

Gestión de la calidad de los procesos universitarios

Management of the quality of the university processes

ROMERO FERNÁNDEZ, Ariel José; ALFONSO GONZÁLEZ, Iruma; ÁLVAREZ GÓMEZ, Gustavo y LATORRE TAPIA, Fernando

Recibido: 17/06/2019 • Aprobado: 23/08/2019 • Publicado 16/09/2019

Contenido

1. Introducción
 2. Metodología
 3. Resultados
 4. Discusión
 5. Conclusiones
- Referencias bibliográficas

RESUMEN:

La gestión por procesos es una de las estrategias más acertadas para el logro de resultados relevantes en las organizaciones. En las instituciones de educación superior se hace necesario gestionar la calidad de los procesos que en ellas se desarrollan. La presente investigación se desarrolla con la finalidad de proponer una metodología que contribuya a gestionar la calidad de los procesos universitarios. El estudio se realiza en una universidad ecuatoriana, en un primer momento se identifican los procesos estratégicos, claves y de soporte, así como sus subprocesos y actividades, lo que contribuye a caracterizar las principales transformaciones que en estas instituciones se realizan para dar respuesta a las necesidades de la sociedad. Por último, se aplica el método Delphi para identificar indicadores que permitan evaluar el desempeño de los procesos universitarios.

Palabras clave: gestión de la calidad, procesos universitarios, gestión de los procesos universitarios, indicadores de desempeño de procesos

ABSTRACT:

Process management is one of the most successful strategies for achieving relevant results in organizations. In higher education institutions it is necessary to manage the quality of the processes that are developed in them. The present investigation is developed with the purpose of proposing a methodology that contributes to manage the quality of the university processes. The study is carried out in an Ecuadorian university, at first the strategic, key and support processes are identified, as well as their subprocesses and activities, which helps to characterize the main transformations that take place in these institutions to respond to the needs of society. Finally, the Delphi method are applied to identify indicators that allow evaluating the performance of university processes.

Keywords: quality management, university processes, management of university processes, process performance indicators.

1. Introducción

La calidad se ha convertido en un filtro para la educación superior, es decir ha contribuido a equilibrar los procesos de crecimiento y expansión desmedidos que la han caracterizado durante los últimos años. Martínez, Tobón, & Romero, (2017). Por su parte, Fernández,

Ricard, & Fernández, (2016) consideran que las instituciones académicas trabajan en el desarrollo de la teoría y la práctica sobre la calidad de sus procesos.

Teniendo en cuenta que las instituciones de educación superior no solo forman profesionales, sino que deben contribuir con su conocimiento al desarrollo de la sociedad, la calidad juega un papel importante y se convierte en instrumento de reconocimiento y pertinencia de estas instituciones. Portal, Pérez, & Keeling, (2017).

Olaskoaga, Marún, & Partida, (2015); Hernández, Martínez, & Rodríguez, (2017); Larrauri, Mendoza, & Espinoza, (2017); Cáffaro, y otros, (2018) y Parra, Espinosa, & López, (2018) han definido la calidad y manifiestan que es un concepto multidimensional y con varias aristas en su concepción teórica. Es un término llevado del mundo empresarial al académico con una tendencia indiscutible a confundir la interpretación que se le asigna en los negocios a la de las instituciones educativas.

Moreira, Fleitas, Véliz, & Vines, (2017), manifiestan que la calidad es la totalidad de cualidades evidenciadas por una institución que reflejan su cultura y manera de actuar. Por lo tanto, trabajar por la calidad en las universidades significa gestionar los recursos de manera eficiente, así como los esfuerzos para el cumplimiento de las metas institucionales.

La gestión de la calidad en las instituciones de educación superior debe sustentarse en factores como: la vinculación entre los procesos universitarios y las tendencias de desarrollo de los países, incremento del nivel de actividad de cada uno de los procesos, las crecientes necesidades de financiamiento de la educación superior y la imposibilidad de muchos gobiernos de sustentarla económicamente. Ricardo, Velázquez, & Pérez, (2019).

Las constantes transformaciones a las que se ve sometida la sociedad actual, impone nuevos retos a las instituciones de educación superior en el contexto global las cuales deben responder a problemáticas más relevantes. En este escenario la gestión de la calidad en las universidades debe ser abordada desde perspectivas diferentes y con mayor profundidad desde el punto de vista teórico, práctico y metodológico. Galarza & Almuiñas, (2018).

El desarrollo de la educación superior es un espacio importante para la transformación de la realidad actual y de la problemática social a la que se enfrentan muchos países de la región. Los procesos que en las universidades se desarrollan deben estar vinculados con las problemáticas sociales, la generación de nuevos conocimientos, la investigación científica y la formación de valores, lo cual es una garantía de calidad para la sociedad. Guillén, y otros, (2018)

Una de las principales problemáticas identificadas en las instituciones de educación superior se asocia a la gestión de la calidad de los procesos que en ella se desarrollan, lo cual limita la toma de decisiones acertadas en aras de incrementar la pertinencia y excelencia de las universidades. Flores, Flores, & Romero, (2019) y Álvarez, Romero, Luzuriaga, & Alfonso, (2019). Este trabajo tiene la finalidad de proponer una metodología para la gestión de la calidad de los procesos universitarios.

2. Metodología

La presente investigación por su finalidad es aplicada, pues está encaminada a resolver la problemática de la gestión de la calidad de los procesos universitarios.

Por su alcance es descriptiva ya que se caracteriza la gestión de los procesos universitarios en una institución de educación superior ecuatoriana y se propone una metodología para su perfeccionamiento.

El enfoque asumido en la investigación es mixto, debido a la combinación de elementos cualitativos y cuantitativos que permiten la búsqueda y procesamiento de datos e información para la fundamentación científica de esta.

Para el estudio se escogen los procesos claves (formación, investigación y vinculación) de una institución privada de educación superior ecuatoriana.

2.1. Métodos empleados en la investigación

En el desarrollo de la investigación se realiza un análisis de la documentación relacionada con los procesos que se desarrollan en una universidad ecuatoriana, identificando las

principales proyecciones de desarrollo.

Se utiliza el método Delphi para identificar los indicadores que pueden evaluar el desempeño de los procesos claves de instituciones de educación superior. Por último, se utiliza el coeficiente de concordancia de Kendall para establecer la prioridad de estos indicadores y la consistencia de los criterios expresados por los expertos utilizados en el estudio.

3. Resultados

Propuesta de la Metodología para la gestión de los procesos universitarios.

3.1. Fase 1. Identificación de los procesos universitarios.

Según Ramírez & Vega, (2015); Núñez & Michelena, (2017); Soto, (2017) y Crespo, Castellanos, & Mesa, (2018) los procesos pueden ser estratégicos, claves y de apoyo o soporte, según su preponderancia que tienen en las organizaciones.

Por su parte, Barrera, Barrientos, Santiago, & Canepa, (2018) definen los procesos estratégicos como aquellos que se relacionan con las metas de las organizaciones y que se relacionan con decisiones que guían el futuro de las instituciones.

Los procesos claves se relacionan con las transformaciones que se desarrollan dentro de las organizaciones para que los productos y servicios que ofrecen satisfagan los requerimientos de los clientes y aporten valor agregado. Congacha & García, (2017).

(Espinoza & González, 2018), manifiestan que los procesos de apoyo o soporte son los que contribuyen a que se puedan ejecutar los procesos claves y estratégicos, y tienen un valor crucial en el desempeño de toda organización.

Teniendo en cuenta las clasificaciones de los procesos antes mencionadas, se definen los procesos universitarios de la siguiente manera:

Procesos estratégicos

- a) Plan Estratégico de Desarrollo Institucional (PEDI)
- b) Gestión de la Calidad.
- c) Comercialización y Marketing.
- d) Pertinencia de la Oferta Académica.

Procesos claves

- a) Formación de Pregrado.
- b) Formación de Postgrado.
- c) Vinculación con la Sociedad.
- d) Investigación.

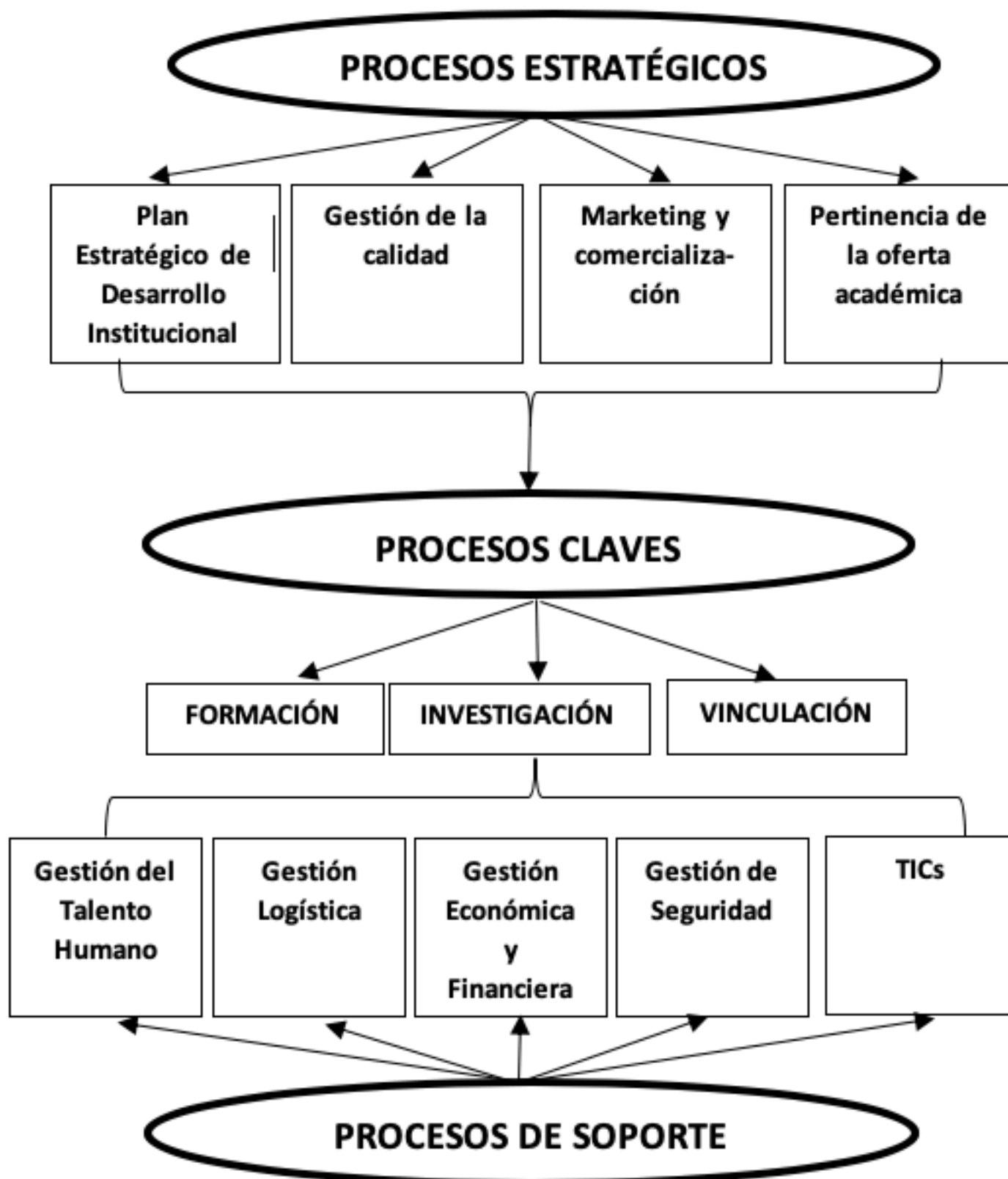
Procesos de soporte

- a) Gestión del Talento Humano.
- b) Gestión Económica y Financiera.
- c) Gestión Logística y Aprovisionamiento.
- d) Gestión de Seguridad.
- e) Tecnologías de la Información y la Comunicación.

A continuación, en la figura 1 se representan los procesos universitarios según su clasificación.

Figura 1

Diagrama de los procesos universitarios



Fuente: Elaboración propia

3.2. Fase 2. Determinación de los subprocesos de los procesos universitarios.

Para la determinación de los subprocesos solamente se escogen los procesos claves, en la figura 2 se presentan los subprocesos de los procesos de formación, vinculación e investigación.

Figura 2
Subprocesos de los procesos claves universitarios



Fuente: Elaboración propia

Como se observa en la figura 1 los tres procesos universitarios declarados como claves están conformados por diferentes subprocesos que describen las principales transformaciones que se realizan en las instituciones de educación superior.

3.3. Fase 3. Definición de las actividades de cada subproceso.

En esta fase se definen las principales actividades de cada subproceso, en la tabla 1 se presentan como ejemplo las actividades de los subprocesos del proceso clave formación

Tabla 1
Actividades de los subprocesos del proceso de formación

Proceso	Subproceso	Actividades
	Inscripción.	Registro de datos personales en línea o manual, completamiento de la ficha de inscripción, inscripción en la carrera y facultad, verificación y validación de datos.
	Admisión.	Inducción, exámenes de admisión, admisión en la carrera.
	Matrículas.	Recepción de la documentación de estudiantes, validación de datos, asignación de nivel, incorporación a la carrera.

Formación	Proceso docente educativo por carreras.	Aprobación agenda académica del semestre, conformación de horarios, publicación de horarios, cumplimiento de la planificación, desarrollo de las actividades académicas y seguimiento al sílabo.
	Evaluación del aprendizaje.	Evaluaciones frecuentes, evaluaciones parciales, evaluaciones finales y recuperaciones.
	Titulación.	Selección de la modalidad de titulación, presentación de perfil para aprobación y presentación del trabajo final de la modalidad aprobada.
	Graduación	Defensa del trabajo de titulación incorporación como graduado

Fuente: elaboración propia

3.4. Fase 4. Establecimiento de indicadores para medir el desempeño y calidad de los procesos.

En esta fase se preseleccionan 15 especialistas del área de gestión de la calidad y gestión de procesos que laboran en varias instituciones de educación superior públicas y particulares, con el objetivo de seleccionar aquellos que por su nivel de competencias puedan aportar en la selección de los indicadores para medir el desempeño de los procesos universitarios.

Para la selección se escogieron aquellos cuyo coeficiente de competencia fue igual o superior a 0,75. Los especialistas autoevaluaron sus conocimientos y fuentes de argumentación para determinar su competencia en el área de gestión de procesos universitarios, en la tabla 2 se presentan los resultados de la determinación del coeficiente de competencia de los expertos según la ecuación

$$K_{comp} = (K_{conoc} + K_{arg}) / 2$$

Donde:

Kconoc – coeficiente de conocimientos

Karg. – Coeficiente de argumentación

Tabla 2
Competencia de los expertos
incluidos en el estudio

Especialista	Kconoc	Karg	Kcomp
1	0,8	0,6	0,7
2	0,7	0,8	0,75
3	0,8	0,8	0,8
4	0,9	1	0,95
5	0,6	0,8	0,7
6	0,8	0,8	0,8

7	0,7	0,8	0,75
8	0,7	0,8	0,75
9	0,6	0,6	0,6
10	0,8	0,8	0,8
11	0,8	1	0,9
12	0,9	0,8	0,85
13	0,6	0,6	0,6
14	0,7	0,8	0,75
15	0,8	0,8	0,8

Fuente: Elaboración propia

Los resultados del nivel de competencia de los especialistas evidencian que en el estudio son seleccionados como expertos aquellos cuyo coeficiente de competencias es igual o mayor a 0,75, quedando como expertos para el proceso de selección de los indicadores de desempeño de los procesos, los especialistas 2,3,4,6,7,8,10,11,12,14 y 15.

Los 11 expertos seleccionados realizan una tormenta de ideas para identificar posibles indicadores para evaluar el desempeño de los procesos universitarios, quedando un listado de 25 indicadores. Posteriormente se aplica el método Delphi, para ello se le envía un cuestionario a los expertos para que determinen los indicadores de mayor impacto, en esta primera ronda quedaron 17 indicadores.

Estos 17 indicadores se incluyen en un cuestionario pidiéndole a los expertos que le den una valoración de alta, media o baja (2,3 y 1) según la importancia para la gestión de la calidad de los procesos universitarios. En la tabla 3 se presentan aquellos indicadores cuyo consenso fue mayor al 80% y obtuvieron los mayores puntajes en función de su importancia.

Tabla 3
Indicadores seleccionados según
la ronda dos del método Delphi

Indicador	% de Consenso	Valor total
Proceso de formación		
Tasa de retención	100	33
Tasa de graduación	100	30
Pertinencia de la oferta académica	90,9	28
Porcentaje de Doctores (PhD) en el claustro docente	90,9	28
Calidad de los recursos bibliográficos y bibliotecas virtuales	81,8	27
Proceso de investigación		

Impacto de las investigaciones	100	33
Producción científica de impacto mundial	100	32
Producción científica de impacto regional	90,9	30
Participación en redes internacionales	90,9	28
Proceso de vinculación		
Impacto de los proyectos de vinculación	100	30
Prácticas preprofesionales	90,9	28

Fuente: resultado del método Delphi

4. Discusión

La clasificación de los procesos universitarios es una herramienta de gran utilidad para la toma de decisiones gerenciales y la gestión de la calidad y la excelencia académica. Ricaurte & Pozo, (2018). En esta clasificación sobresalen aquellos autores que reconocen la formación, investigación y vinculación como los procesos más importantes de las instituciones de educación superior. Rojas & García, (2018)

No obstante, Ricardo, Velázquez, & Pérez, (2019), consideran que la gestión económica y financiera es clave para la gestión de la calidad de los procesos en las instituciones de educación superior y dan un peso importante al mismo en la gestión de las universidades.

Los resultados alcanzados en el trabajo dotan a las autoridades universitarias de una metodología que les permite primero clasificar los procesos de las instituciones, posteriormente definir de cada proceso sus subprocesos y actividades, lo que facilita la gestión de la calidad en las universidades. Este paradigma no coincide con lo planteado por Fontalvo & De la Hoz, (2018), los cuales proponen la aplicación de la ISO 9000 como alternativa para la gestión de la calidad en instituciones de educación superior

La definición de los subprocesos y actividades de los procesos claves universitarios permite identificar las estrategias que deben trazar las instituciones de educación superior para gestionar la calidad de sus procesos, esto garantiza priorizar las intervenciones y las acciones en función de la mejora continua.

El método Delphi es una herramienta muy útil para la toma de decisiones y validación de resultados científicos Reguant & Torrado, (2016), sin embargo, González, Palomino, Pérez, & Aguilar, (2018), consideran que una de las limitaciones más importantes del método está asociada a la variabilidad de los criterios utilizados para determinar el consenso de los expertos.

Otro de los aspectos señalados al método está relacionada con la experticia de los especialistas que participan en las diferentes rondas para establecer los criterios López, (2018). Estas limitaciones han sido minimizadas en el estudio presentado pues primeramente se definen las competencias de los expertos y se seleccionan antes de aplicar la variante Delphi.

5. Conclusiones

La presente investigación se adentra en la gestión de la calidad de los procesos universitarios, delimitando la importancia de esta estrategia para la toma de decisiones y el logro de la eficacia y efectividad de la gestión de las instituciones de educación superior. El análisis de los antecedentes permite asumir una posición teórica para la propuesta de una

metodología encaminada a la gestión de los procesos de instituciones de educación superior. Se asumen en la investigación como procesos claves de las instituciones de educación superior la formación, vinculación e investigación, evidenciando que son los que definen la razón de ser de las universidades, y por tanto es donde deben centrarse todos los esfuerzos y mejoras para el logro de la excelencia.

En la metodología propuesta se clasifican los procesos, se identifican los subprocesos y actividades de estos procesos y se utiliza el método Delphi para seleccionar los indicadores que permiten evaluar el desempeño de los procesos claves universitarios.

Referencias bibliográficas

- Álvarez, G., Romero, A., Luzuriaga, M., & Alfonso, I. (2019). Procedimiento para la evaluación de la calidad del proceso de investigación en la universidad ecuatoriana. *Revista Dilemas Contemporáneos: Educación, Política y Valores*, 6(3), 1-14.
- Barrera, R., Barrientos, V., Santiago, J., & Canepa, A. (2018). Gestión de procesos de negocio. *Inventio*, 14(32), 43-48.
- Cáffaro, E., Latorre, M., Garrita, L., Cepeda, E., Sosa, M., & Purslow, P. (2018). Valoración de aspectos vinculados al consumo, calidad y seguridad de la carne, en consumidores argentinos de carne. *Idesia Arica*, 36(3), 45-52.
- Congacha, A., & García, V. (2017). Modelación, simulación y automatización de procesos en la gestión de servicios académicos universitarios. *3c Tecnología*, 6(2), 32-51.
- Crespo, E., Castellanos, J., & Mesa, G. (2018). Indicadores claves para dirección universitaria. *Estrategia y Gestión Universitaria*, 6(2), 102-111.
- Espinoza, O., & González, L. (2018). Procesos universitarios dinámicos: el modelo de gestión de calidad total. *Calidad en la Educación* (24), 31-46.
- Fernández, N., Ricard, M., & Fernández, R. (2016). La definición de funciones en la gestión de la calidad de los procesos universitarios. *Cofin Habana*, 10(2), 95-114.
- Flores, G., Flores, D., & Romero, A. (2019). Propuesta de instrumento para evaluar la calidad de los servicios y satisfacción de los usuarios en el proceso de inscripción de una institución de educación superior. *Dilemas Contemporáneos: Educación. Política y Valores*, 6(2), 1-16.
- Fontalvo, T., & De la Hoz, E. (2018). Diseño e Implementación de un Sistema de Gestión de la Calidad ISO 9001: 2015 en una Universidad Colombiana. *Formación Universitaria*, 11(1), 35-44.
- Galarza, J., & Almuiñas, J. (2018). La gestión de la calidad y el enfoque estratégico de la gestión. Un vínculo inseparable para interpretar la universidad actual. *Estrategia y Gestión Universitaria*, 6(1), 143-154.
- González, Y., Palomino, C., Pérez, E., & Aguilar, C. (2018). Aplicaciones y tendencias futuras de la consulta de expertos en el sector de los alimentos. *Generalidades de la metodología Delphi. Actualización en Nutrición*, 19(2), 55-68.
- Guillén, X., Almuiñas, J., Galarza, J., Alarcón, L., Loo, K., & gallegos, M. (2018). Autoevaluación institucional con fines de acreditación en las Instituciones de Educación Superior de América Latina. *Educación Médica Superior*, 32(1), 1-15.
- Hernández, H., Martínez, D., & Rodríguez, J. (2017). Gestión de la calidad aplicada en el mejoramiento del sector universitario. *Revista ESPACIOS*. 38 (20) Pág. 29. Recuperado de <https://www.revistaespacios.com/a17v38n20/a17v38n20p29.pdf>
- Larrauri, J., Mendoza, C., & Espinoza, M. (2017). concepciones sobre calidad educativa en el profesorado del sistema de educación media superior de la Universidad de Guadalajara. *Archivos Analíticos de Políticas Educativas*, 25(1), 81-92.
- López, E. (2018). El método Delphi en la investigación actual en educación: una revisión teórica y metodológica. *Educación XX1*, 21(1), 23-36.
- Martínez, J., Tobón, S., & Romero, A. (2017). Problemáticas relacionadas con la acreditación de la calidad de la educación superior en América Latina. *Innovación Educativa*, 17(73), 76-

Moreira, T., Fleitas, M., Véliz, V., & Vincés, C. (2017). La vinculación de la sociedad con los patrones de calidad de universidades ecuatorianas e hispanoamericanas. *Dilemas Contemporáneos: Educación, Política y Valores.*, 4(2), 1-22.

Nuñez, W., & Michelena, E. (2017). La gestión integrada de procesos como plataforma de acreditación de carreras en Ecuador. *Ingeniería Industrial*, 38(1), 3-17.

Olaskoaga, J., Marún, M., & Partida, I. (2015). La diversidad semántica y el carácter político de las nociones de calidad en la Educación Superior de México. *Revista de la Educación Superior*, 44(103), 85-102.

Parra, K., Espinosa, Y., & López, M. (2018). Calidad en los procesos educativos mediados por tecnología. *Espacios*, 39(30), 6-17. Obtenido de <https://www.revistaespacios.com/a18v39n30/18393006.html>

Portal, J., Pérez, L., & Keeling, M. (2017). La autoevaluación como parte del proceso de evaluación y acreditación institucional. *VARONA Revista Científico-Metodológica* (65), 1-9.

Ramírez, J., & Vega, O. (2015). Ramírez, J. L., & Vega, O. (2015). Sistemas de información gerencial e innovación para el desarrollo de las organizaciones. *Telématicque*, 14(2), 201-213.

Reguant, M., & Torrado, M. (2016). El método Delphi. *REIRE. Revista d'Innovació i Recerca en Educació*, 9(2), 87-102.

Ricardo, L., Velázquez, R., & Pérez, M. (2019). La gestión económica y financiera en las universidades. Impacto en la calidad de los procesos universitarios. *Universidad y Sociedad*, 11(1), 56-66. Obtenido de <http://rus.ucf.edu.cu/index.php/rus>

Ricaurte, C., & Pozo, J. (2018). Gestión, Procesos Y Calidad Universitaria: Caso Ecuatoriano. *European Scientific Journal*, 13(34), 195-213.

Rojas, A., & García, M. (2018). Gestión de la calidad de los procesos universitarios.: Una mirada desde el proceso de formación de formadores para el desarrollo local. *Revista Estudios del Desarrollo Social: Cuba y América Latina*, 6(2), 21-37.

Soto, G. (2017). Propuesta de una metodología para la evaluación de procesos. *Publicando*, 11(2), 803-819.

1. Doctor en Ciencias Técnicas. Director de Investigación de la Universidad Regional Autónoma de los Andes (UNIANDES). Email: dir.investigacion@uniandes.edu.ec

2. Especialista en Derecho Civil y de Familia. Docente de la carrera de Medicina de la Universidad Regional Autónoma de los Andes (UNIANDES). Email: ua.irumaalfonso@uniandes.edu.ec

3. Doctor en Ciencias de la Educación. Vicerrector General de la Universidad Regional Autónoma de los Andes (UNIANDES). Email: vicerectorado@uniandes.edu.ec

4. Doctor en Jurisprudencia. Secretario General Procurador de la Universidad Regional Autónoma de los Andes (UNIANDES). Email: procuraduria@uniandes.edu.ec
