



VII COLOQUIO INTERNACIONAL
SOBRE GESTIÓN UNIVERSITARIA
EN AMERICA DEL SUR

"Movilidad, Gobernabilidad e Integración Regional"

Mar del Plata, Argentina

29 de Noviembre al 1º de Diciembre de 2007



TRABAJO:

GESTION DE LA CALIDAD UNIVERSITARIA

Las Normas ISO 9000:2000 En Los Servicios Educativos

AUTOR:

Carmen Lagamba

clagamba@fibertel.com.ar

INDICE

RESUMEN	Pág. 3
1. INTRODUCCION	Pág. 4
2. MARCO NORMATIVO	Pág. 4
2.1. ¿Como definimos la Calidad?	Pág. 4
2.2. ¿Que es ISO?	Pág. 4
2.3. ¿Que normas se aplican cuando hablamos de Calidad en los servicios educativos?	Pág. 5
3. GESTION DE LA CALIDAD EN EDUCACION	Pág. 5
3.1. ¿Que entendemos cuando hablamos de Calidad Educativa?	Pág. 5
3.2. ¿Por Qué Adoptar Un Sistema De Gestión De La Calidad en las Universidades Publicas?	Pág. 6
3.3. ¿Como analizamos los Procesos Educativos?	Pág. 6
3.4. ¿De que hablamos entonces cuando analizamos la Gestion de la Calidad Universitaria?	Pág. 7
4. ANALISIS DE CASO	Pág. 8
UTN – FRA Subsecretaria de Bienestar Universitario, Programa de Inserción Laboral	
4.1. Características Institucionales de la UTN	Pág. 8
4.2. Facultad Regional Avellaneda (FRA)	Pág. 8
4.3. Proyecto de Implementación y Certificación del Sistema de Gestion de Calidad ISO 9001: 2000 aplicado al Programa de Inserción Laboral	Pág.9
4.4. ¿Cuales con la Principales características del Programa de Inserción? Laboral (PIL) ‘?	Pág.11
4.5. ¿Que diferencias se observan al implementar el Sistema de gestion de Calidad?	Pág.11
4.6. Clasificación de las etapas de implementación	Pág.12
4.7. Conclusiones evaluadas a través del Análisis de la Mejora	Pág.12
5. CONCLUSIONES FINALES	Pág.13
6. BIBLIOGRAFIA	Pág.15

RESUMEN

El presente trabajo tiene como propósito, analizar las distintas formas de enfocar el concepto de *calidad* universitaria. La misma puede referirse al nivel de concordancia entre lo que una institución se propone como fin u objetivos (cualquiera que éstos fuesen) y lo que efectivamente logra. Otra forma de entender la *calidad* es la referida al nivel de eficiencia institucional, a la capacidad de satisfacer las necesidades y expectativas de los usuarios. Por último, se puede abordar como la capacidad de una institución de gestionar su transformación y cambio ante nuevas demandas.

El análisis se realizará bajo el concepto de eficiencia institucional, para el caso específico del Programa de Inserción Laboral, de la Subsecretaría de Bienestar Universitario de la Facultad Regional Avellaneda Universidad Tecnológica Nacional.

Este Programa cuenta con un diseño e implementación de un sistema de gestión que permitirá, controlar la *calidad* del mismo a través de:

1. Planificar de forma racional y estratégica la acción.
2. Actuar en forma sistémica y coordinada, para que cada uno de los actores sepa qué hacer, cómo, dónde y cuándo.
3. Evaluar la acción a partir de un registro sistemático de los hechos, datos y resultados.
4. Emplear la información de evaluación para mejorar continuamente la acción y tomar nuevas decisiones.

Los indicadores a analizar serán el Índice de la Inserción Laboral, Índice de Empresas Relacionadas, y otros.

1. INTRODUCCION

En esta época de globalización y entrelazamiento de las economías, los países se obligan a respetar la normatividad que han determinado entre ellos, para poder llevar a cabo sus relaciones con las especificaciones de calidad y reglamentarias.

Los sistemas de normas y los principios de Calidad, forman parte de un proceso tendiente a formalizar las estructuras orgánicas de las instituciones públicas y políticas con la finalidad de hacerlas más competitivas y confiables. Bajo estos cambios las instituciones de Educación Superior se ven obligadas a replantear criterios y condiciones que orientan su desarrollo.

El presente trabajo es un fragmento de un trabajo mayor que se encuentra en proceso de realización y cuyo volumen rebasa las acotaciones propias para su publicación y presentación en el presente Coloquio. El origen del mismo tuvo su propósito, en el análisis de las distintas formas de enfocar el concepto de calidad universitaria en las Instituciones de Educación Superior, según se trate del logro de objetivos propuestos, el nivel de eficiencia institucional, o la capacidad de una institución de gestionar su transformación y cambio ante nuevas demandas.

La ponencia, entonces, se realizará bajo el concepto de eficiencia institucional en servicios, para el caso específico del Programa de Inserción Laboral, perteneciente a la Subsecretaría de Bienestar Universitario de la Facultad Regional Avellaneda – Universidad Tecnológica Nacional.

2. MARCO NORMATIVO

2.1. *¿Como definimos la Calidad?*

Definir calidad no es tan fácil como parece. Sin embargo, es muy simple detectar cuándo un producto o servicio no posee calidad: se generan reclamos, conflictos e insatisfacción. Podemos especificar entonces que: Calidad es el grado en el que un conjunto de características inherentes cumple con los requisitos, y Gestión de la calidad es el conjunto de actividades coordinadas para dirigir y controlar una organización en lo relativo a la calidad.¹

2.2. *¿Que es ISO?*

La Organización Internacional de Normalización (ISO), es una federación mundial de los organismos nacionales de normalización, tiene por finalidad promover la normalización y actividades relacionadas a ella, para agilizar el intercambio de bienes y servicios y estimular la cooperación a nivel científico, económico, tecnológico e intelectual, todo ello a nivel mundial.

La serie ISO 9001:2000 describe los requisitos para llevar adelante la Gestión de la Calidad y la Mejora Continua en una organización.

La serie se compone de:

- Norma ISO 9000. Sistemas de Gestión de la Calidad - Fundamentos y vocabulario
- Norma ISO 9001. Requisitos del Sistema de Gestión de Calidad (es la norma que permite la

¹ Norma ISO 9000:2000 (Fundamentos y Vocabulario)

certificación)

- Sistemas de Gestión de Calidad ISO 9004 – Guías para la mejora del funcionamiento
- ISO 19011. Guías para auditar los Sistemas de Gestión de Calidad y de Gestión Medioambiental

La norma está basada en un modelo de proceso y desarrolla los 8 principios de la Gestión de Calidad:

- Principio 1: Enfoque al cliente
- Principio 2: Liderazgo
- Principio 3: Participación del personal
- Principio 4: Enfoque basado en procesos
- Principio 5: Enfoque de sistemas para la gestión
- Principio 6: Mejora Continua
- Principio 7: Enfoque basado en hechos para la toma de decisiones
- Principio 8: Relaciones mutuamente beneficiosas con el proveedor

Los conceptos fundamentales de la norma son:

EFICACIA, la cual entendemos la obtención de determinado resultado.

EFICIENCIA se identifica con el rendimiento de los recursos; el buen o mal uso de los mismos.

2.3. ¿Que normas se aplican cuando hablamos de Calidad en los servicios educativos?

El área de educación en Argentina trabaja con tres normas básicas y una guía de interpretación

- ISO-IRAM 9000-2000
- ISO-IRAM 9001-2000
- ISO-IRAM 9004-2000
- Norma IRAM 30000 (guías de interpretación que hace hincapié en la planificación y la sistematización de actividades. Para ello, evalúa todos los aspectos y funciones que inciden en la calidad de una organización educativa y la toma de conciencia de los clientes)

3. GESTION DE LA CALIDAD EN EDUCACION

3.1. ¿Que entendemos cuando hablamos de Calidad Educativa?

Desde la Reforma de 1918 la “calidad” en la Educación Superior Argentina está asociada a conceptos como “la excelencia” y a prácticas particulares de la profesión académica (como por ejemplo los concursos para el acceso a la docencia) y forma parte de las culturas institucionales de las universidades. Sin embargo, a partir especialmente de la década de los ‘90, el concepto de “calidad” en la universidad y otros conceptos asociados a ella tales como “evaluación”, “aseguramiento”, y “mejoramiento” se introducen como novedad en los discursos de la política universitaria y adquieren una centralidad nueva, en marcos de resistencia y también de aceptación. Dichos discursos, tratarían de articular las políticas de estado hacia el sistema universitario en forma sistemática y sostenida en torno a la cuestión de la “calidad”, especialmente a partir de la sanción de la Ley 24.521 con la instauración de prácticas de evaluación institucional y acreditación de carreras de grado de interés público y de postgrado.

Para Juan Carlos Del Bello (2005), la competencia entre instituciones, entre ofertas de carreras y entre agencias de evaluación y acreditación es algo que intrínsecamente está vinculado a los procesos de calidad. Está demostrado por la teoría económica que cuando existe una mayor competencia se asegura

una mejor participación de los consumidores. Por lo tanto la misma figura de la competencia, mas allá de que el mercado establezca o no mecanismos de evaluación, es un componente que hace a la calidad.

3.2. ¿Por Qué Adoptar Un Sistema De Gestión De La Calidad en las Universidades Publicas?

Al implementar un sistema de gestión de calidad la organización educativa debe:

- Identificar los procesos que van a formar parte del sistema, los procesos cuyos resultados pueden impactar positiva o negativamente sobre la calidad del servicio prestado.
- Ordenar esos procesos en forma de una secuencia interrelacionada.
- Determinar criterios y métodos que permitan asegurar que esos procesos son mantenidos bajo control y que son eficaces.
- Medir y monitorear los procesos según los criterios establecidos.

Cada organización educativa tiene la total autonomía de adecuar los requisitos de dicha Norma a sus objetivos, necesidades y actividades. Los requisitos de la Norma sobre la gestión de la calidad no pretenden definir qué “producto” deben ofrecer las organizaciones educativas, sino cómo deben gestionar los procesos en una forma ordenada, planificada y controlada para asegurar que ese producto satisfaga las necesidades y expectativas de los clientes directos (estudiantes) y a los clientes indirectos (empresas, sociedad).²

La Norma permite una interconectividad institucional, asociando y vinculando todos los departamentos: administración, compras, finanzas, atención al cliente (comunidad universitaria), estrategias y servicios, lo que permite certificar procesos: bibliotecas, laboratorios, atención alumnos, etc. Y al mismo tiempo implementar un sistema de documentación (Política de Calidad, Manual de Calidad, Objetivos de Calidad, Procedimientos, Inspecciones, Auditorías, etc.)

Los riesgos del desarrollo de estos sistemas es que proporciona elementos de detección de actividades generadoras de no calidad, las cuales pueden ser generadores de burocracia inútil y complicaciones innecesarias para las actividades al no obtener el compromiso y colaboración de todos los afectados. Una mala comunicación puede llevar a generar importantes barreras en el desarrollo del análisis e implantación de medidas por temores infundados.

Los Resultados de esta gestión deben satisfacer plena y consistentemente a todos los vinculados con la organización: estudiantes, graduados, docentes y personal, empleadores y a la sociedad en su conjunto. Con lo cual podremos evaluar y crear indicadores del desempeño de estudiantes y graduados, de la satisfacción de estudiantes e interesados, del cuerpo docente y del personal, de los resultados operativos, económico financieros e intangibles, y de las acciones relativas a la Responsabilidad Social Universitaria.

3.3. ¿Como analizamos los Procesos educativos?

El enfoque basado en procesos requiere la identificación y gestión sistemática de los procesos empleados en la institución y en particular, las interacciones entre tales procesos.

La norma plantea asimismo el ciclo de gestión (PHVA), según los siguientes lineamientos:

- **Planificar:** establecer los objetivos y los procesos para obtener resultados de acuerdo a lo que

² Norma IRAM 30000 (interpretación de ISO 9000 en Educación)

quiere el cliente y a las políticas de la organización.

- **Hacer:** Implementar los procesos.
- **Verificar:** Verificar a través del seguimiento y la medición en qué medida los resultados de estos procesos cumplen con las políticas, los objetivos y los requisitos del producto.
- **Actuar:** Tomar acciones para mejorar continuamente el desempeño.

Gestionar un proceso significa tener en cuenta, como muestra el gráfico, cuáles son sus entradas y salidas, quiénes son los proveedores y los clientes (que pueden ser internos o externos a la organización), los objetivos planteados para ese proceso, los recursos necesarios para desarrollarlo (equipamiento, personal), los límites de control del proceso y finalmente quién es responsable del mismo.

Grafico 1: Mejora continua del SGC educativo

Fuente: Sergio Martín Sejas

“Como integrar el sistema Universidad más Egresados más Sociedad, para un mejor desarrollo”

(Instituto Latinoamericano de Aseguramiento de la Calidad • Testimonio a la excelencia estudiantil 2006)

La dirección universitaria por medio de su liderazgo y acciones provee de ambientes en el cual la comunidad universitaria se sienta involucrada y motivada por participar de los diferentes eventos que llevan a la mejora continua y logros de los objetivos de calidad propuestos. La dirección mantiene el sistema de gestión de calidad, a través de revisiones periódicas de los indicadores definidos y la medición de los mismos. Este seguimiento permite identificar acciones correctivas, preventivas y de mejoras a implementar.

3.4. ¿De que hablamos entonces cuando analizamos la Gestion de la Calidad Universitaria?

En el medio universitario de América Latina y el resto del mundo, se viene discutiendo desde hace una década, la necesidad de evaluar la calidad de aquello que la universidad hace y la pertinencia de ese hacer para la sociedad.

Es un hecho que existen distintas formas de enfocar el concepto de calidad.³ En un intento de categorizar las múltiples definiciones que sobre calidad se han dado, Harvey y Green (1993) ofrecen una bien conocida síntesis, con referencia especial a la educación superior, algunas están referidas al concepto o estadio de “excelencia”, al cumplimiento de ciertos estándares, al nivel de concordancia entre lo que una institución se propone como fin u objetivos (cualquiera que éstos fuesen) y lo que efectivamente logra, y otras referidas al nivel de eficiencia institucional, a la capacidad de satisfacer las necesidades y expectativas de los usuarios, y por último, a la capacidad de una institución de gestionar su transformación y cambio ante nuevas demandas.

Pero si tomamos el concepto de Calidad como perfección o consistencia, nos centraremos fundamentalmente en los procesos y especificaciones que se requieren para encontrar la perfección. Se

³ Bricall, Josep M. (2000) Informe Universidad 2000. Barcelona: Conferencia de Rectores de las Universidades españolas (CRUE). Cap. VII.

diferencian 2 posiciones:

- Ausencia de defectos o defectos cero. La calidad se define por la concordancia con unas especificaciones predefinidas y medibles y la ausencia de defectos en los procesos.
- Cultura de calidad. Entiende la calidad como una cultura de la que participan todos los miembros implicados en la organización, no exclusivamente los directivos o los responsables de calidad. Esta cultura generara procesos bien hechos desde el principio que conducirán a productos de calidad.

Tomando la Calidad como relación coste-valor: Se relaciona con la idea de eficiencia económica. Identificando la calidad con la obtención de productos al menor costo.

Según Benno Sander (2001) “el primer requisito para enfocar correctamente el tema de la calidad de la gestión educativa es rescatar la especificidad de lo educativo y la naturaleza peculiar de la calidad de educación. Si bien la escuela y la universidad desempeñan muchas funciones distintas, el punto focal de su acción es la educación definida como instancia de construcción y distribución del conocimiento socialmente válido...”

4. ANALISIS DE CASO:

UTN – FRA Subsecretaria de Bienestar Universitario, Programa de Inserción Laboral

4.1. Características Institucionales de la UTN

La Universidad Tecnológica Nacional presenta dos características que la distinguen del resto del sistema universitario nacional. 1) Posee una estructura federal, dividida en 24 Facultades Regionales y 5 Unidades Académicas que implica una permanente e íntima vinculación con los sistemas productivos regionales y un fecundo intercambio académico a nivel nacional. 2) es la única Universidad del país cuya estructura académica tiene a las ingenierías como objetivo prioritario, lo que posibilita que sus graduados sean profesionales capacitados para desarrollar tecnologías adecuadas a las necesidades regionales, tanto en lo económico-productivo como en lo sociocultural.

La UTN tiene sus orígenes en la Universidad Obrera Nacional, creada el 19/8/1948 por ley 13229, con lo cual su organización académica esta comprendida desde su origen en la concepción asociativa UNIVERSIDAD / TRABAJO, razón por la cual adapta su metodología a estudiantes que, o bien trabajan en el ámbito de la especialidad elegida, o bien demandan una rápida y adecuada inserción laboral. En lo concreto, esto se traduce en: horarios de clase compatibles con la actividad laboral, clases teórico-práctico de tipo seminario, con un docente a cargo y 75% de asistencia obligatoria y una relación alumnos / docente que permite un seguimiento del proceso de enseñanza aprendizaje.

4.2. Facultad Regional Avellaneda (FRA)

La Facultad Regional Avellaneda se creó el 31 de marzo de 1955 por Resolución 382/55 de la Comisión Nacional de Aprendizaje y Orientación Profesional, dependiendo de la Universidad Obrera. En la resolución se destaca la necesidad de "poner al servicio del país, en los grandes centros industriales, los establecimientos indispensables para la capacitación superior de los obreros de la nueva Argentina" Tomando algunas de las características académicas que le dieron origen aparece como fundante de esta Universidad el lugar privilegiado de la práctica (la vinculación teoría-práctica, con alta práctica laboral), y es de destacar cómo los cambios del contexto influyen sobre la forma de entender dicha vinculación. A

partir de la década de los 90, no todos los alumnos trabajaban en la especialidad, por lo cual el espacio de formación debe acercarlos la práctica profesional. Hoy, a través del Programa de Inserción Laboral, y debido a la gran demanda de personal técnico altamente calificado, en un gran porcentaje, casi todos los alumnos han vuelto a trabajar en relación a su especialidad.

Actualmente entre las carreras que dicta la FRA, se encuentran Ingeniería Civil, Ingeniería Mecánica, Ingeniería Química, Ingeniería Eléctrica, Ingeniería Industrial e Ingeniería Electrónica, y las Tecnicaturas Superior en Programación y en Sistemas Informáticos

Subsecretaría de Bienestar Universitario

La Misión de la Subsecretaría de Bienestar Universitario es la de promover el bienestar institucional, diseñando e implementando políticas, tendientes a favorecer la comunicación y la interacción entre los claustros de la Facultad, desarrollando el sentido de pertenencia e integración. Una preocupación constante es la inserción laboral de los estudiantes, y graduados, para ello se trabaja con un Programa de Pasantías, o Inserción Laboral (PIL), el cual vincula la Universidad con empresas de alcance nacional e internacional, posibilitando a muchos estudiantes acceder a su primer empleo en una actividad afín a la carrera que esta cursando.

Por otra parte, y debido a la implementación de las Prácticas Profesionales Supervisadas (PPS), para la obtención del título de Ingeniero, la Subsecretaría suele aportar a los distintos departamentos de Ingeniería, cuando estas lo requieren, las empresas disponibles para la realización de dichas Prácticas.

El perfil del ingeniero que forja en sus aulas la Facultad Regional Avellaneda, y de la UTN en general es poseedor de altos valores, conocimiento, capacidad y disposición para el trabajo. Acorde a ello, la institución es consciente del potencial de sus alumnos y sus graduados, por ende, promueve la inserción de los mismos en el mercado laboral por medio de diversos mecanismos. El Programa permite a los estudiantes universitarios completar y perfeccionar sus conocimientos a través de Pasantías desarrolladas en empresas u organismos públicos, vinculados a la carrera que estudia, facilitando su futura incorporación al mundo del trabajo, la producción y el desarrollo.

4.3. Proyecto de Implementación y Certificación del Sistema de Gestión de Calidad ISO 9001: 2000 aplicado al Programa de Inserción Laboral

La necesidad de aplicar la normativa de calidad para la gestión del Programa, se origina a partir de una serie de demandas directas:

- Inserción del alumno y egresado en el ámbito profesional para el cual ha sido formado.
- Aplicación de las Prácticas Profesionales Supervisadas.

Y una serie de demandas indirectas

- Presentación voluntaria al sistema de Acreditación de Carreras a través de la CONEAU (La Comisión Nacional de Evaluación plantea que el objetivo de la evaluación no es establecer un ranking, sino evaluar la docencia, la investigación y la extensión, la gestión, los procesos y resultados, la evaluación se presenta bajo una modalidad interna y externa.).
- Aplicación por parte del Ministerio de Educación a través de la SPU, del PROMEI (La

evaluación institucional se realiza para el mejoramiento de la calidad y consta de dos partes autoevaluación, a cargo de los propios actores universitarios, y evaluación externa, a cargo de pares designados por CONEAU. De esta evaluación final surgen recomendaciones públicas para el mejoramiento de la calidad. A partir de allí la Secretaría de Políticas Universitarias establece el Programa para el Mejoramiento de las carreras de Ingeniería)

La situación planteada nos impulsa a diseñar e implementar un sistema de gestión que permitirá: evaluar la acción a partir de un registro sistemático de los hechos, datos y resultados; y establecer una herramienta de gestión para la mejora continua orientándola a la satisfacción de los estudiantes, graduados y empresas, posibilitando la medición de la gestión, mediante indicadores que vinculen la comparación con objetivos establecidos y con referentes a través de indicadores diseñados para tal fin, los cuales permitirán emplear la información para la Autoevaluación Interna y la Evaluación Institucional.

El sistema de Gestión deberá asegurar la continuidad a través del tiempo de los resultados obtenidos mediante un Planeamiento Estratégico, un Enfoque en estudiantes, graduados, empresas, y personal afectado para prevenir riesgos, detectar errores, corregir fallas, mejorar la eficiencia, reducir tiempos y lograr la mejora continua del Programa de Inserción Laboral.

Los resultados deben satisfacer plena y consistentemente a todos los actores vinculados con la organización: estudiantes, graduados, docentes y personal, empleadores, empresas y a la sociedad en su conjunto, pudiendo evaluar mediante indicadores que determinen:

- Resultados del desempeño de estudiantes y graduados. (indicador: encuestas de desempeño alumno y o graduado especialidad /empresa/año)
- Resultados de la satisfacción de estudiantes, graduados y empresas involucradas. (indicador: encuestas de satisfacción alumno y /o graduado/ empresa/ pasantia/ año/ carrera)
- Resultados del personal no docente afectado al programa. (indicador de gestión: grado de conocimiento de la comunidad académica sobre las políticas y logros del Programa)
- Resultados operativos, económico financieros e intangibles. (indicador de promoción de la calidad: competencias desarrolladas en los estudiantes como resultado de su participación en las Pasantías)
- Resultados de las acciones relativas a la Responsabilidad y Vinculación con el Medio Social. (indicador de impacto en la institución: transformaciones en la gestión de la función de proyección social derivada de la evaluación de la pertinencia y responsabilidad), (indicador de impacto en el entorno: aportes de la institución a las iniciativas de las políticas de la Educación Superior) (indicador de impacto en el entorno: % de satisfacción de los usuarios del Programa).

Las etapas para llegar a la certificación están dadas en el siguiente cuadro:

ETAPA 1 CONSULTORIA	<ul style="list-style-type: none"> • Diagnostico Situacional • Clasificación de Megaprocesos, Procesos, y Tareas • Planificación del Sistema • Capacitación al personal de la Subsecretaría • Implementación del Sistema
ETAPA 2 AUDITORIA INTERNA	<ul style="list-style-type: none"> • Realización de Auditoría Interna • Revisión de desconformidades • Corrección de evidencias
ETAPA 3 AUDITORIA EXTERNA	<ul style="list-style-type: none"> • Realización de Auditoría Externa por Auditor Líder Independiente • Evaluación de la Auditoría • Corrección de desconformidades
ETAPA 4 CERTIFICACION	<ul style="list-style-type: none"> • Elección de Organismo de Certificación • Realización de Auditoría por Organismo • Certificación

4.4. ¿Cuales con la Principales características del Programa de Inserción Laboral (PIL) ‘?

Los objetivos que se persiguen en el programa son:

- Brindar a los alumnos la complementación de su especialidad teórica con la práctica en empresas o instituciones que los habilite en el ejercicio profesional.
- Integrar a los alumnos al ámbito en el que se desenvuelven las organizaciones empresariales y las entidades públicas o privadas; así como también a grupos laborales, permitiendo con ello el afianzamiento de su personalidad y el logro de su identidad.
- Relacionar a los estudiantes con las nuevas tecnologías que implementan las empresas y entidades del sector productivo.
- Facilitar a los alumnos la transición entre lo educacional y lo laboral. llevando a la práctica los aprendizajes adquiridos previamente
- Mostrar a la Sociedad el Recurso Humano formado en la Universidad.

4.5. ¿Que diferencias se observan al implementar el Sistema de gestion de Calidad?

El Programa requiere de la formalización de un convenio marco entre la Facultad Regional Avellaneda y la empresa u organismo (sujetos siempre a la reglamentación vigente). Las condiciones y pautas de cada pasantía estarán suscriptas en un convenio particular firmado por la Universidad y el alumno o egresado pasante. El ingreso en el sistema por parte de alumnos y graduados, así como las empresas, se hace a través de una planilla. Con los datos obtenidos se elabora una base de datos.

Las empresas según los requerimientos deben informar si realiza una búsqueda de pasantia o puesto fijo, y es quien realizará las entrevistas y selección de los pasantes a través de su criterio de selección,

debiendo informar a la Dirección de PIL los resultados y novedades, así como el tiempo de duración de la misma. Durante el tiempo de duración de estas, el alumno o graduado estará bajo la supervisión de un tutor asignado por la misma que evaluará su tarea como pasante.

A través del diagnóstico situacional del Programa, se pudo relevar la pérdida de información en el proceso de culminación de pasantía y efectividad en el puesto del mismo pasante o graduado, la clasificación de estadísticas según empresa y especialidad del pasante, la mejora en los salarios, etc. Las diferencias fundamentales dadas por los beneficios de la Certificación se podrán observar en el reconocimiento académico en el compromiso con la calidad, mejor entendimiento de responsabilidades, documentación de los procedimientos administrativos, evidencia objetiva de mejora continua, y fundamentalmente en la trazabilidad de los registros, lo cual permitirá visualizar la evolución de los procesos y prevenir desvíos y evaluación de los indicadores de gestión, de calidad, y de impacto.

4.6. Política de la Calidad del Programa PIL:

“Lograr el reconocimiento de los distintos actores afectados al Programa suministrando servicios que superen sus expectativas, situando a los mismos en el centro de atención, procesos y acciones, procurando superar día a día el desempeño para alcanzar la mayor eficacia del Programa de Inserción Laboral. Cada integrante del Programa es responsable de la Calidad y está comprometido en lograrla”.

Esta Política permitirá proporcionar un marco de referencia para establecer y revisar los distintos Objetivos de la Calidad, los cuales podemos dividir en:

a- Objetivos generales: mantener y perfeccionar el Sistema de Gestión de la Calidad del Programa PIL con vistas a aumentar continuamente el grado de satisfacción de los clientes, y a mejorar permanentemente los productos y servicios ofrecidos. El cumplimiento de estos objetivos se medirá a través de encuestas de satisfacción específicas.

b- Objetivos Particulares: La Dirección del Programa fijara un espacio temporal para la revisión de objetivos particulares, concretos y cuantificados de mejora de la Calidad, los cuales deberán ser reconocidos por todos sus integrantes.

4.7. Conclusiones evaluadas a través del Análisis de la Mejora

Las principales conclusiones que se podrán analizar al ir trabajando en la implementación del Sistema de Calidad son: (1) escribir los procedimientos requiere del establecimiento previo de acuerdos en los criterios y permite “nivelar” o “uniformar” la acción, de modo que sean reproducibles. (2) el hábito del registro permite la reflexión sobre la acción, lo cual, a su vez, facilita la mejora continua de la acción.

Lo anterior tiene que ver con la premisa básica de la documentación en calidad: hacer lo que está escrito y escribir lo que se hace. Los procedimientos escritos permiten trabajar con un marco de referencia consensuado previamente. Por otro lado, los registros de los hechos, datos, resultados, etc., permiten realizar una mirada objetiva y proporciona una “memoria colectiva”, que sirve de base para tomar

nuevas decisiones tanto en el campo educativo y académico como en el campo laboral, facilita los procesos de diagnóstico, toma de decisiones y evaluación de las acciones tomadas.

5. CONCLUSIONES FINALES

Si bien existen dificultades para conceptualizar el enfoque de la Calidad Educativa, podemos sintetizar el enfoque en dos modelos:

a) Un modelo de excelencia académica, dado por la Evaluación Institucional a través de la CONEAU (organismo creado por el Estado) para la acreditación de carreras., el cual nos remite a una revisión de los diversos procesos institucionales que permiten otorgar un servicio educativo de calidad, uno de ellos es la revisión del currículo, empezando por los contenidos de las asignaturas, horas teóricas y prácticas, procedimientos y parámetros de evaluación del aprendizaje, bibliografías, etc.; y obliga al consenso entre profesores y alumnos para conocer el grado de satisfacción que tienen en cuanto a servicios estudiantiles, administrativos, instalaciones, recursos materiales, didácticos, así como de apoyos académicos. En este caso la evaluación se identifica como un proceso que conduce a la emisión de juicios de valor sobre el estado que guardan las instituciones de enseñanza superior, así como el impacto social que producen.

b) Un modelo basado en la autoevaluación de las actividades y resultados como estrategia para la mejora continua y la satisfacción de los clientes externos e internos.

Este enfoque debe hacer énfasis en las relaciones coherentes de los distintos procesos que componen el sistema y que están directamente relacionados con la atención de alumnos que finalmente son, dentro de la institución, los clientes; así como dar cumplimiento a objetivos, fines y requisitos previamente determinados. Este modelo se centra fundamentalmente en las personas de la organización, ya que se necesita el compromiso de éstas con la cultura de la calidad, fomentando el trabajo en equipo y el compromiso compartido y en las distintas autoevaluaciones o auditorias para llegar a la mejora continua. Existen muchas discusiones para este modelo, ya que se aplican los sistemas de gestión de calidad utilizados en las empresas, con lo cual cabe preguntarse si se puede igualar la universidad con la empresa.

Fernando Martínez Sandres dice que “la empresa dedica su accionar a la obtención de un producto, cualquiera sea la naturaleza de aquella. El producto es el resultado de su actividad, aunque podrá variar en sus cualidades y valor social del mismo y para tal transformación, requiere la utilización combinada de recursos materiales y humanos” y luego ...” Hay quienes consideran a la Universidad como empresas multiproducto, en razón a la diversidad de funciones de producción que en ellas se realizan. Desde la economía de la educación se señalan 3 grandes tipos de esos productos: a) acumulación de stock de capital humano de los estudiantes, b) consumo actual por los estudiantes e utilidad obtenida directamente de su interés por su especialidad, y c) crecimiento del stock de conocimiento de la

humanidad”.

Aceptado lo anterior, podemos concluir que no existe una política de calidad educativa basada en Normas específicas (ISO) de calidad, para lograr una verdadera certificación en gestión por calidad aplicada a procesos.

Si bien, existen algunas universidades que han certificado algunas de sus Secretarías, y oportunamente algún programa de secretaría, todavía no existe la masificación de este modelo.

Hay modelos en distintos países latinoamericanos que si han adaptado la modalidad de ver la universidad como una empresa, y por consiguiente certificar sus distintos procesos, como así también distintas universidades españolas. Bajo esta modalidad nos encontramos con la certificación de cátedras, programas de evaluación y encuestas, distintas secretarías, proceso de educación a distancia, bibliotecas, etc.

Bajo este modelo debemos estar de acuerdo con Benno Sander en cuanto a que el concepto de calidad de educación para todos implica desarrollar un ambiente cualitativo de trabajo en las organizaciones educativas, mediante la institucionalización de conceptos y prácticas técnicas y administrativas capaces de promover el desarrollo humano y la calidad de vida. En términos operativos, eso significa organizar las instituciones educativas y sus procesos administrativos y pedagógicos con racionalidad y pertinencia, para que puedan contribuir efectivamente a la construcción y distribución del conocimiento y a la prestación de otros servicios relevantes para la comunidad y la sociedad como un todo. En ese contexto, la calidad del personal de las escuelas y universidades ocupa un lugar central, en vista de que la calidad del quehacer educativo está indefectiblemente relacionada con la calidad de los trabajadores de la educación. Sin embargo, la correlación entre la calidad de los educadores y la calidad de su trabajo está estrechamente asociada a la calidad de los elementos estructurales y del proceso técnico y administrativo en el lugar de trabajo, que incluye la sala de aula, la universidad y las instancias superiores de los ministerios y secretarías de educación. Sin embargo, aunque la misión y el objetivo sean los elementos centrales y más importantes de las instituciones y sistemas educativos, muchas veces el proceso para lograrlos es un factor crítico. Si falla el proceso en términos de falta de racionalidad, eficiencia, transparencia y efectividad, fallan la misión y el objetivo, los servicios y los resultados. Por lo tanto, la misión y los objetivos, los procedimientos administrativos y los procesos técnicos de las instituciones educativas deben ser concebidos como componentes estrechamente articulados de un paradigma comprensivo de gestión para el mejoramiento de la calidad de educación para todos. Esa orientación comprensiva y cualitativa de la gestión educativa es fundamental, ya que de la calidad de la gestión correctamente concebida y ejercida depende, en gran medida, la capacidad institucional para construir y distribuir el conocimiento, definido como el factor clave de los nuevos patrones de desarrollo y de la nueva matriz de relaciones sociales, tanto a nivel nacional como en el ámbito internacional.

6. BIBLIOGRAFIA

- Astin, A. (1992): '¿Por qué no intentar otras formas de medir la calidad?'. En *CONAEVA-CIEES*, N 4, noviembre (Serie Evaluación Educativa).
- ING Chalcoff, Rubén y LIC Fichtenbaum, Silvana (2005): 'Conferencia: beneficios de la Gestión por Procesos en los sistemas de la Calidad', 24 y 25 de octubre.
- Capelleras, Joan Luís y Veciana, Jose M.: 'Calidad de servicio en la Enseñanza Universitaria: Desarrollo y Validación de una Escala de Medida'; Document de treball n 2001/4 edita: Departament d'economía de l'empresa <http://selene.uab.es/dep-economia-empresa/> universitat Autònoma de Barcelona; Facultat de Ciències Econòmiques i Empresariales, Junio, 2001.
- Del Bello, Juan Carlos. 2004. "Propuesta de agenda de política universitaria para el período 2004/2010", en Carlos Marquis (compilador), *La agenda universitaria. Propuestas de políticas públicas para la Argentina*. Universidad de Palermo. Colección Educación Superior, pp. 37-64.
- Del Bello, Juan Carlos. 2005. Material entregado en el "Curso de avanzada: evaluación y acreditación de la calidad universitaria". Universidad Torcuato Di Tella.
- Dirección Nacional de Estudios e Investigaciones: 'Nuevas Tecnologías de Gestión en la administración pública'. Fernández Díaz y Otros (2002): *La dirección escolar ante los retos del Siglo XXI*. Síntesis, Madrid.
- Fosca, Carlos: 'Gestión de la Calidad Universitaria: El caso de la PUCP' - Dirección Académica de Planeamiento y Evaluación Pontificia Universidad Católica del Perú; noviembre 2001.
- García de Fanelli, Ana María. 2001. "Reformas en la educación superior en América Latina: entre el mercado, la regulación estatal y la lógica de las instituciones" en Rollin Kent Serna (coordinadores). *Experiencias de la reforma en educación superior en América Latina: los años noventa*. México. Plaza y Valdés.
- Gines Mora, José (2002) "Nuevas Miradas sobre la Universidad" Eduntref, Marzo.
- MG. ING. Gorgone, Hugo René (UTN FRSN), MG. ING. Reinoso, Rubén César (UNISUL) y MG ING. Zomboni, Liliana (UTN, FRSN) 'La Gestión Educativa de la Ingeniería Enfocada en el Proceso Enseñanza-Aprendizaje'; Ibero America Summit on Engineering Education.
- MAG. Guerrini, María Victoria, coordinadora del Programa de Calidad Universitaria de la Secretaría de Políticas Universitarias; 'Universidades: Políticas públicas para el mejoramiento de la calidad'; <http://www.me.gov.ar/spu/calidad/>; Agosto 2005
- ISO 9001:2000: Norma internacional (traducción certificada) impreso en la Secretaría central de ISO en Suiza.
- IRAM 30000:2000: 'Guía para la Interpretación de la norma ISO 9001:2000 en la educación', Norma argentina, guía de interpretación IRAM-ISO 9000 para la Educación, Buenos Aires
- Johnson, R, Tom,(1993) "Leadership for Quality Transformation, "Quality Progress""pp. 91-94, marzo.
- Ley 25165 Sobre Pasantías Educativas decreto 487/2000
- Ing. Malarino, Alberto "Apuntes de curso de sistema de Gestión de Calidad y Servicios Educativos" UTN-FRBA 2006.
- Márquez, Ángel Diego y Marquina, Mónica. Evaluación, Acreditación, Reconocimiento de Títulos, Acreditación. Enfoque comparado. Publicaciones web CONEAU. www.coneau.edu.ar/que_es/document/publicaciones/marquez_marquina.PDF
- Martínez Sandres, Fernando (1999) "Sistemas de Información y de Evaluación Universitaria, Aplicación y Contribución en materia de Educación Superior" Fundación de cultura Universitaria-Comisión sectorial de Investigación científica.

-
- Mundet, Eduardo. “El artículo 43 de la Ley 24.521: pautas para la interpretación y aplicación de la norma”.
Apuntes.
- Peon Escalante, J. (1992) “Calidad Total Mitos y Realidades “, Expansión, Nº18, P19, Noviembre.
- Perez, Everardo, Educación y Calidad: Factores que inciden en la actitud del individuo en las organizaciones.
- Peters, T. y Waterman, R. (1984), En busca de la excelencia, Laser Press, México.
- Rugarcía, Armando “La calidad total en la universidad”; Universidad Iberoamericana.
- Sander, Benno (1995) “Gestión Educativa en América Latina, construcción y reconstrucción del conocimiento”,
Buenos Aires



Leyenda

- Actividades que aportan valor.
- - - - -> Flujo de información.