



Sistemas de gestión de la calidad: Una mejora en la calidad de las Instituciones de Educación Superior en Nicaragua

Juan Antonio Hernández Castellón¹, Winston Joseph Zamora Díaz²

Información de artículo:

Recibido: 20.09.2020

Aprobado: 20.10.2020

Palabras claves:

Gestión, Calidad, Educación, Competitividad.

Key Words:

Management, Quality, Education, Competitiveness.

Resumen

Esta reflexión educativa aborda los sistemas de gestión de la calidad de las Instituciones de Educación Superior Nicaragüense. Se trata de una revisión bibliográfica que interioriza, reflexiona y genera aportes sobre calidad y gestión educativa. En este sentido, se aprecia una relación directa entre una buena gestión universitaria desde las distintas áreas y la calidad del servicio educativo; y la aplicación de normas de calidad es una herramienta de gestión que promueve la competitividad y garantiza la excelencia académica. En definitiva, se evidencia la necesidad de implementar sistemas de gestión que permitan alcanzar altos niveles de desempeño organizacional y al mismo tiempo, excelentes resultados de aprendizaje por parte de los estudiantes.

Quality management systems: An improvement in the quality of Higher Education Institutions in Nicaragua

Abstract

This educational reflection addresses the quality management systems of Nicaraguan Higher Education Institutions. It is a bibliographic review that internalizes, reflects and generates contributions on quality and educational management. In this sense, there is a direct relationship between good university management from the different areas and the quality of the educational service; and the application of quality standards is a management tool that promotes competitiveness and guarantees academic excellence. In short, there is evidence of the necessity to implement management systems that allow achieving high levels of organizational performance and, at the same time, excellent learning results for students.

¹ Candidato a Doctor en Educación. Subdirector académico de Universidad Martin Lutero – Sede Nueva Guinea. Email: hernandezcastelloj@gmail.com  <https://orcid.org/0000-0003-1436-3710>

² Doctor en Educación e Intervención Social. Director Académico del Instituto de Educación Secundaria ELIL. Email: winn-zamora@yahoo.es  <https://orcid.org/0000-0003-2734-3364>



1. Introducción

El presente ensayo trata de hacer una breve descripción reflexiva sobre las inquietudes que surgen a partir las tendencias, retos y desafíos que en el transcurrir del presente siglo XXI, las instituciones de educación superior están experimentando dentro de un proceso de crecimiento, desarrollo y evolución en un mundo cada vez más globalizado, donde la sociedad es influenciada por contextos laborales de orden internacional. Esto demanda la necesidad de responder a inquietudes que están en la mesa y que están vinculadas con la implementación de los sistemas de gestión de la calidad en las universidades nicaragüenses.

Un referente importante es la manera en que las universidades a nivel internacional, han adoptado un enfoque centrado en la gestión de la calidad para lograr mayor eficiencia y eficacia en la dirección de los procesos educativos, y cómo implementar un Sistema de Gestión de la Calidad (SGC) para presentar una oferta educativa que cumpla con los requisitos y estándares que encaminen hacia la internacionalización, pues, ninguna institución de educación superior debe quedar aislada, ya que los flujos migratorios por diferentes razones, son cada vez más masivos, lo que requiere de una formación que garantice competitividad en diferentes realidades y contextos.

Nicaragua, cuenta con dos instancias: el Consejo Nacional de Universidades (CNU) como ente rector, cuyo fin es, el apoyo y asesoría a la educación superior; instituido el 5 de abril de 1990, y el Consejo Nacional de Evaluación y Acreditación (CNEA), creado en el 2011 mediante la ley 704; quien es la máxima autoridad del Sistema Nacional para el aseguramiento de la calidad.

Hoy en día, es latente el fenómeno de internacionalización de la educación superior, en ese sentido, las universidades en Nicaragua se enfrenta a grandes desafíos, como: una mejor capacitación y formación de su personal, mejora de la enseñanza, a la investigación y servicios; pertinencia en los planes de estudio, financiación, cooperación internacional, la manera de producir y gestionar el conocimiento, organizar, difundir y controlar el saber y de acceder al mismo, así como la diversificación de las ofertas académicas. (Zamora, 2020). Eso significa que las instituciones de educación superior en nuestro país, están obligadas a crear mecanismos y estrategias adecuadas que conlleven una cultura de procesos permanentes autoevaluación para el mejoramiento de la calidad en todas sus funciones y optar por la certificación tanto en el ámbito nacional como internacional.

Teniendo como referente la necesidad de demostrar que las universidades producen recursos humanos calificados, competente, con calidad y conocimientos pertinentes para desenvolverse en diferentes entornos y contextos; las tendencias nos indican que estas instituciones están sometidas a apegarse a las normas ISO. Este sistema de gestión, es esencial para el buen funcionamiento de las instituciones de educación

superior, y abarca la interrelación de un conjunto de elementos que interactúan entre sí para establecer políticas, objetivos y procesos que permitan alcanzar los objetivos estratégicos de una organización. (Becerra, Andrade y Díaz, 2019).

Eso indica que todo su accionar apunta a la gestión relacionada con la calidad, mediante la implementación de una estructura organizativa que experimenta modelos y sistemas conducentes al mejoramiento continuo.

Como lo señala Álvarez (2008), “una mayor cantidad de IES ha decidido utilizar la norma ISO 9001:2015 para gestionar la calidad de sus procesos”. (p. 18). Esto obedece a un sondeo a nivel regional, sin embargo en Nicaragua, aún se desconoce su manejo para certificar la calidad e insertarse con mayor credibilidad a la internacionalización de la educación superior.

Como lo señala Zamora (2013), “Hoy, en Nicaragua, la Universidad sigue estando amarrada sobre un amplísimo archipiélago de modelos académicos”. Si bien estamos pasando por procesos de autoevaluación institucional y de aprobación a los mínimos establecidos en el artículo 10 de la Ley 704; la educación superior debe posesionarse de otros estándares que hagan notable su pertinencia a nivel nacional, pero que le permitan además acreditarse más allá del ámbito nacional.

2. Desarrollo

Las instituciones de Educación Superior (IES) tienen un alto compromiso con la sociedad para perfeccionar sus sistemas de gestión que responda a las nuevas tendencias mediante la implementación de nuevos métodos y técnicas para la gestión académica con una perspectiva estratégica y basada en un enfoque de calidad que esté soportado en modelos y sistemas de gestión orientados a la mejora progresiva.

Los sistemas de gestión de calidad en las universidades públicas y privadas, son herramientas que permiten documentar los procesos administrativos y académicos basados en el cumplimiento de sus funciones como: docencia, investigación y extensión, dirigidos la mejora continua de sus servicios educativos con políticas de calidad, alineados a los principios y valores, para ofrecer una formación académica dirigida al saber científico, profesional en función de su oferta académica. (Del Carmen Villarreal, 2015). En base a este fundamento, las Universidades nicaragüenses deben de plantearse estrategias que conlleven a la satisfacción de las demandas de los clientes y con perspectivas laborales en contextos modernos.

Existe varios modelos que permiten gestionar la calidad y son aplicados a escala mundial en empresas y universidades, como son: modelo japonés Premio “Malcolm Deming”, 1951; el modelo norteamericano Premio de “Malcolm Baldrige”, 1987; el modelo europeo EFQM Premio “Fundación Europea para la Gestión de la Calidad”, 1991;

el modelo Iberoamericano de Excelencia en la Gestión Premio “Iberoamericano”, 1999 y las normas ISO, desarrolladas por la Organización Internacional de Normalización (ISO). Cada uno posee sus especificidades como herramientas que contribuyen a la mejora de la gestión en las IES (Crespo, Castellanos y Zayas, 2017).

La educación superior en Nicaragua hasta la fecha, ha sido influenciada por sistemas europeos, en la actualidad se rige por el CNEA y el CNU como órganos rectores para garantizar la calidad y pertinencia, así como la aprobación de las ofertas académicas de las universidades, no obstante, las exigencias tanto internas como externas estimulan hacia la implementación de las Normas ISO como lo más próximo que se tiene en nuestro entorno. No así, a nivel de Iberoamérica y en el resto del mundo muchas IES se han decidido por la utilización de las normas ISO para gestionar la calidad de sus procesos de aseguramiento y mejoramiento continuo, con la finalidad de visibilizar ante la sociedad, la pertinencia, impacto, eficiencia, eficacia y efectividad de los servicios educativos.

La calidad vista como un indicador clave que referencia a una determinada universidad, y viene alcanzando mayor relevancia en la actualidad y más aún cuando se habla de pertinencia como requisito indispensable que certifica el prestigio dicha institución.

Sobre este referente Becerra, Andrade y Díaz (2019), consideran que:

La International Standard Organization (ISO). En su Norma Internacional, ISO 9001:2015 plantea que una organización orientada a la calidad promueve una cultura direccionada a obtener resultados en los comportamientos, actitudes, actividades y procesos para proporcionar valor mediante el cumplimiento de las necesidades y expectativas de los clientes y otras partes interesadas pertinentes. (p.4)

En correspondencia con los propósitos de esta organización, les corresponde a los directivos de las instituciones universitarias nicaragüense, valorar y tomar decisiones apropiadas para adoptar la ISO como una herramienta de medición de calidad y pertinencia conforme a las perspectivas de producción de recursos humanos competentes y calificados que satisfagan las demandas laborales de las instituciones y empresas que es la razón y el fin último de los estudiantes al cursar una carrera.

El sistema de gestión de la calidad (SGC), según las normas ISO 9001:2015, indica la ruta para lograr la satisfacción de los requisitos, necesidades y expectativas de los estudiantes, las empresas e instituciones que se relacionan con la universidad y la mejora continua de los niveles de educación que se espera, así como la adaptación frente a los cambios que se generan producto de la influencia de la globalización.

Un SGC, es un conjunto de políticas, objetivos, procesos, documentos y recursos que conducen al aseguramiento de la calidad, no solo del producto sino de la

organización como un todo, además permite la evaluación de sus funciones para certificar la acreditación de instituciones y programas universitarios; dicho de otra manera constituye el motor impulsor de la gestión de la calidad universitaria para lograr resultados superiores en el proceso de formación y desarrollo de los profesionales en las diferentes carreras.

León *et al.* (2018), expresa:

“la Organización Internacional para la Estandarización, (ISO), es una organización no gubernamental establecida en 1947, de alcance mundial, integrada por cuerpos de estandarización nacionales de 162 países. Su sede es en Ginebra, está constituida por 213 comités y ha otorgado su certificación a más de 100 mil empresas.

La misión de la ISO es promover el desarrollo de la estandarización y las actividades con ella relacionadas en el mundo, con la mira en facilitar el intercambio de servicios y bienes, y para promover la cooperación en la esfera de lo intelectual, científico, tecnológico y económico. Al considerar la tendencia a la estandarización global que propone dicha organización es que se le asigna la sigla ISO, vocablo que proviene del griego isos (ἴσος) que en castellano significa igual. (p. 5)

Este antecedente histórico, nos lleva al conocimiento del nacimiento de las Normas ISO y lo que estas ofrecen para el mejoramiento de los procesos de evaluación de las universidades, estas han venido evolucionando y adquiriendo cada vez mayor cobertura a nivel mundial. Su importancia se fundamenta en la adopción de una agencia de carácter internacional con la que las IES en Nicaragua podrían certificar su calidad y pertinencia, y a la vez tener la garantía de ser competitiva a nivel internacional.

El hecho de que una Institución de Educación superior se implemente las normas ISO, no significa separarse de los órganos ya establecido por ley en el país, sino ampliar sus mecanismos de evaluación apegados tanto a requisitos ya establecido por el CNEA y el CNU como a las normas de carácter internacional, cuyo propósito es abrir espacios de los servicios educativos con fundamentos que demuestra la calidad y la pertinencia más allá de las fronteras.

Los modelos de Sistema de Gestión de la Calidad bajo la Norma ISO, pueden ser implementados en cualquier Institución de Educación Universitaria, como herramienta para asegurar la eficacia, mejorar el desempeño organizacional, la evaluación y acreditación como mecanismo en el fortalecimiento local, regional, nacional e internacional. (Matute, 2013). Ante la actual competitividad de los escenarios universitarios, conlleva a que las organizaciones adecúen sus procesos y los adapten a su sistema de gestión de la calidad.

Un aspecto importante que engloba a las universidades, tanto públicas como privadas, es el hecho de la apertura de fronteras, los tratados de libre comercio y la creación de bloques económicos en la mayoría de los países del mundo que entraron en la competencia con base en la calidad de los bienes y servicios que ofrecen; con este fenómeno se origina la necesidad de implementar un sistema de gestión de la calidad.

En ese sentido Fabela, M. & García, A. (2014), destacan que:

El comercio global inició un gran movimiento para establecer dichos sistemas, que no solo abarca a las empresas del sector privado, sino que se ha extendido a todos los ramos que componen la economía de un país y que recientemente ha aparecido en el ámbito educativo. En la actualidad es característico constatar que los rectores de las diferentes universidades se interesan por encontrar nuevas formas para mejorar los servicios educativos que ofrecen a la comunidad, tras observar si estos son de calidad. (p. 67)

Siguiendo la lógica del comercio global y la internacionalización de la educación, se enciende un foco para nuestras universidades, pues además de estar sometidas a procesos locales de autoevaluación institucional y procesos de verificación para la acreditación universitaria; también están en la responsabilidad de implementar un sistema de gestión de calidad para ser más competitivas en pleno siglo XXI.

Atendiendo a la ilustración de los conceptos de calidad educativa definidos por la Unesco, la cual debe ser equitativa, relevante, pertinente, eficaz y eficiente. Esta organización declara, que su papel frente a la educación superior es:

Proponer instrumentos y una síntesis de las prácticas idóneas a fin de ayudar a los Estados Miembros a evaluar la calidad y pertinencia de la educación superior transfronteriza y proteger a los estudiantes y de más partes interesadas contra una educación superior de mala calidad (Unesco, 2006, p. 5).

En base a ese rol, la Unesco plantea directrices que sirven de horizontes para implementar mecanismos que certifiquen la calidad y la acreditación de la educación superior; así como el aumento de capacidades nacionales y regionales. Eso además legitima que la calidad educativa se define como la formación académica superior que permite a los graduados responder a las exigencias de su profesión, incorporarse al mercado laboral y continuar sus estudios de especialidad o posgrado, reconocidos y validados en cualquier país de la región.

Por consiguiente la educación de calidad proyecta una imagen de respeto y aceptación de sus egresados por parte de la sociedad, el entorno económico, las instituciones y otros centros educativos de nivel superior.

Las Instituciones de Educación Superior están llamadas necesariamente a lograr niveles de eficiencia y eficacia del sistema educativo, para lo cual las modalidades de evaluación de la calidad constituyen una herramienta que coadyuva al logro de una mejora continua de los procesos y funciones universitarias (Soca, 2015). Es decir que las Instituciones de Educación Superior en Nicaragua, deben de establecer mecanismos de evaluación contextualizados y orientados hacia el perfeccionamiento continuo de su gestión de la calidad.

Así Toala (2017), reafirma que:

Las Instituciones de Educación Superior como organizaciones sociales cuyo producto fundamental son los profesionales que aportan a la sociedad, se han visto en la necesidad de preocuparse por la calidad y la pertinencia de sus procesos, resultados e impactos en correspondencia con las necesidades y exigencias del mundo del trabajo. (p. 474)

En concordancia con lo que expresa Toala, la calidad de la educación superior no se concibe sino está acompañada de la pertinencia; una formación académica alcanza determinados niveles de pertinencia cuando sus resultados son de calidad y viceversa.

Por su parte Guevara y Cárdenas (2012), define “la calidad como la correspondencia entre los resultados institucionales o de los programas académicos que satisfacen las expectativas razonables de la sociedad en relación con los procesos que desarrollan las funciones sustantivas de docencia, investigación y extensión o proyección social” (p.389). En ese sentido, la calidad de la educación superior se concibe como un conjunto de criterios que deben de evaluarse como la eficiencia, eficacia, efectividad, coherencia, integridad, adecuación, impacto, funcionalidad, equidad, transparencia que permiten visualizar los resultados; además, debe de considerar también a los estudiantes, el personal, la infraestructura física, el equipamiento, los recursos materiales, económicos, financieros y la gestión universitaria y todos los procesos que la integran a la institución universitaria como tal.

La implementación de un Sistema de Gestión de Calidad debe iniciarse con una revisión de las operaciones de la institución educación superior para poder comparlas con el modelo sugerido por la ISO 9001:2015, o el más reciente; una vez adoptado, se procede a la conformación de un equipo confiable y efectivo que analizará la gestión de la universidad y establecerá las actividades a llevar a cabo de acuerdo al SGC seleccionado.

La versión de la norma más utilizada, es la ISO 9001:2015, publicada en septiembre de 2015. Sustituyó a la versión anterior, la ISO 9001:2008. Para efectos de que una institución de educación superior tomara la decisión de adoptar un sistema de gestión de calidad apegada a la norma en mención; en este caso como empresa de

educación certificada, a partir de septiembre del año 2018 fueron obligadas a registrarse por los estándares de la esa versión.

Los principales cambios de esta versión respecto a las anteriores, radican en la modificación de la terminología que se debe emplear durante las auditorías y en la redacción de los informes, atender con más o menos detalles algunos puntos de la norma, un incremento de la compatibilidad con otras normas para facilitar la integración, o la no obligatoriedad de documentar por escrito varios procedimientos que hasta el momento eran necesarios.

Los procesos que se desarrollan en una organización forman parte de la gestión de la calidad, la cual debe ser analizada desde un enfoque sistémico. Al respecto, la Norma ISO 9001:2015 plantea:

Un SGC comprende actividades mediante las que la organización identifica sus objetivos y determina los procesos y recursos requeridos para lograr los resultados deseados. El SGC gestiona los procesos que interactúan y los recursos que se requieren para proporcionar valor y lograr los resultados para las partes interesadas pertinentes. El SGC posibilita a la alta dirección optimizar el uso de los recursos considerando las consecuencias de sus decisiones a largo y corto plazo. (ISO, 2015, p. 8)

Las normas ISO vienen evolucionando de acuerdo a la tendencia y los cambios que las sociedades demandan. En actualidad se cuenta con la última versión ISO 21001:2018, esta es específica para la educación, establece estándares que permitan encausar la calidad de la educación no solo como un derecho fundamental de la sociedad, sino como un medio para conseguir la modernización, desarrollo y bienestar de la sociedad. En Nicaragua, al igual que otros países de la región, las universidades, tienen el reto y el desafío de incorporarse a este sistema de gestión de la calidad.

La norma ISO 21001:2018, es Sistema de Gestión para Organizaciones Educativas, ofrece todas las herramientas necesarias para gestionar de forma común a las organizaciones educativas, tienen el objetivo de mejorar los procesos y atender a las diferentes necesidades de las personas que hacen uso de sus servicios. Se encuentran orientada a fomentar la eficiencia en el funcionamiento de un sistema educativo. Es el reto y desafío en el siglo XXI.

3. Conclusiones y perspectivas futuras

La sociedad del conocimiento requiere de las Universidades un cambio coherente con la formación del profesional, de un modelo establecido en la lógica técnica y en la responsabilidad social, el cual está permanente en la transmisión de diferentes escenarios académicos por cambios radicales que surgen en los entornos y el contexto

global. Eso implica que, las instituciones de educación superior deben de experimentar modelos que orienten a una actitud crítica y reflexiva en correspondencia a su quehacer y su oferta de formación.

La universidad hoy en día, está obligada a adoptar sistemas de gestión de la calidad que le permitan la vía correcta de una permanente mejora de la calidad para obtener como producto a profesionales competentes de aplicar los métodos y procedimientos científicos durante su práctica profesional, de tal manera que pueda ser gestor y constructor de su propio conocimiento implementando los medios tecnológicos del momento.

Al respecto es necesarios que el estudiante valore su aprendizaje, aprenda a tener buen desempeño a través de la práctica más que la teoría, el contacto con el campo laboral, la resolución de problemas, riesgos y la seguridad profesional de poder enfrentarse al cambio y a la mejora continua.

La comunidad universitaria debe de estar consciente de los cambios a nivel internacional; la globalización dimensiona y se amplía en forma acelerada, eso conlleva a que sean mayores los desafíos competitivos para las instituciones; es así que el sector empresarial y la sociedad del conocimiento exigen de las universidades un cambio vinculado a los campos ocupacionales en base avances científicos y técnicos para que sean significativos, sino su gente y su nación se quedarán atrás.

Para toda universidad, sumarse al movimiento global de implementación de normas ISO, significa un cambio de enfoque que la impulsará a la renovación de todos los aspectos institucionales. El Sistema de Gestión de calidad debe asumir un enfoque en sistema o de procesos para representar con mayor claridad la articulación y coherencia entre sus diferentes componentes, La norma ISO 21001:2018 es un sistema de gestión para organizaciones educativas que ofrece todas las herramientas necesarias para gestionar de forma común la calidad y la pertinencia. Es una plataforma de renovación institucional, aportan valor, incentiva la buena gestión de los procesos de calidad.

4. Lista de referencias

- Becerra, F., Andrade, A., & Díaz, L. (2019). Sistema de gestión de la calidad para el proceso de investigación: Universidad de Otavalo, Ecuador. *Actualidades Investigativas en Educación*, 19(1), 571-604. <https://dx.doi.org/10.15517/aie.v19i1.35235>
- Crespo, E. Castellanos, J. y Zayas, M. (2017). *La gestión de la calidad en las Instituciones de Educación Superior (93-106)*. Guayaquil, Ecuador: Instituto Superior Tecnológico Bolivariano de Tecnología.

- Del Carmen Villarreal A. (2015). La gestión de calidad universitaria. *Revista Nueva Gerencia*. <https://nuevagerencia.com/la-gestion-de-calidad-universitaria/>
- Fabela, M. & García, A. (2014). Gestión de la calidad educativa en educación superior del sector privado. *Revista Internacional de Investigación en Educación*, 6(13), 65-82.
- Fontalvo, Tomás y De La Hoz, Efraín. (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. doi: <https://dx.doi.org/10.4067/S0718-50062018000100035>
- Guevara, J. y Cárdenas, G. (2012). *Modelo para la Autoevaluación con fines de Acreditación en Educación Superior. Ponencia en la 8vo Congreso Internacional Universidad 2012, Palacio de las Convenciones de La Habana, 13 al 17 de febrero, 2012.* Guevara, J. y Cárdenas, G. 2012. Modelo para la Autoevaluación con fines de Acreditación en Educación Superior. Ponencia en la 8vo Congreso Internacional Universidad 2012, Palacio de las Convenciones de La Habana, 13 al 17 de febrero, 2012.
- Hernández, G., Arcos J. & Sevilla J. (2013). Gestión de la calidad bajo la Norma ISO 9001 en instituciones públicas de educación superior en México. *Revista Scielo*, 39, 81-115. <https://dx.doi.org/10.4067/S0718-45652013000200004>
- León, C, Menéndez, A., Rodríguez, I., López, B., García, M., Fernández, S. (2018). *Importancia de un sistema de gestión de la calidad en la Universidad de Ciencias Médicas*, 22(6), 843-857. http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1025-02552018000600843&lng=es.
- Matute, J. (2013). "Modelo de sistema de gestión de la calidad para instituciones de educación universitaria". *Contribuciones a la Economía*, 3.
- Soca, H. (2015). *Modelo para evaluar el proceso de formación en la Escuela Latinoamericana de Medicina. Tesis de Doctorado.* La Habana: Universidad de la Habana.
- Toala, G. (2017). La gestión de la calidad universitaria en las carreras de administración, fuente de desarrollo en la educación superior. *Dom. Cien.*, ISSN: 2477-8818 Vol. 3, núm. 1, marzo, 2017, 466-488.
- Unesco. (2006). *Directrices en materia de calidad de la educación superior a través de las fronteras.*

Zamora, W. (2013). Hacia la innovación en la educación superior de Nicaragua: espacios para la reflexión y el desarrollo/Educación e innovación. *Revista Científica de FAREM Estelí. Medio ambiente, tecnología y desarrollo humano*, 6(2), 1-9. <https://rcientificaesteli.unan.edu.ni/index.php/RCientifica/article/view/535>

Zamora, W. (2020). *Las ISO y la Educación Superior. Compendio del curso*. Universidad Martín Lutero (UML).