

Incidencia del sistema de gestión de calidad en el proceso de acreditación*

Augusto Bahamón Dussán**

Recibido: Enero 18 de 2008 - Aprobado: Enero 31 de 2008

* Resultado de investigación realizada en la Universidad Militar Nueva Granada para el Sistema de Gestión de Calidad en el año 2007.

** Augusto Bahamón Dussán es Coronel (r) del Ejército de Colombia. Ingeniero Industrial y Magíster en Docencia. Dirigió la implementación del Sistema de Gestión de Calidad en la Universidad Militar Nueva Granada hasta obtener la Certificación de ICONTEC en todos sus procesos.

revista.educacion@umng.edu.co

Resumen

El propósito de este artículo es compartir con el medio académico la experiencia vivida en la Universidad Militar Nueva Granada con la implementación simultánea de los Procesos de Certificación de su Sistema de Gestión de Calidad bajo las normas ISO 9001: 2000 y NTC GP 1000:2004 y la Acreditación de Alta Calidad, lograda en algunos programas de pregrado siguiendo los lineamientos fijados por el Consejo Nacional de Acreditación CNA del Ministerio de Educación Nacional. A través de un estudio de caso, se pudo determinar un mejoramiento académico logrado en un 55% como fruto de la Acreditación y un 45% como fruto de la Certificación. El estudio concluyó que la implementación del Sistema de Gestión de Calidad contribuye a mejorar la prestación de servicio académico, facilitar procesos y procedimientos y, establecer un *ambiente ético* para la comunidad académica.

Palabras clave

Sistema de Gestión de Calidad, Acreditación, Certificación, Normatividad.

Abstract

The purpose of this article is to share with the academic group, the experience of the Universidad Militar Nueva Granada, in the process of developing the two simultaneous procedures to certify the Management Quality System under the ISO 9001:2000 and NTC GP 1000:2004 legislature, set by the CAN of the Ministry of Education. Through a case study we were able to establish an academic improvement of 55% as a result of the accreditation process.

Keywords

Management Quality System, accreditation, certification, legislature

Introducción

El problema evidente no sólo en las universidades colombianas sino en la educación mundial es cómo mejorar su calidad y obviamente la calidad de los egresados, para entregar individuos útiles a la sociedad no sólo por sus conocimientos sino por sus aptitudes y actitudes. Desde 1998 la UNESCO ha mostrado su preocupación por la búsqueda de la calidad. En su Declaración mundial sobre educación superior de París, definió la calidad de la enseñanza superior como:

“Un concepto pluridimensional que debería comprender todas las funciones y actividades: enseñanza y programas académicos, investigación y becas, personal, estudiantes, edificios, instalaciones, equipamiento y servicios a la comunidad y al mundo universitario. Una autoevaluación interna y un examen externo realizados con transparencia por expertos independientes, en lo posible especializados en lo internacional, son esenciales para la mejora de la calidad”.

En el caso de la UMNG, se trató de combinar unos métodos de mejoramiento y evaluación, unos obligatorios en entidades públicas como la implementación de un Sistema de Gestión de Calidad bajo la Norma Técnica de Calidad para la Gestión Pública NTC GP 1000:2004 que es la versión oficial de la Norma ISO 9001:2000 y otros voluntarios como el Proceso de Acreditación. Efectivamente, desde 1988, la UMNG había ingresado al Sistema Nacional de Acreditación, creado en el artículo 53 de la Ley 30 de 1992 y hasta

la fecha tiene acreditados cinco⁴² de sus doce programas académicos de pregrado. En el año 2005, dio comienzo al proceso de desarrollo e implementación de un Sistema de Gestión de Calidad, en todos sus procesos, bajo las normas antes citadas y obtuvo la Certificación de Calidad por ICONTEC el 22 de diciembre del 2006 y ha mantenido la Certificación mediante la auditoria de acompañamiento exigida en este tipo de sistemas.

Una vez implementados ambos métodos, se realizó un *estudio de caso*⁴³ para evaluar el grado de mejoramiento logrado. Este estudio de caso utilizó la observación directa durante un año, a los procesos de calidad implementados, y una encuesta a cuarenta y ocho miembros de la comunidad académica (doce expertos, doce profesores, doce alumnos y doce egresados; doce porque hay un encuestado por cada uno de los programas académicos). En la observación directa se evidenció el aporte de la combinación obtenida en términos de cobertura y calidad en todos los procesos, unos estratégicos, otros misionales y otros de apoyo y la encuesta concluyó que el 100% de los encuestados estaba de acuerdo en la obtención real de un mejoramiento académico logrado *en alto grado*⁴⁴, en un 55% como fruto de

la Acreditación y un 45% como fruto de la Certificación.

La manera como contribuye o incide el Sistema de Gestión de Calidad en la Acreditación, puede apreciarse en el siguiente diagrama elaborado con los resultados obtenidos de la encuesta, teniendo en cuenta los ocho factores exigidos en el modelo de Acreditación. Puede apreciarse fácilmente que el primero actúa especialmente en aspectos misionales y administrativos y el segundo en aspectos académicos. Los dos no se excluyen sino que se complementan.

1. En los siguientes factores la Acreditación es considerablemente preponderante:
 - a. Misión y Proyección Institucional
 - b. Estudiantes
 - c. Profesores
 - d. Procesos académicos
 - e. Egresados e impacto sobre el medio
2. En los siguientes factores, la Certificación es sutilmente preponderante:
 - a. Bienestar Estudiantil
 - b. Organización, Administración y Gestión
 - c. Recursos Físicos y Financieros

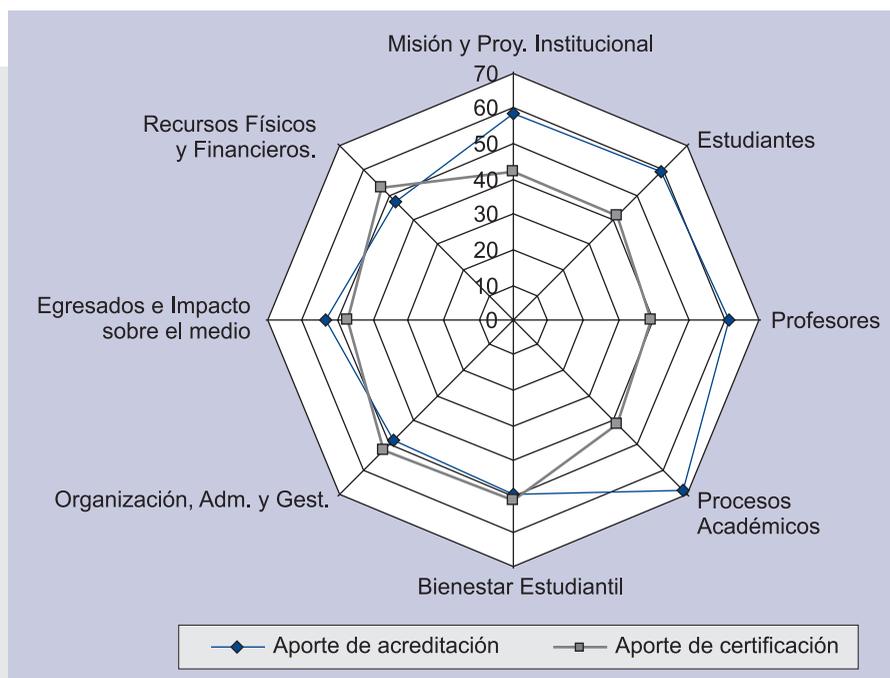
A lo largo de todo el *estudio de caso* se evidencia claramente que Acreditación y Certificación son dos modelos que utilizan la evaluación formativa como estrategia central para obtener su propósito de calidad. La primera lo obtiene como resultado de la implementación de un *enfoque basado en procesos* y la segunda como un producto de un *mejoramiento autoevaluado*, verificado por pares académicos.

⁴² Estos cinco programas de pregrado son Administración, Medicina, Ingeniería Civil, Economía y Contaduría.

⁴³ El estudio de caso es un método suficientemente conocido en investigación educativa. En esta ocasión se aplicó una triangulación para validar mediante una encuesta lo apreciado mediante observación directa. Ver CASANOVA, Ma. Antonia. Manual de Evaluación educativa. Editorial la Muralla. Madrid. 1999. Pág.132

⁴⁴ Para nuestra encuesta, ALTO GRADO tuvo un rango de calificación entre 61 y 80 sobre 100

Diagrama de Radar para comparar el aporte de Acreditación y de Certificación a la Calidad Académica en la UMNG



Conclusiones

Del estudio del caso se obtienen conclusiones y recomendaciones sobre un modelo integrado que combina adecuada y eficientemente ambos esfuerzos. Este modelo, se integra también con otros esfuerzos del Ministerio de Educación Nacional, como son el Registro Calificado, como requisito “sine qua non” para ofrecer programas universitarios bajo condiciones mínimas de calidad, los exámenes ECAES y el Observatorio Laboral del Ministerio de Educación. Como puede apreciarse fácilmente, desde hace algunos años, se aplican en un mismo sentido, muchos esfuerzos, unos de comienzo, otros de final, unos de proceso y otros de producto, unos en los medios y otros en los fines, todos ellos encaminados y concatenados para ponernos a tono, en la educación universitaria colombiana con las exigencias del mundo.

Finalmente, puede decirse que la implementación de un Sistema de Gestión de Calidad en un ambiente universitario contribuye y facilita la obtención de la calidad en:

1. Unificar los criterios para llevar a cabo una adecuada planeación, ejecución, verificación y ajustes necesarios en la prestación de servicio académico.
2. Facilitar los métodos de trabajo mediante procesos y procedimientos que de una manera mucho más sencilla, llevan a la comunidad académica al logro de sus resultados. Por ejemplo, *caracterizar un proceso*, en términos de Gestión de Calidad es una manera fácil de entender y aplicar el concepto académico de currículo.
3. Establecer un *ambiente ético*⁴⁵, en el que directores y ejecutantes reconocen

⁴⁵ En relación con construir ambientes éticos,

claramente la existencia de una voluntad, de un consenso, de un método y de un ambiente físico. Dicho esto en otras palabras, no se trata solamente de buenas intenciones sino de unos actores reales que se ponen de acuerdo mediante un método debidamente elaborado, aplicado en un escenario definido, con unas intenciones predeterminadas que se evalúan en su resultado en la medida en que se van alcanzando.

4. El sistema de *evaluación del mejoramiento continuo* desarrollado mediante indicadores responde a los requerimientos del Sistema Nacional de Información para la educación superior SNIES, el Observatorio para el mercado laboral OML, los Lineamientos de la Acreditación y sus altos estándares de calidad, las Condiciones mínimas de calidad y el Sistema de Universidades Estatales SUE, cuando se trata de universidades oficiales.
5. Mediante este sistema integrado de evaluación educativa se puede consolidar una cultura de mejoramiento para que no responda solamente a coyunturas de momento sino a un esfuerzo serio y sano,

los profesores Meza Rueda José Luis y Suarez Medina Gabriel de la Universidad de la Salle han explicado que se busca coordinar en forma coherente y consistente la aplicación de cuatro elementos: un ambiente físico, una actitud psicológica hacia el mejoramiento de todos los que participan, una seria voluntad institucional hacia el cambio y una metodología para generar el ambiente y sus resultados. Ver, de los citados, UNA PROPUESTA DE AMBIENTE ETICO EN LA MAESTRIA DE DOCENCIA DE LA UNIVERSIDAD DE LA SALLE. Revista Actualidades pedagógicas. No. 43. Dic. 2003.

concientemente aceptado, reconocido y probado por todo el medio académico. Esta cultura de evaluación irá irradiándose obviamente en todos los niveles de la educación universitaria, en la docencia, en la investigación y en la extensión y, en la educación media y elemental.

6. Los indicadores utilizados en este *Cuadro Integral de Mando*, establecido concientemente para el mejoramiento, constituyen el mecanismo de seguimiento a todo nivel para garantizar el cumplimiento de los planes de acción definidos con base a los resultados esperados.
7. El sistema integrado permite que los riesgos detectados en cada proceso puedan reducirse en su frecuencia y en su impacto y de esta manera se fortalece en su eficacia, eficiencia y efectividad.

Por todo lo anterior, se concluye que hemos llegado a un proceso de evaluación mucho más fácil, más elaborado, progresivo, más sencillo y más coherente⁴⁶. Este proceso de evaluación de calidad en la educación universitaria de pregrado nos permite evidenciar en toda su dimensión, lo dicho por Ralph W. Tyler (1880- 1948), el investigador norteamericano reconocido como el padre de la evaluación educativa:

“El proceso de la evaluación es esencialmente el proceso de determinar hasta que punto los objetivos educativos han sido actualmente alcanzados mediante los programas de currículos y enseñanza.

⁴⁶ No podía ser de otra manera, teniendo en cuenta que se ha basado en la implementación de las Normas de Calidad ISO que han dado excelentes resultados en más de 180 países.

Desde el momento en que los objetivos educativos son esencialmente cambios producidos en los seres humanos, entonces la evaluación es el proceso que determina el nivel alcanzado realmente por esos cambios de comportamiento⁴⁷.

Bibliografía

BAHAMÓN D., Augusto. Planeación Estratégica, Control Interno y Gestión de Calidad. Biblioteca Jurídica Dike, Bogotá, 2007.

CASANOVA, Ma. Antonia. Manual de Evaluación educativa. Editorial la Muralla. Madrid. 1999.

Educación Superior, Boletín Informativo N° 9, MEN, agosto/septiembre, 2007.

Educación y Cultura, revista N° 74, FECODE, marzo 2007.

MESA RUEDA, José Luis y Suárez Medina Gabriel, Conferencias en la Maestría de Educación, de la Universidad de la Salle, año 2007.

Normas de Calidad ISO.

TYLER W. Ralph. Basic Principles of Curriculum and Instruction. University of Chicago Press. Chicago. 1950.

⁴⁷ TYLER W. Ralph. Basic Principles of Curriculo and Instruction. University of Chicago Press. Chicago. 1950.