

GESTIÓN DE LA CALIDAD EN LOS PROCESOS UNIVERSITARIOS

Consideraciones iniciales:

La universidad actual se enfrenta al desafío de insertarse en un mundo complejo, con nuevas exigencias de profesionalismo y competencias asociadas a la sociedad del conocimiento. El desarrollo de la educación superior reclama la sistematización de una proyección hacia el cambio y perfeccionamiento, no sólo a partir de las exigencias internas propias de los procesos, sino desde la evolución y correspondencia con las demandas del entorno, requiriendo una proyección institucional que consolide la búsqueda y promoción de la calidad universitaria, lo que se identifica como Gestión de la Calidad en la Universidad.

La calidad en los procesos universitarios contribuye a responder a los retos para mejorar los resultados e impactos de la educación en la sociedad y en consecuencia su calidad ocupa creciente centralidad en la educación superior. El perfeccionamiento de la calidad en los procesos universitarios requiere que las universidades experimenten nuevas transformaciones, mostrando mejores resultados para lograr formar profesionales bien preparados y altamente competitivo y su aporte en la sociedad. En la actualidad se ha demostrado un incremento en la necesidad de incorporar mecanismos y herramientas de logística que contribuya al mejoramiento de la calidad de la gestión institucional y de los aprendizajes.

Objetivo General: ofrecer alternativas que demuestren la necesidad de contribuir desde diferentes aristas a la gestión de la calidad de los procesos universitarios, lo cual permite el logro de objetivos en la medida que cambien las necesidades y las oportunidades.

Metodología: la metodología empleada permitió que para para lograr una adecuada gestión de la calidad en los procesos universitarios las universidades pueden tomar en cuenta las alternativas siguientes:

Implementación de un Sistema de Gestión de la Calidad para poder contar con la demanda calidad que esté dirigida hacia: Enfoque al cliente, liderazgo, participación del personal, enfoque basado en procesos, mejora, toma de decisiones basada en evidencia y gestión de las relaciones; considerar las metodologías y estrategias para la implementación de un Sistema de Gestión de la Calidad certificados bajo la norma ISO 9001:2015 tales como Planeación estratégica, Análisis PESAT y FODA, Honshi Kanri, matrices MEFE y MEFI, definición del alcance, Mapeo y documentación de procesos e interrelación de procesos; uso e implementación de los Software para los Sistemas de Gestión de la Calidad como unas de las herramientas que facilita la gestión y automatización del sistema, que pone a disposición de los centros al personal calificado para guiarlos en el camino hacia la implementación y se presentan a través de metodologías con el objetivo de facilitar la gestión; las universidades deben considerar que el aseguramiento de la calidad debe garantizarse de forma documentada, organizada y sistemática, para estar seguros de que el producto a fabricar o el servicio estará conforme a los requisitos y que responda a las necesidades objetivas de los usuarios como internos y externos y las universidades deben considerar un nuevo enfoque que la gestión de la calidad no radica en las decisiones y políticas de los directivos sino, que está ligada a todos los actores del quehacer universitario, por lo que involucra a directivos, profesores y estudiantes.

Conclusiones

- Las universidades deben aumentar su visibilidad y experimentar nuevas transformaciones que les permita mostrar resultados, que desde una adecuada gestión incidan en el fortalecimiento de su encargo social y en la formación de profesionales más preparados y altamente competitivos.
- La gestión de la calidad en las universidades debe ser vista con visión estratégica porque constituye una herramienta para lograr la integración de los procesos, contribuyendo a incrementar la eficiencia y eficacia de la gestión y la mejora continua.
- La implementación de un Sistema de Gestión de la Calidad en las universidades constituye una herramienta para asegurar un óptimo rendimiento de la educación y elevar los niveles de calidad en los procesos universitarios.
- La calidad en los procesos universitarios contribuye a responder a los retos que se impone para mejorar los resultados e impactos de la educación en la sociedad.
- La implementación de metodologías y estrategias en los procesos universitarios permite evaluar la fiabilidad y nivel de integración de los procesos, permitiendo medir los resultados de forma integrada; favoreciendo la toma de decisiones efectivas a corto, mediano y largo plazo y la evaluación del desempeño de los procesos que se desarrollan en las universidades.
- Las alternativas propuestas constituyen una herramienta para lograr una adecuada gestión de la calidad en los procesos universitarios.

Autores: Lic. Yuneysy Bell Batista (ORCID: <https://orcid.org/0000-0002-2803-9316>) y Ms.C. Luz de América Columbié Pérez , **Afiliación de ambas autoras:**
Asociación Nacional de Economistas y Contadores de Cuba y Central de Trabajadores de Cuba