

Sistema de gestión de la calidad del proceso docente para la carrera de Ingeniería en Administración de Empresas.



*System of management of the quality of the teaching process for the career of
Engineering in Business Administration.*

Tatiana Hernández Moreno.¹, Lisbet Martínez Gil.², Romina Tanagra Oyarvide.³ &
Daniel Izquierdo García.⁴

Recibido: 18-10-2018 / Revisado: 19-11-2018 / Aceptado: 29-12-2018 / Publicado: 05-01-2019

Abstract.

DOI: <https://doi.org/10.33262/cienciadigital.v3i1.379>

The management of the quality of university processes is a permanent challenge for higher education institutions. The social demands of higher education, especially its relevance and impact on the development of nations, occupies the attention of the global university community. In this context, universities implement quality management systems that allow them to meet the requirements of evaluation and accreditation, and of course respond to social needs from their substantive processes. A quality management system of the teaching process is exposed for the career of Engineering in Business Administration of the Faculty of Administrative and Economic Sciences of the Technical University "Luis Vargas Torres of the Esmeraldas province, Ecuador.

Keywords: System, management, quality, teaching process.

¹ Universidad de Pinar del Río, Cuba, tatiana@upr.edu.cu

² Universidad "Luis Vargas Torres", Esmeraldas, Ecuador, gil.martinez@utelvt.edu.ec

³ Universidad "Luis Vargas Torres", Esmeraldas, Ecuador, romina.oyarvide@utelvt.edu.ec

⁴ Universidad "Luis Vargas Torres", Esmeraldas, Ecuador, jones_izquierdo23@hotmail.com

Resumen.

La gestión de la calidad de los procesos universitarios es un reto permanente para las instituciones de educación superior. Las exigencias sociales a la educación superior, especialmente hacia su pertinencia e impacto en el desarrollo de las naciones, ocupa la atención de la comunidad universitaria global. En este contexto, las universidades implementan sistemas de gestión de la calidad que les permita cumplir con los requisitos de evaluación y acreditación, y por supuesto responder a las necesidades sociales desde sus procesos sustantivos. Se expone un sistema de gestión de la calidad del proceso docente, para la carrera de Ingeniería en Administración de Empresas de la Facultad de Ciencias Administrativas y Económicas de la Universidad Técnica “Luis Vargas Torres de la provincia Esmeraldas, Ecuador.

Palabras claves: sistema, gestión, calidad, proceso docente.

Introducción.

En las instituciones universitarias, llegaron hace algunos años, las prácticas de gestión nacidas del sector empresarial, lo cual no ha estado exento de polémica. No obstante estas prácticas ayudan a los gestores universitarios a enfrentar los retos locales e internacionales, cada vez más complejos.

Las carreras administrativas y económicas tienen una alta demanda en el Ecuador. La Universidad Técnica “Luis Vargas Torres” (UTELVT), creada oficialmente el 21 de mayo de 1970, fomenta y trabaja por elevar la calidad de sus procesos, por lo que al interior de sus facultades se proponen alternativas que tributen a este objetivo.

Una investigación exploratoria inicial, mediante entrevistas a directivos y docentes de la carrera de Ingeniería en Administración de Empresas de la UTELVT, además de la revisión de documentos; se comprobó la necesidad de dotar a la gestión de la calidad de su proceso docente, de una mejor dirección que contribuya a obtener resultados superiores.

Durante la investigación, se realizaron tareas como el estudio teórico y tendencial de la gestión de la calidad del proceso docente; el diagnóstico de este proceso en la carrera de Ing. en Administración de Empresas de la UTELVT; la determinación de las bases teóricas y la fundamentación del sistema de gestión de la calidad del proceso docente a implementarse.

Metodología

La investigación se realizó a través de un enfoque mixto. Los métodos teóricos utilizados son el método histórico-lógico que permitió analizar las distintas etapas de la gestión de la calidad en la carrera, de lo general a lo contextual. El método de modelación, para realizar abstracciones dirigidas a fundamentar el sistema de gestión de la calidad del proceso docente que se propone y el método sistémico para determinar los componentes del sistema de gestión y sus relaciones, jerarquía, dinámica y funcionamiento.

Como métodos empíricos esenciales se utilizó la entrevista, la encuesta y el análisis documental para el diagnóstico realizado, el cual abarcó fuentes de información internas, como la aplicación de una encuesta a los docentes de la carrera. Se entrevistó a los principales directivos a nivel de Universidad, facultad y carrera, los cuales tienen una implicación directa en la gestión de la calidad del proceso docente. Se trabajó con una población de 72 personas, de las cuales se entrevistaron 8 directivos relacionados con la gestión del proceso docente y se encuestaron 64 docentes.

En el análisis documental realizado, se revisaron las políticas, estrategias y acciones para la calidad en la institución, la facultad y las carreras; se revisan evidencias de procesos evaluativos institucionales, las cuales muestran un conjunto de fortalezas y debilidades en el proceso de gestión de la calidad.

La gestión de la calidad del proceso docente

Internacionalmente, la calidad ha sido y es tema de los foros regionales y mundiales sobre la educación superior. El Documento de Política para el Cambio y Desarrollo de la Educación Superior, publicado por la UNESCO en 1998, expresa:

“La Enseñanza Superior debe tener más capacidad de respuesta a los problemas generales con que se enfrenta la humanidad y las necesidades de la vida económica y cultural y ser más pertinente en el contexto de los

problemas específicos de una región, un país o una comunidad”.

(UNESCO, 1998, p.12)

Una década más tarde, en el plan de acción propuesto por la Conferencia Regional de Educación Superior en América Latina y el Caribe (CRES 2008), se hace una recomendación a las instituciones de educación superior (UNESCO/IESALC, 2008): “Fomentar la cultura de la evaluación y acreditación, y establecer políticas, sistemas y estructuras institucionales de aseguramiento de la calidad” (p. 27)

La calidad está muy presente también en la reciente versión de la CRES, celebrada en Córdoba, Argentina en el 2018; cuya Declaración y Plan de Acción 2018-2028 es profuso en recomendaciones para los gobiernos, las IES y los organismos internacionales (UNESCO/IESALC, 2018). Por ejemplo propone alcanzar el objetivo de desarrollar una cultura de la calidad y sistemas de evaluación eficientes en las IES de América Latina y el Caribe, para lo cual indica la estrategia de “Promover el desarrollo de mecanismos institucionales de gestión de la calidad, con el fin de resaltar la responsabilidad de las IES con su mejora continua” (p. 34)

La capacidad de respuesta de las IES se concreta a través de la gestión de sus procesos sustantivos: la docencia, la investigación y la vinculación con el entorno. El proceso docente se concibe como:

“la integración, la sistematización de todos los aspectos en una unidad teórica totalizadora, se desarrolla en un movimiento propio en que se manifiestan todos los componentes, sus relaciones o leyes, sus cualidades y resultados. Este tiene su esencia con las leyes estudiadas e implica que en la didáctica ley y contradicción son una misma cosa y son la causa y la fuente del desarrollo del proceso docente, siendo la contradicción fundamental, la relación que se establece entre el objetivo y el método” (Diccionario de las Ciencias de la Educación, 1983)

Otra propuesta de definición de este proceso la aporta Días Domínguez:

...“aquel que como resultado de las relaciones sociales que se dan entre los sujetos que en él participan está dirigido de un modo sistémico y eficiente, a la formación de nuevas generaciones, tanto en el plano educativo como instructivo (objetivo), con vistas a la solución del problema social: encargo social, mediante la apropiación de la cultura que ha acopiado la humanidad en su desarrollo (contenido); a través de la participación activa y consciente de los estudiantes (método); planificada en el tiempo y observando ciertas estructuras organizativas estudiantiles (forma); y con ayuda de ciertos objetos (medio); y cuyo movimiento está determinado por las relaciones causales entre esos componentes y de ellos con la sociedad (leyes) que constituyen su esencia”. (Díaz Domínguez, 1998 P.52)

Arrechavaleta Guarton considera que este proceso:

...“es docente: porque en él se realiza la labor instructiva que proporciona a los estudiantes los conocimientos, las habilidades, hábitos y capacidades que les permitan, al mismo tiempo que dominan las bases de las ciencias, conocer, reflejar y transformar el mundo circundante...y educativo: porque estrechamente ligados a labor instructiva y bajo la influencia de la relación escuela – sociedad, se estructuran las vías y métodos más adecuados para formar y contribuir a perfeccionar los rasgos más importantes de la personalidad de los estudiantes” (Arrechavaleta Guarton, 2003, p. 6)

La función de la universidad radica entonces en mantener y desarrollar la cultura de la sociedad a través de la formación de personas que se apropien de ella, la apliquen y la enriquezcan mediante la creación.

Para González y Ayarza, citados por (Arrieta Díaz, Figueroa González, y Meléndez Guerrero, 2014), consideran que

“por la complejidad de las IES y la diversidad de sus funciones, toda estrategia orientada a la innovación y al mejoramiento de la calidad de la educación universitaria debe incluir un conjunto de acciones con la finalidad de estimular, facilitar y considerar, adecuadamente, los cambios institucionales y actitudes en los actores involucrados para lograr el avance institucional. Esto es válido tanto para la función docente como para la de investigación y extensión, y la gestión universitaria” (p.28)

En ese sentido (Arrieta Díaz et. al), consideran que “Por la multiplicidad funcional de las universidades y por la carencia de recursos económicos, las universidades han requerido: (a) asignarle más importancia a la docencia por ser la que consume mayores recursos...” (p. 29)

Por todo ello, la gestión de la calidad del proceso docente que se realiza en las universidades se convierte en una vía de impulso al desarrollo social. Los componentes personales que en el proceso docente intervienen: profesores y estudiantes, también deben asumir una actitud de cambio para poder interactuar y dar respuesta a los problemas presentes en el proceso formativo de este nivel de enseñanza y tributar a su calidad.

La concepción de la gestión del proceso docente en las instituciones de educación superior, en su carácter de proceso de trabajo institucional debe ser vista con una visión de sistema, donde los cambios que se producen en los componentes del proceso docente en estas organizaciones, producen interacciones tanto en su contexto interno como en el contexto externo.

Estos elementos potencian la propuesta de un sistema que genere un mayor dinamismo y solidez a la gestión de la calidad de la docencia en la carrera de Ing. en Administración de Empresas.

Sistema de gestión de la calidad del proceso docente de la carrera de Ing. en Administración de Empresas.

Son diversas las definiciones sobre el concepto de calidad, entre los más referenciados se pueden citar los siguientes:

- (Ishikawa, 1990): "Filosofía, cultura, estrategia o estilo de gerencia de una empresa, según la cual todas las personas en la misma estudian, practican, participan y fomentan la mejora continua de la calidad" (p.12).
- (De la Nuez, 2005): "Un grado predecible de uniformidad y fiabilidad a bajo costo, adecuado a las necesidades del mercado" (p.19).
- (De la Nuez, 2010): "La composición total de las características del producto y el servicio en las áreas de mercadeo, ingeniería, manufactura y mantenimiento, a través de las cuales el producto y el servicio en el uso cumplirán las expectativas de los clientes." (p. 21)

En la actualidad, las IES intentan el mejoramiento continuo de sus procesos mediante la implementación de sistemas de gestión de la calidad (SGC), el cual permite dirigir los recursos y esfuerzos de la institución en materia de calidad, y definir sus metas con bases sólidas para lograr la mejora de sus procesos sustantivos de docencia, investigación y extensión. Un SGC según la NC ISO 9000: 2005, se define como "sistema de gestión para dirigir y controlar una organización con respecto a la calidad".

Las principales regularidades, obtenidas como resultado del diagnóstico realizado a la gestión de la calidad del proceso docente de la carrera de Ing. en Administración de Empresas de la UTELVT fueron:

- Insuficiente presencia en la planificación de la carrera, de acciones relacionadas con la gestión de la calidad del proceso docente.
- Carencia de acciones integradas, que dificultan la gestión de la calidad del proceso docente.
- Insuficiente preparación de los docentes, administrativos y personal en general, sobre la gestión de calidad del proceso docente a nivel de carrera.

- Inexistencia de un modelo definido para la gestión de la calidad del proceso docente de la carrera.
- A partir de estas regularidades, el sistema que se propone se caracteriza por ser abierto, complejo, auto regulado y artificial. Con su implementación se pretende alcanzar resultados como:
- Mejor orientación por parte de la carrera hacia la búsqueda de la pertinencia en el proceso docente: clara definición de las necesidades y demandas de los actores del entorno.
- Clara definición de los estándares de calidad: lo que permite concentrar los esfuerzos y los recursos para lograr la mejora continua.
- Mejora continua de la gestión docente de la carrera: el perfeccionamiento constante de todas las estrategias y acciones, en función de la calidad.
- Mayor relevancia de los resultados formativos de la carrera, por la elevación de la calidad de sus egresados.

Los principios que rigen el sistema propuesto son:

1. Capacitación: para lograr la actualización sobre temas relacionados con la gestión de la calidad. Resulta imprescindible que directivos y trabajadores dispongan de un conocimiento actualizado sobre gestión de la calidad y las normas generales sobre ella, y específicas sobre la educación superior a nivel nacional e internacional.
2. Reconocimiento: necesidad de gestionar la calidad del proceso docente de la carrera de Administración, como una función de la dirección. La gestión de la calidad del proceso docente se puede desarrollar plenamente si los directivos y docentes reconocen que su importancia.
3. Implicación y compromiso de los directivos de la carrera: que fomente el trabajo por la mejora continua del proceso docente, que potencie además una comunicación efectiva entre todos los implicados en este proceso.
4. Orientación estratégica: La gestión de la calidad del proceso docente debe estar integrada a la gestión estratégica de la Facultad.

Se debe enfatizar en:

- Motivación y Liderazgo: ejercer un liderazgo coherente que favorezca la gestión de la calidad del proceso docente de la carrera, lo que involucra a los diferentes niveles de dirección.
- Dinamismo: fomentar la cultura de la calidad, lo que supone el cambio constante en busca de la mejora continua de todo lo que se hace en el proceso docente.
- Integración: la gestión de la calidad del proceso docente, se debe concebir desde la integración con los demás procesos sustantivos de la carrera.

Como sistema abierto, las entradas del sistema se convertirán en salidas mediante la realización de un proceso estructurado en cuatro etapas, conformadas por diversos procedimientos.

Algunas de las entradas al sistema son:

- Demandas de la sociedad.
- Modelo pedagógico institucional.
- Plan de estudios de la carrera
- Necesidades de la carrera para la gestión del proceso docente.
- Tendencias económicas-sociales-tecnológicas a nivel institucional, territorial y nacional.
- Principios y políticas de calidad Institucional.

Las principales salidas previstas a obtener con el sistema propuesto son:

- Optimización de la gestión de la calidad del proceso docente de la carrera.
- Mayor calidad del egresado universitario.
- Mayor impacto en el desarrollo social.
- Mayor orientación vocacional hacia la carrera.
- Mayor preparación y compromiso del claustro de la carrera, hacia la gestión de la calidad del proceso docente.

Se propone la creación de un Comité Gestor de Calidad (CGC) a nivel de carrera, constituido de la siguiente manera:

- Un Jefe Administrativo o máximo representante. (Se recomienda sea desempeñada esta función por el coordinador de la carrera)
- Un Coordinador para la organización del trabajo.
- Un Responsable de la elaboración y controles requeridos de la documentación del sistema de gestión de la calidad del proceso docente.
- Un Responsable de la aplicación de los instrumentos de medición de la calidad, del proceso docente.

Etapas del sistema de gestión de la calidad del proceso docente de la carrera de Ing. en Administración de Empresas.

A continuación, se exponen las cuatro etapas a realizarse al interior del sistema propuesto, y los pasos para su ejecución.

- Etapa I. Familiarización

En esta fase, la dirección de la carrera debe integrar a docentes, estudiantes, personal administrativo, en el compromiso hacia el nuevo sistema que se implementa. Se conforma el CGC. Se deberá capacitar a directivos, docentes y no docentes; que deberá tener una frecuencia anual, con el objetivo de mantener y revisar el estado de la gestión calidad en el proceso docente.

Los pasos a seguir en esta etapa son:

1. compromiso e interacción de la alta dirección.
2. creación del Comité Gestor de Calidad a nivel de carrera
3. asignación de responsabilidades y funciones dentro del sistema.
4. capacitación del personal sobre el sistema de gestión de la calidad.
5. definición y difusión de la política y objetivos relativos a la gestión de la calidad en el proceso docente de la carrera.
6. evaluación de la percepción sobre la gestión de la calidad del proceso de docente de la carrera.

Etapa II. Instrumentación del enfoque de gestión de la calidad a seguir

Se tendrá en cuenta en esta etapa, el enfoque de procesos y el enfoque orientado al cliente. Definir claramente el proceso de gestión de la calidad, las técnicas a aplicarse y los responsables de funciones y tareas; lo concerniente a la medición del impacto en la sociedad, los resultados a obtener obtenidos y los posibles reajustes. Se identificarán los subprocesos del propio proceso docente. La política y objetivos establecidos deberán comunicarse a toda la carrera y a la sociedad. Deberá quedar documentada la conformación del CGC ante la

dirección de la Facultad y la Universidad. Las políticas y objetivos que se formulen deberán adecuarse a las particularidades y características de la carrera.

Enfoque por procesos

Paso 1: diseño del mapa de procesos

Paso 2: diagrama de flujo del proceso docente

Enfoque al cliente.

Paso1: evaluación del impacto en la sociedad

Paso 2: análisis y sistematización de los resultados

Etapa III: Diagnóstico de la gestión de la calidad del proceso docente y análisis de los resultados.

En esta etapa, se Identifican dentro del proceso las actividades agregadoras y no agregadoras de valor para proceder al análisis de su inclusión y exclusión; se determinan las necesidades de información, los objetivos y el alcance del diagnóstico; las fuentes y los formatos para la recopilación de la información. Análisis de la muestra y procesamiento de la información.

Se realizan los siguientes pasos:

1. elaborar el diagrama y describir el proceso y sus subprocesos
2. aplicar la metodología del diagnóstico
3. análisis de los resultados
4. proponer acciones de mejora

Etapa IV: Socialización y mejora.

Etapa para generalizar las acciones de mejora, monitoreo y evaluación sistemática de las tareas planificadas y comunicar los resultados a todos los niveles de la organización. La medición debe recoger las expectativas de los destinatarios y beneficiarios del proceso docente sobre las observaciones de mejora. Esta fase incluye el establecimiento de programas de verificación que ejecutará el CGC, según cronograma planificado y aprobado por la dirección de la carrera. Los mecanismos de control tendrán como mínimo una frecuencia trimestral. Con la presentación del informe se realiza la comunicación definitiva de los resultados tras la aplicación del procedimiento propuesto a todos los actores.

1. implementación de las acciones de mejora
2. seguimiento y mejora continua
3. comunicación de resultados
4. retroalimentación

Conclusiones

- Toda propuesta que contribuya al aumento de la calidad de los procesos universitarios, es un favorable aporte al desarrollo de la sociedad. Considerando las exigencias contextuales y sectoriales, y los objetivos de la institución; la carrera de Ingeniería en Administración de Empresas de la UTELVT, se esfuerza en elevar la calidad de sus resultados. En el caso del proceso docente, luego de identificar algunas reservas existentes en la gestión de su calidad, se ha logrado proponer un sistema que, desde las políticas institucionales, las normativas sectoriales y las bases teóricas sobre este objeto, constituya una herramienta eficaz para la dirección académica de esta carrera.
- Se definen los principios, componentes, procesos y relaciones del sistema; que deberá perfeccionarse continuamente, para tributar a la calidad de la formación de los profesionales de la administración, y que deben dinamizar transformadoramente, el desarrollo local y nacional.

Referencias Bibliográficas.

- Arrechavaleta Guarton, N. (2003). Gestión de la docencia. In *Administración Universitaria*. La Habana: CEPES/Universidad de La Habana.
- Arrieta Díaz, D., Figueroa González, E. G., y Meléndez Guerrero, M. Á. (2014). La relación de la dirección estratégica y la calidad educativa en la evaluación y acreditación de las Instituciones de Educación Superior. In *Dirección Estratégica y Calidad en la Educación Superior* (pp. 23–40). Durango: Universidad Juárez del Estado de Durango, México.
- De la Nuez, D. (2005). *Modelo de Gestión de la Calidad basado en el Liderazgo como valor instrumental aplicado en empresas de proyectos*. Universidad de Pinar del Río.
- De la Nuez, D. (2010). *Procesos vs. Procedimientos. Material de Estudio. Asignatura Gestión de la Calidad*. Pinar del Río.
- Díaz Domínguez, T. (1998). *Pedagogía y Didáctica de la Educación Superior*. Medellín: ESUMER.
- Ishikawa, K. (1990). *¿Qué es el control total de la calidad? La modalidad japonesa*. La

Habana: Editorial Ciencias Sociales.

UNESCO/IESALC. (2018). Plan de acción 2018. In *2018* (p. 102). Córdoba:

UNESCO/IESALC. [https://doi.org/10.1016/S0360-8352\(03\)00002-0](https://doi.org/10.1016/S0360-8352(03)00002-0)

UNESCO. (1998). Conferencia Mundial sobre Educación Superior. In *La educación superior en el siglo XXI: Visión y Acción*. Paris.

UNESCO, y IESALC. (2008). Declaración y Plan de Acción de la Conferencia Regional de Educación Superior en América Latina y el Caribe. *Conferencia Regional de Educación Superior En América Latina y El Caribe*, 73.

PARA CITAR EL ARTÍCULO INDEXADO.

Tatiana Hernández Moreno., Lisbet Martínez Gil., Romina Tanagra Oyarvide. & Daniel Izquierdo García., (2019) Sistema de gestión de la calidad del proceso docente para la carrera de Ingeniería en Administración de Empresas. **3**(1), 281-291. Recuperado desde: <http://cienciadigital.org/revistacienciadigital2/index.php/CienciaDigital/article/view/379/82>
5



El artículo que se publica es de exclusiva responsabilidad de los autores y no necesariamente reflejan el pensamiento de la **Revista Ciencia Digital**.

El artículo queda en propiedad de la revista y, por tanto, su publicación parcial y/o total en otro medio tiene que ser autorizado por el director de la **Revista Ciencia Digital**.

