

FUNDAMENTOS DE LA GESTIÓN DE LA CALIDAD EN LOS PROCESOS FORMATIVOS EN LAS UNIVERSIDADES

FUNDAMENTALS OF QUALITY MANAGEMENT IN TRAINING PROCESSES IN UNIVERSITIES

Lizette Pérez Martínez¹.

Homero Calixto Fuentes González².

RESUMEN

La búsqueda de la calidad constituye un desafío actual en el desarrollo de la Educación Superior, la cual tiene su propio sistema de conocimiento y práctica social, históricamente construidas en función de la misión de las universidades en la sociedad. El artículo insiste en reconocer los procesos universitarios, en tanto procesos de las ciencias sociales, por su propia naturaleza, tienen al ser humano en su centro, por ello son identificados como procesos conscientes y por tanto de naturaleza compleja, holística y dialéctica. Se clarifica la especificidad de la calidad en la educación superior como campo epistemológico y significativamente axiológico, que se desarrolla en función de las características específicas de la universidad como institución comprometida con la preservación, el desarrollo-creación y la proyección-difusión de la cultura.

En ese sentido, están en debate algunos temas polémicos, como la gestión formativa o educativa en las universidades y desarrollo en contexto; formación humana sustentable desde la gestión social y la participación ciudadana, enfocadas en la gestión de la educación para el logro de la relevancia social, la pertinencia, el impacto y la optimización de los procesos universitarios, en el planteamiento de una educación superior de calidad para todos.

PALABRAS CLAVES: Gestión de la calidad, educación superior de calidad, gestión de la educación

ABSTRACT

The search for quality is a current challenge in the development of Higher Education, which has its own system of knowledge and social practice, historically built according to the mission of universities in society. The article insists on recognizing the university processes, as processes of the social sciences, by their very nature, have the human being in their center, for that reason they are identified as conscious processes and therefore of complex, holistic and dialectical nature. The specificity of quality in Higher Education is clarified as an epistemological and significantly axiological field, which is developed according to the specific characteristics of the university as an institution committed to the preservation, development-creation and projection-dissemination of culture.

¹ Dra. en Ciencias Pedagógicas. Directora del Centro de Estudios Pedagógicos, Universidad de Oriente. Profesora Titular. Cuba.

² Dr. Cs en Ciencias. Hospital General "Dr. Juan Bruno Zayas Alfonso". Profesor e Investigador Titular. Cuba.

In that sense, some controversial issues are under debate, such as educational or formative management in universities and development in context; sustainable human development from social management and citizen participation focused on the management of education to achieve social relevance, impact and optimization of university processes, in the approach of a quality higher education for all .

KEY WORDS: Quality management, quality higher education, education management

Los procesos universitarios se caracterizan por la construcción del conocimiento y la aparición de nuevas tendencias de gestión de la educación superior en la búsqueda de la calidad y excelencia de las universidades, como Instituciones de Educación Superior, lo que se concreta en sus procesos.

El término de gestión de los procesos en las universidades e instituciones de educación superior en general, aparecen en la literatura especializada a partir de la década del noventa en el siglo pasado, inicialmente en el ámbito empresarial y que posteriormente fue adaptado a los procesos universitarios generando diversos modelos de gestión, sin una reconceptualización en lo epistemológico de la naturaleza de estos procesos, que considere su especificidad formativo cultural de los propios procesos universitarios, encontrándose en la actualidad con detractores y defensores de estos conceptos.

Sin embargo, se afirma que la gestión de la educación superior tiene su propio sistema de conocimientos y práctica social, históricamente construidas en función de la misión específica de las instituciones de educación superior en la sociedad, tema abordado por varios autores latinoamericanos, como Didriksson (1996), Tünnermann (1999), (Arocena y Sutz (2003), y Brunner (2003). A partir de esta aseveración, es posible puntualizar la especificidad de la Gestión de la Educación Superior como campo teórico y metodológico en función de la peculiar naturaleza de la educación superior como práctica política y cultural comprometida con la formación y la educación de los profesionales, que se concreta en el pleno ejercicio de los profesionales en el seno de la sociedad, lo cual es consecuente con la afirmación de que la universidad se realiza para sí, en cuanto se realiza para la sociedad, lo que es la expresión de la pertinencia e impacto de la universidad en la sociedad.

La gestión de la educación superior está condicionada por la propia naturaleza cultural de los procesos formativos universitarios donde se desarrollan procesos de carácter consciente, de naturaleza compleja, holística y dialéctica, que tienen que ser interpretados de forma multidimensional, con un enfoque transdisciplinar, si reconocemos están presentes las influencias económicas, políticas, entre otras.

Las relaciones entre los factores antes mencionados, condicionan el de cursar de los procesos universitarios, por lo que interpretar y revelar las contradicciones que sustentan estas relaciones, permiten viabilizar la gestión de los procesos universitarios y con ello modelar dichos procesos en aras de arrumar las necesarias transformaciones.

Así mismo, se reconoce que dinámica de los procesos universitarios, se manifiesta en la contradicción entre la preservación, el desarrollo-creación y la difusión de la educación superior, entendida como ámbito cultural.

Se consideran igualmente las estrategias de gestión de la educación superior a partir de la integración de los procesos universitarios Fuentes (2013), se valoraran según la pertinencia, el impacto, relevancia social y la optimización de su gestión para satisfacer las necesidades sociales e individuales, con lo que se da respuesta a las expectativas de la sociedad en su conjunto y de los sujetos en lo singular.

La gestión de los procesos universitarios involucrarían las acciones: administrativas, gerenciales, de política del desarrollo humano, que son también conocidas como recursos humanos, talento humano, económicas (de programa y presupuesto), de planificación, programación y control, de orientación, que también tienen un carácter formativo cultural, pero que inciden en la existencia de los procesos universitarios de pertinencia e impacto social, denominados como procesos sustantivos.

La tendencia de la sociedad del Siglo XXI, apunta hacia la consolidación de una sociedad del intercambio de información y globalización de los diversos ámbitos sociales, en la cual se plantean nuevos retos en la construcción del conocimiento, en los cuales surgen nuevos significados y sentidos, con valoraciones que replantean vertiginosamente los procesos y sus funciones, donde se significa el desarrollo de la cultura y la calidad de los procesos formativos en la respuesta social.

Lo anterior hace precisa la necesidad de desarrollar procesos de calidad, de evaluación de la calidad y fundamentalmente una cultura de calidad, como vía para la excelencia. Categorías que cada vez más forman parte del discurso universitario, con estrategias propias de los procesos sociales.

Las universidades se orientan a la excelencia, lo que se caracteriza por su compromiso, la flexibilidad, la trascendencia, que se expresa en la autonomía del profesional, en su ejercicio en contexto, pero la calidad no puede quedar en el dogmatismo, la rigidez académico-investigativa y la improvisación en la gestión cultural, lo que constituye un reto.

Este nuevo discurso representa un avance conceptual que busca coherencia con los planteamientos como la de equidad, servicio a la comunidad y preservación de la cultura y el desarrollo de una cultura de calidad, en síntesis la respuesta que demandan las circunstancias actuales.

En la fundamentación de una universidad que responda a las transformaciones del complejo mundo en que vivimos, lleva al reconocimiento de ésta, como un espacio de apropiación social e intencional de la cultura, a través de las relaciones sociales de carácter formativo que se desarrollan entre los sujetos, en la relación dialéctica de lo universal y lo contextual, por medio de un proceso de gestión cultural, que por demás deberá ser de gestión de una cultura de calidad.

Lo anterior es consecuente con el sentido del concepto de universidad como totalidad donde lo universal de la cultura, que se integra como expresión única, a partir de las potencialidades y necesidades culturales que emergen desde los contextos específicos de los diversos entornos sociales. Constituyen precisamente esas potencialidades y necesidades del contexto las que propician la construcción del conocimiento y con ello la universalidad de la cultura.

Se requiere, también retomar el concepto de cultura universitaria, coherente con el discurso humanista, en la que la cultura es expresión de la condición humana Fuentes (2010), y a la vez resultado acumulado, creación constante, proyectos y fines, que deviene ideas y realizaciones, Rodríguez (1985), donde la intencionalidad socio-individual, tiene su génesis en la actividad humana, y se desarrolla en procesos de construcción de significados y sentidos, desde las intencionalidad pedagógica, su sistematización y generalización formativa, que se sustenta en la relación dialéctica entre la naturaleza humana y su capacidad transformadora

Al retomar estos dos conceptos, que son esenciales en la conformación de la universidad del Siglo XXI, se significa su carácter humanizado, informatizado y requiere ser sustentable, que responda a las necesidades de la realidad actual, sin perder de vista la relación dialéctica entre la identidad y la diversidad, en una sociedad intervencional e informatizada, que conscientemente puede asumir la particularidad de la gestión de los procesos universitarios, como gestión de cultura. Borrero (2016)

El término de gestión universitaria ha sido trabajado por diversos autores, entre ellos Didriksson (1993-2000) y Tünnerman (2003), coinciden desde ángulos diferentes en la búsqueda de alternativas en el proceso formativo y su incidencia en la sociedad contemporánea. Considerando la especificidad epistemológica y metodológica en la gestión de los procesos universitarios y la calidad de estos, debe ser replanteada, teniendo en cuenta la construcción del conocimiento y la aparición de nuevas tendencias en la gestión y su evaluación, lo que estimula la búsqueda de calidad y relevancia en las instituciones de Educación Superior y de sus procesos.

La especificidad de la gestión de la educación superior se reafirma como el campo teórico y metodológico consecuente con la naturaleza y características de los procesos formativos que se desarrollan en ésta; como práctica política y cultural comprometida con la promoción y formación de los valores profesionales y sociales que orientan el pleno ejercicio de los hombres y mujeres en el seno de la sociedad.

Desde la perspectiva organizacional, el término "gestión" comprende el conjunto de acciones integradas para el logro de un objetivo a cierto plazo. La gestión es un eslabón intermedio entre la planificación y los objetivos concretos que se pretenden alcanzar, asume los procesos de planeamiento, conducción, seguimiento y evaluación de un conjunto de decisiones y acciones, con el objeto de buscar la solución de distintos problemas y al mismo tiempo lograr determinados objetivos en una organización social.

Para la caracterización de la gestión de las instituciones de Educación Superior, como proceso, se parte del reconocimiento de su carácter dialéctico, holístico y complejo, y que de modo consciente se desarrolla a través del amplio sistema de relaciones sociales que propicien la apropiación social e intencional de la cultura y desarrollar la capacidad transformadora humana, que desempeñe con pertinencia, impacto y optimización, a la vez que logre relevancia social en sus procesos para alcanzar los objetivos de la organización, preservando su identidad, su auto desarrollo y su sustentabilidad.

La Educación Superior sustentable y universalizada de los países en vías de desarrollo se avizora que se edificará sobre estructuras que permitan integraciones que incidan en lograr

sociedades comprometidas, flexibles y trascendentes para anticiparse a los cambios, y rol institucional, individual y colectivo, innovador y visionario, orientado anticipadamente a las nuevas necesidades de la Sociedad del Conocimiento. Feria y Mantilla (2016)

Teniendo en cuenta que el proceso de gestión universitaria no se compone de técnicas rígidas e inmutables, sino de procesos flexibles y transformadores, sujetos a un desarrollo dinámico, un modelo exitoso de esta organización en el presente siglo, no puede ser transferido de otra organización o de ésta misma en épocas diferentes. Ello justifica la búsqueda constante de modelos ajustados a las realidades dinámicas de la universidad y su entorno. No se trata de traer la universidad a un país o región, sino que esa universidad responda a la necesidad y posibilidad cultural de cada lugar, lo cual nos llevaría a su pertinencia y relevancia.

La gestión de la educación superior no es un hecho fortuito; por el contrario, es el resultado de un largo proceso de construcción histórico-social del cual todos participamos y que se inscribe dentro de los movimientos teóricos dominante de las ciencias sociales aplicadas. El estudio de las nuevas tendencias en la gestión de los procesos formativos universitarios, que hoy se debate, está relacionada con el concepto de calidad.

A partir de la concepción epistemológica asumida y tomando en cuenta las características propias de los procesos sociales, la gestión social puede ser definida como aquel proceso que de modo consciente se desarrolla a través del amplio sistema de relaciones e interacciones de carácter social que se establecen entre los sujetos implicados en el mismo, dirigido a crear, desarrollar y preservar, en un clima laboral adecuado, el talento humano, competente y motivado que desempeñe con pertinencia, impacto y optimización sus procesos para alcanzar los objetivos de la organización.

Asimismo, en la gestión de los procesos formativos universitarios, tanto en las universidades pública como privadas, existe un consenso general sobre la importancia de la calidad de procesos, la gestión misma y sus resultados. Sin embargo, no existe consenso sobre la naturaleza de la calidad y de los métodos y estrategias para alcanzarla.

La sociedad actual, apunta hacia la consolidación de la denominada sociedad de la información, como cualidad superior alcanzada a través de la globalización cultural, como proceso transformador en el cual la gestión en todos los ámbitos se caracterizara por la generación e intercambio de la información, como base para el conocimiento, a los cuales se les atribuyen significados, valoraciones y funciones.

Por otra parte la calidad en la gestión de la educación superior se plantea algunos desafíos conceptuales y valorativos en el contexto del nuevo orden económico, político, social y educacional. En ese sentido, están en debate temas polémicos, como gestión formativa (educativa) y desarrollo en un contexto de interdependencia internacional; formación humana sustentable y gestión social; participación ciudadana en la gestión de la educación; relevancia (pertinencia e impacto) de la educación superior y efectividad de la comunidad en el contexto de las promesas y la descentralización en la gestión y democratización para una educación superior de calidad para todos.

En consecuencia, toda estrategia para desarrollar procesos formativos de la educación superior, de mayor calidad depende de la capacidad para integrar coherente y diferenciadamente los distintos factores involucrados en todo proceso educativo, incluyendo los aspectos éticos.

Las construcciones teóricas que se aportan desde las universidades actualmente, no pueden eludir aquellos temas que condicionan la calidad en la formación de los profesionales, para ello se requiere enriquecer el conocimiento científico sobre el tramado de relaciones que se llevan a cabo en las universidades, en la formación de las capacidades transformadoras profesionales de sus comunidades, por tanto ha de tener conceptualizaciones ontológica, epistemológica, lógicas y metodológicas propias, lo que evidencia las necesarias consideraciones sobre la gestión de la calidad en los procesos formativos, desde sus fundamentos científicos y trascendentes.

Se requiere de una Educación Superior cuya formación se sustente en el desarrollo de las capacidades transformadoras humanas, en las potencialidades de sus hombres y mujeres con modelos que han de estar basados en el desarrollo humano. Desarrollo que depende de cómo la sociedad y sus instituciones evolucionan con tecnologías acordes con su nivel de desarrollo, que potencien y propicien, desde sus diferentes tradiciones y culturas alcanzar niveles de desarrollo auténticos que transformen sus ámbitos a la vez que incorporen la cultura universal, pero siempre desde sus propias raíces culturales.

Consecuentes con el propósito de la identidad cultural de la universidad cada nación, está en el deber de desarrollar sus hombres y mujeres como ciudadanos comprometidos con su desarrollo social, consecuentes con su contexto histórico-social-cultural, ahí está su autenticidad; y con ello la posibilidad de flexibilidad y trascendencia cultural, lo que será expresión de la calidad.

REFERENCIAS

- Arocena, R. y Sutz, J. (2000). "Sistemas de innovación en ciencias de la vida: hacia un estudio desde los enfoques constructivos", Revista Iberoamericana de Ciencia, Tecnología, Sociedad e Innovación, <http://www.campus-ei.org/revistactsi/numero6/articulo00.htm>, consultado febrero 2018.
- Borrero, R. (2016). La educación para el desarrollo sostenible desde el contexto escolar, revista Opuntia Brava, [Monográfico especial. Redipe](http://opuntiabrava.ult.edu.cu/index.php/es/numeros/vol8/especial/308-redipe), <http://opuntiabrava.ult.edu.cu/index.php/es/numeros/vol8/especial/308-redipe> Publicado: 08 Julio 2016
- Brunner J.J. y G. Elacqua (2003). Factores que inciden en una educación efectiva. Evidencia internacional. Ensayo. <http://www.opech.cl/bibliografico/evaluacion/Brunner%20OEA.pdf>, consultado febrero 2018.
- Comisión Nacional de Grados Científicos. (2005). Normas y Resoluciones vigentes para el desarrollo de los grados científicos en la República de Cuba, Ciudad de La Habana.
- Didriksson, A. (1996). "Una agenda del presente para la construcción del futuro de la educación superior en América Latina y el Caribe", en La UNESCO frente al cambio de

la educación superior en América Latina y el Caribe. Memorias del Seminario UNAM/UNESCO, Caracas, CRESALC/UNESCO.

Feria, N. y Mantilla, Margarita. (2016). Algunos fundamentos curriculares del modelo de la universalización de la educación superior pedagógica, revista Opuntia Brava, [volumen 2 número 3 julio-septiembre 2010](#), publicado: 29 septiembre 2016.

Fuentes, H., L. Pérez, (2013). La Dinámica Cultural de la Universidad, Una Mirada Actual. 270-283 Revista Santiago, No 4, Edición Universitaria E-ISSN: 2227-6513, Revista Santiago No 3, 132.

Fuentes, H. et al. (2013). Apuntes sobre temas de investigación científica de avanzada. Texto de apoyo al curso en soporte magnético. Centro de Estudios Pedagógicos. Universidad de Oriente. (Soporte magnético).

Fuentes, H., Pérez, L. (2013). La investigación científica en las universidades. Un acercamiento a la formación de investigadores.01-10 Revista Colegio Universitario, Ediciones universitarias, Vol. 2, núm. 3 (2013), ISSN 2307-7522, Cuba.

Fuentes, H., Pérez, L. (2013). Proyección e impacto de los centros de estudios de educación superior: experiencias en la universidad de Oriente. En Universidad 2014. ISBN: 978-959-207-489-7

MES (2014) Reglamento del Sistema de Evaluación y Acreditación de Programas de Doctorado. Ministerio de Educación Superior, Cuba.

Tünnermann, C. (1999). La Educación Superior en el umbral del siglo XXI. Edit. UNESCO-CRESALC, Caracas (Venezuela).

Tünnermann, C. (2003). La universidad latinoamericana ante los retos del siglo XXI. Consultado en <https://www.researchgate.net/.../31737489>, 2018.