad del Atlántico, con el fin de analizar si la universidad ha implementado la norma y qué ventajas consideran más relevantes. A la primera pregunta realizada: **¿Cuáles son los beneficios de Implementar la Norma ISO 9001?, los hallazgos fueron los siguientes:**

Figura 2. Beneficios Norma ISO

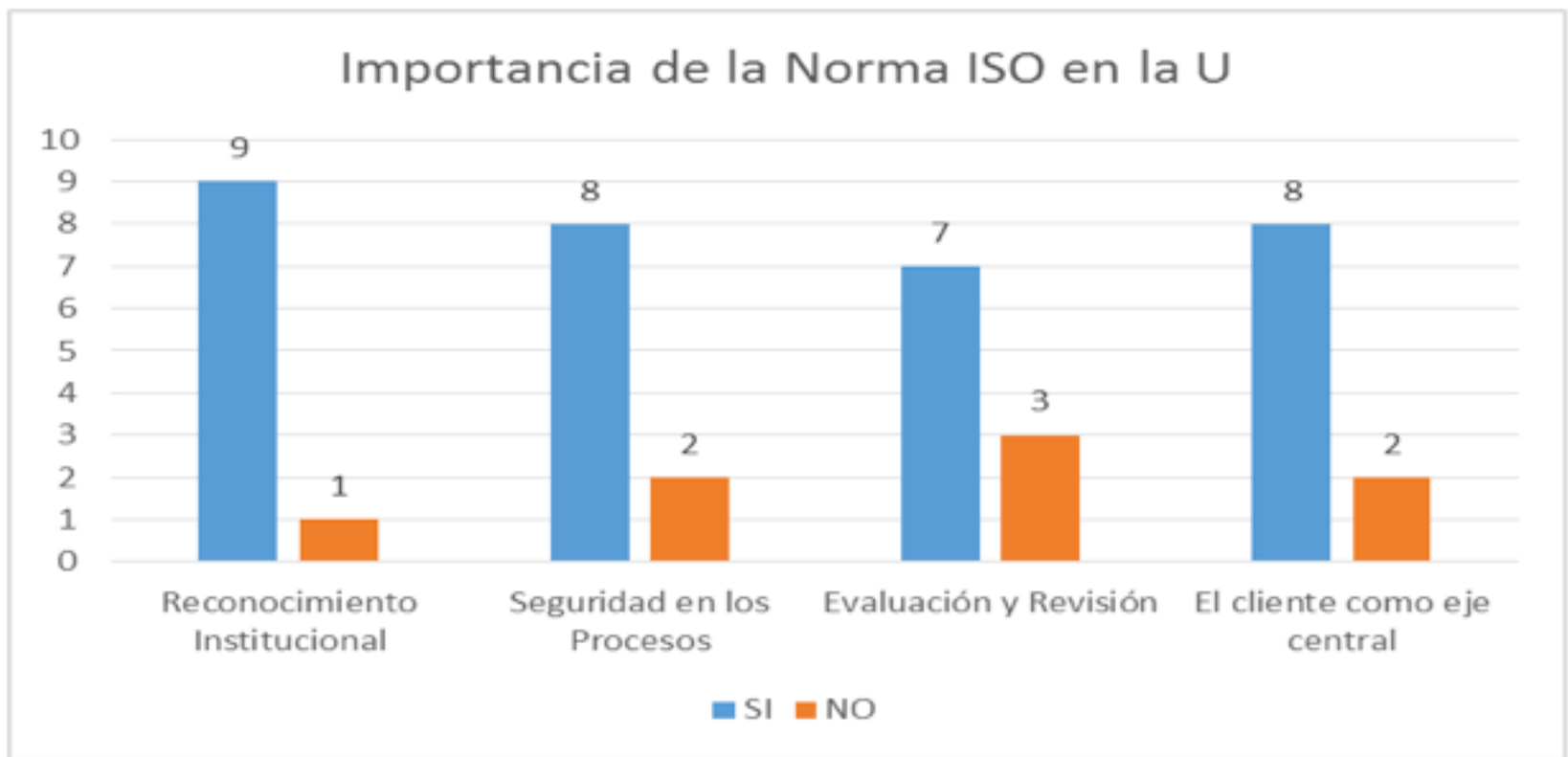


Fuente: Elaboración Propia, 2016

El 100% de los encuestados considera que la credibilidad aumenta exponencialmente, cosa que beneficia todo el entorno universitario. El 80% opina que la Investigación se fortalece, toda vez que, a mayor organización, se promueven escenarios propicios para la investigación. El 90% considera que el desempeño se proyecta y con esto se genera en un despliegue de optimización en todas sus áreas. El 70% enuncia que al documentarse los procesos la calidad se afianza, ya que los procesos pueden ser revisados y mejorados de forma interactiva, gracias al manejo de las nuevas tecnologías para la información.

El segundo apartado se enunció así: **¿Qué importancia tiene la Norma ISO en los entornos de educación superior?**

Figura 3. Importancia de la Norma ISO 9001 en la Educación Superior

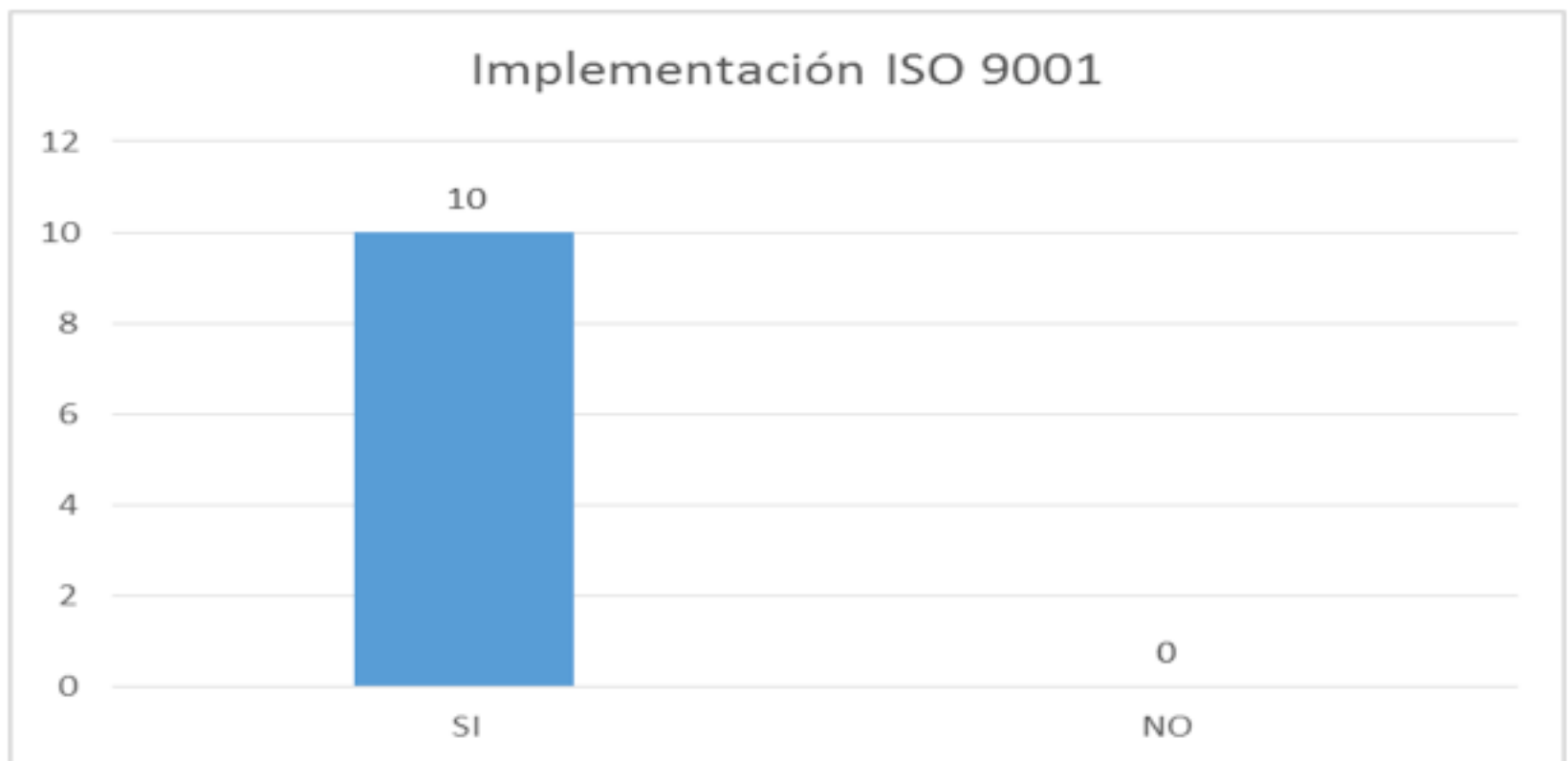


Fuente: Elaboración Propia, 2016

Para el 90% de los docentes uno de los factores más importante es el Reconocimiento Institucional, el 80% enuncia como aspecto relevante la Seguridad en los Procesos, mientras que el 70 y 80%, considera que la Revisión y Enfoque al Cliente, son los aspectos de mayor proyección.

El tercer cuestionamiento fue el siguiente: **¿La Universidad tiene implementado al Norma ISO 9001?**

Figura 4. Implementación de la Norma ISO 9001

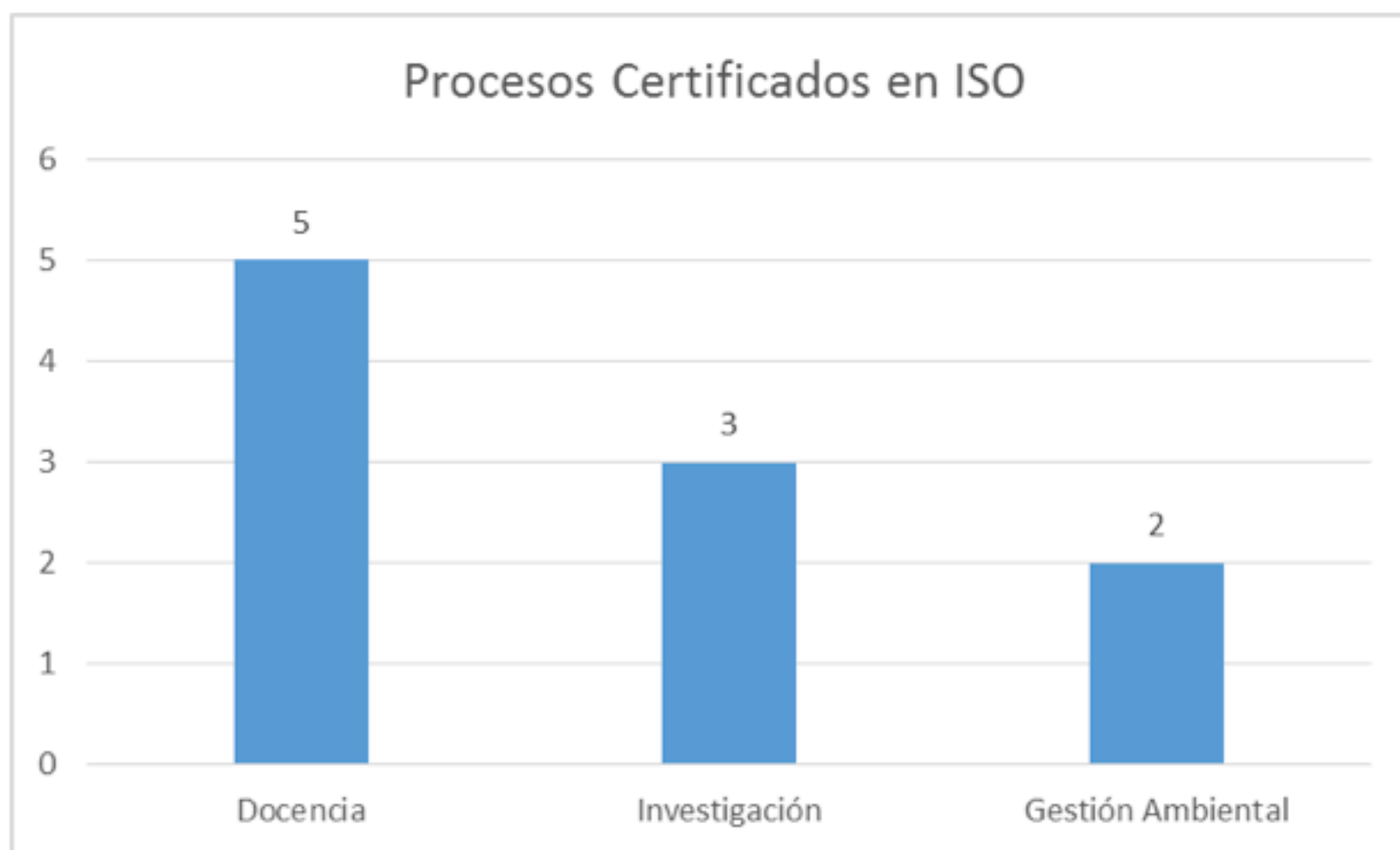


Fuente: Elaboración Propia, 2016

El 100% de los docentes ha sido participe del proceso de Certificación en la Norma ISO 9001 y ha realizado aportes para el fortalecimiento del mismo.

El último apartado examinado fue: **¿conoce que procesos están certificados en ISO 9001 actualmente?**

Figura 5. Procesos Certificados en ISO 9001



Fuente: Elaboración Propia, 2016

Ante este último cuestionamiento, los procesos que tienen claramente identificados los docentes son los de Gestión Ambiental con un 20%, Investigación 30% y Docencia Académica con un 50%.

### 3. Discusión de Resultados

#### Beneficios de la Norma ISO 9001 en la Educación Superior

“Para toda universidad, sumarse al movimiento global de implementación de normas ISO, significará un cambio de enfoque que sin duda impulsará la renovación de todos los aspectos institucionales” (Hernández, G., Arcos J. & Sevilla J. 2013).

Los cambios más representativos de manera inicial se verán reflejados en la reingeniería organizacional, pero a medida que los procesos avancen estos cambios se harán perceptibles en todas las áreas del centro de educación superior. (Aldowaisan, T. a., & Youssef, A. S. 2006). Como resultados de mayor impacto pueden proyectarse los siguientes:

- Aumento de la participación de todo el recurso humano en los procesos de mejoramiento y promoción de la calidad en el proceso educativo. Debido a los requerimientos de Norma ISO, todo el personal de las organizaciones deberá involucrarse y participar de manera activa. “Esto generará una dinámica que, entre otros aspectos, incentivará: la creación y puesta en marcha de nuevas ideas, innovación en la investigación, revisión de la forma de hacer el trabajo e ideación de nuevos modelos tanto en la parte docente como investigativa” (Hernández, G., Arcos J. & Sevilla J. 2013).
- Ampliación de la capacidad productiva e investigativa. Desde esta óptica el proceso de estudios complementarios o investigación, sufrirá un impacto sustancial, toda vez que al iniciarse la dinámica de mejoramiento esta se trasladará a todas las áreas y se adoptará como herramienta de trabajo cotidiano. “Para el cuerpo docente, la investigación pasará a ser un modelo amigable y para la parte organizacional la producción se reinventará para facilitar la implantación del nuevo modelo” (Didriksson, A. 2016).
- Integración de la universidad con su entorno académico y social. Al ser uno de los requerimientos

de la Norma ISO, el manejo de relaciones de mutuo beneficio; la universidad puede encontrar escenarios de mejoramiento al confrontar sus resultados con otras universidades y coordinar actividades de intercambio, "que le permitan no solo elevar el nivel de sus docentes, estudiantes e investigación, sino también mostrar los resultados obtenidos en cada una de las etapas de implementación" (Didriksson, A. 2016).

- Documentación de los procesos. Al dar inicio a la implantación de las Normas ISO, todos los procesos se documentan y soportan. Este proceso no solo brinda confianza a las partes interesadas, sino que además proporciona las medidas de control necesarias para que las variaciones, alteraciones o novedades en los procesos, quedando todo debidamente registrado en los respectivos manuales y de esta manera la mejora continua no se verá interrumpida por improvisaciones.
- Seguimiento a Indicadores de Desempeño. Al tener como soporte toda una plataforma documental, será mucho más accesible realizar evaluaciones al interior de las organizaciones, "con el fin de medir el desempeño de todas las áreas y vinculados, establecer actividades de corrección o prevención según cada caso y adicional, dinamizar la participación de todas las partes interesadas en este proceso" (Cookson, P. 2012).
- Generar un entorno institucional enfocado al trabajo de calidad. Este último es tal vez uno de los aspectos más relevantes al enumerar los beneficios, ya que la implantación de la Norma ISO, no solo dispara las actividades organizacionales sino también las académicas. El efecto cadena que se genera al entrelazar un proceso con otros, potenciará las actividades encaminadas a la innovación y también aquellas relacionadas con la investigación. "La cultura de calidad es tan asimilable en los ambientes académicos, que, en corto tiempo, todos los interesados pueden alinearse para trabajar de manera conjunta por la consecución de los objetivos comunes" (Ceballos, D. 2014).
- Confianza de las partes interesadas y entorno educativo. Los procesos de certificación superior, permiten enviar un mensaje de confianza y responsabilidad a todos los vinculados con las organizaciones universitarias. Por esta razón, tanto al momento del inicio, implantación y finalmente certificación, los entes de formación superior deben comunicar a la comunidad universitaria los avances de este proceso. "El estado de tranquilidad y confianza en la entidad aumentará, lo que por ende se ve reflejado en la vinculación de nuevos estudiantes y promoción de los programas de extensión y especialización" (Vizcaíno, J. & Martínez, A. 2014).

---

## 4. Conclusiones

Luego de contemplar todo el escenario en el cual se desarrolla la educación superior y buscando herramientas para el mejoramiento de la calidad educativa, se pueden enunciar las siguientes conclusiones:

"Las universidades están llamadas a reorientar los mecanismos de mejora al interior de sus estructuras, ya que los esquemas convencionales distan hoy día, de las exigencias del mercado globalizado" Cookson, P. (2012).

Para lograr unos estándares de alta competencia y mejoramiento continuo, los entes de educación superior, pueden proyectar la incorporación de la Norma ISO 9001, como una herramienta que sirva de plataforma para la renovación institucional.

"Al tener la Norma ISO en uno de sus lineamientos, un enfoque basado en procesos, se facilita la implantación de la misma en las estructuras que vienen manejando actualmente los entes de educación superior" (Melo, L., Ramos J. & Hernández P. 2014).

Los beneficios más representativos son los relacionados con la participación activa de todo el recurso humano, la facilidad de realizar seguimiento a los indicadores de desempeño gracias a la documentación, y el fortalecimiento de la imagen institucional al ganar confianza y aceptación por parte de la comunidad universitaria, gracias al proceso de certificación de calidad.

---

## Referencias bibliográficas

Aldowaisan, T.a., & Youssef, A. S. (2006). An ISO 9001:2000-based framework for realizing



quality in small businesses. *Omega*, 34(3), 231–235.

<http://doi.org/10.1016/j.omega.2004.10.007>.

Ceballos, D. (2014). *La Calidad Educativa en la Realidad Universitaria Peruana frente al Contexto Latinoamericano*. *Flumen*, vol. 7, p.5.

Cookson, P. (2012). Acceso y equidad en la educación a distancia: Investigación, desarrollo y criterios de calidad. *Revista Electrónica de Investigación Educativa*, vol.4 n2, p. 138-161.

Didriksson, A. (2016). La Universidad desde su futuro. *Pro-Posições*, vol.15 n3, p. 63-73.

Escobar, M., & Mosquera, A. (2013). El marco conceptual relacionado con la calidad: una torre de Babel. *Cuadernos de Administración*, 29(50), 207–216.

Garbanzo, G. & Romero, F. (2013). Desafíos y problemáticas de la gestión universitaria en el sistema de la educación superior pública, aspectos a considerar en la región centroamericana. *Revista GUAL*, vol.6 N2, p. 231-258.

Guerrero, J. (2013). Modelo de Planeación Estratégica de los Espacios Educativos Tecnológicos a Nivel de Educación Universitaria. Propuesta para la Universidad Nacional Experimental del Táchira (UNET), Venezuela. *Revista Ciencias de la Educación*, vol. 6, p.87-92.

Hernández, G., Arcos J. & Sevilla J. (2013). Gestión de la calidad bajo la Norma ISO 9001 en instituciones públicas de educación superior en México. *Revista Scielo*, vol.39, p. 81-115.

Melo, L., Ramos J. & Hernández P. (2014). La Educación Superior en Colombia: Situación Actual y Análisis de Eficiencia. *Borradores de Economía*, vol. 808, p. 38-45.

Vizcaíno, J. & Martínez, A. (2014). Experiencia ecuatoriana para el cambio organizacional de las instituciones de educación superior como pilar fundamental para el mejoramiento de su calidad académica. *Ciencia Administrativa*, vol. 2, p.169.

Zhang, Q., Xiong, W., & Feng, X. (2010). Exploring the Mechanism of How Quality Management Practices Impact on Firm Performance: A Theoretical Framework. In 2010 2nd International Conference on E-business and Information System Security (pp. 1–5).

<http://doi.org/10.1109/EBISS.2010.5473605>.

Zegarra, O. (2014). Calidad, Evaluación y Acreditación Universitaria. *Acta Herediana*, vol. 3, p.46.

## **Bibliografía**

Arroyo Ortega, José Édgar; Alcántara Enríquez, Víctor Manuel y Flores Consejo, José Othón. (2008). *Desarrollo De La Cultura De Calidad y La Certificación De Procesos En La Norma ISO 9001:2000 En La Universidad Autónoma De Baja California*. X Congreso Nacional De Investigación Educativa, p. 14.

Bausela Herreras, Esperanza. (2009). Metodología De La Investigación Evaluativa: Modelo Cipp. En: *Revista Complutense De Educación*. Vol. 14, No. 2.

Clemenza C., Ferrer, J., & Araujo, R. (2009). La calidad de la educación superior: dimensión fundamental para la internacionalización de la universidad. *Multiciencias*, pág. 168-173.

Comité Técnico de Normalización CT23. (2008). *ISO 9001:2008 Sistemas de Gestión de la Calidad - Requisitos*. Ginebra: ISO.

Consejo Nacional de Rectores. Programa Estado de La Educación. (2011). *Desarrollo Humano Sostenible. Octavo Informe*. San José, Costa Rica. Proyecto Estado de la Nación. San José, Costa Rica.

Garbanzo, V. & Guiselle, M. (2012). Factores asociados al rendimiento académico en estudiantes universitarios desde el nivel socioeconómico: un estudio en la Universidad de Costa Rica. Tesis sometida a la consideración de la Comisión del Programa de Estudios de Posgrado Doctorado Latinoamericano en Educación para optar al grado y título de Doctorado Académico

en Educación. San José, Costa Rica.

Münch Galindo, L. (2008). Calidad y mejora continua: principios para la competitividad y la productividad. México, D.F.: Trillas.

Pérez Lindo Augusto et. Al. (2010) Gestión del conocimiento. Un nuevo enfoque aplicable a las organizaciones y la Universidad. Editorial Norma. Buenos Aires, Argentina.

Rivas Tovar, L. (2009). Mapa de las teorías de la organización: una orientación para empresas. Gaceta Ide@s CONCYTEG, p. 35-67.

Rodríguez Porras, J. (2010). El proceso de perfeccionamiento para el ejercicio de mando. En J. M. Rodríguez Porras, *El factor humano en la empresa* p. 143-148.

Rodríguez Valencia, J. (2012). *Administración de pequeñas y medianas empresas*. México: Thomson.

Royero, Jaim. (2009) Contexto mundial sobre la evaluación en las instituciones de educación superior. En: OEI-Revista Iberoamericana de Educación. Pág. 14.

---

1. Magister en Sistema de Gestión, Especialista en Estudios Pedagógicos, Especialista en Diseño y Evaluación de Proyectos, Ingeniero Industrial, Docente Corporación Universitaria Latinoamericana y U del Atlántico. GIIIO. Email: [hugohernandezpalma@gmail.com](mailto:hugohernandezpalma@gmail.com)

2. Ingeniero Industrial, Magíster en Ingeniería Industrial, Docente de planta, Coordinador de Programa de Maestría en Ingeniería Industrial de la Universidad Simón Bolívar. Email: [dmartinez@unisimonbolivar.edu.co](mailto:dmartinez@unisimonbolivar.edu.co)

3. Jorge Rodríguez López. Enfermero. Especialista en Gerencia de la Calidad y Auditoría en Salud. Magíster en Salud Pública. Doctorante en Medicina Tropical. Docente Universidad Simón Bolívar. Email: [jrodriguez2@unisimonbolivar.edu.co](mailto:jrodriguez2@unisimonbolivar.edu.co)

---

Revista ESPACIOS. ISSN 0798 1015  
Vol. 38 (Nº 20) Año 2017

[Índice]

[En caso de encontrar algún error en este website favor enviar email a [webmaster](mailto:webmaster)]

©2017. revistaESPACIOS.com • Derechos Reservados