

## **La Certificación de las Instituciones de Enseñanza Superior... ¿Garantía de Óptimo Desempeño?**

*Por Claudia Adrileth Cambero Calva*

En las siguientes páginas me propongo, consciente de mis limitaciones, discutir y analizar puntos, así como hacer algunas recomendaciones relacionadas con la alineación de un Sistema de Gestión de la Calidad con la Visión de las Instituciones Universitarias, de una forma más efectiva y duradera .

La implementación de Sistemas de Gestión de calidad en todo tipo de instituciones, es un tema de moda, a pesar de que la calidad no es un fenómeno nuevo. En todas las naciones esta noción se ha convertido en un tema central, tanto en empresas, servicios públicos y organizaciones no lucrativas. Y como menciona la teoría de Darwin, aquellas instituciones que se mantengan al margen de la calidad, aquellas que no se adapten a estas nuevas condiciones, pues sencillamente tenderán a desaparecer.

Por lo anterior, no es de extrañarse que esta corriente afecte también a las instituciones educativas que pretenden seguir vigentes, y aún cuando la certificación es un tema hasta cierto punto “nuevo” en lo que respecta a la enseñanza y formación, la cantidad de instituciones profesionales certificadas está en aumento.

Sin embargo, para muchas universidades e institutos de enseñanza superior, esta tendencia, y más aún, esta necesidad, se puede tornar en un verdadero “dolor de cabeza” al tomar la decisión de buscar la certificación o acreditación, pero sobre todo, cuando toman la decisión no solo de certificarse, sino de lograr niveles de

desempeño altos, y mantenerse siempre dentro de los requerimientos de las normas de calidad.

Las normas de certificación, tales como la bien conocida ISO 9000 y la IWA2, en las que me apoyo para la realización de este escrito, que describen los puntos que deben ser tomados para la Gestión de un Sistema de Calidad, son también aplicables a las instituciones que para nuestro análisis comprende.

Como lo menciona la norma IWA2, para lograr un sistema educativo de calidad, es necesaria la participación de estudiantes, académicos y maestros. La norma promueve la adopción de un enfoque basado en procesos cuando se desarrolla, implementa y mejora la eficacia de un sistema de gestión de la calidad, sin olvidar, claro está, el cumplimiento de los requisitos del cliente, que en este caso el educando.

Por otra parte, para asegurar la calidad de un sistema, no basta lograr obtener los informes y documentos que se piden en la norma, desafortunadamente es muy común que los encargados de la certificación dentro de la institución se dediquen a recabar la información requerida y tomar las medidas necesarias y los cambios suficientes, pero con el mismo efecto de aquel aprendiz que estudia un día antes del examen únicamente para pasar la materia y quien al cabo de unos días, ya ha olvidado gran parte de los contenidos.

Toda la documentación con la que tiene que cumplir una institución de enseñanza superior, se encuentra en las normas y reglamentos de los organismos certificadores y acreditadores, estas características han sido estudiadas y deben ser un indicativo confiable del desempeño de la institución.

Lo ideal sería que el hecho de que una universidad, instituto o tecnológico que obtuviese una certificación de calidad, garantizara el buen nivel de la misma y por tanto, el deseable desarrollo del egresado en su ámbito, con el dominio de toda la

información brindada durante la carrera, así como la adecuada aplicación de estos conocimientos a la empresa en que se desarrolle.

Ahora bien, ¿cómo obtener este resultado?, definitivamente “control” es lo que se necesita, como establece la norma en el punto 8, debe ser mediante la medición, análisis y mejora en la organización educativa, pero la pregunta ahora sería ¿de qué forma?.

Encuentro conveniente mencionar algunos de los elementos que son considerados en el momento de recibir una certificación escolar, y que a mi parecer, son los más importantes: alumnos; personal académico; características, administración, contenido, resultados e impacto del programa; sin dejar a un lado la investigación y desarrollo científico y tecnológico.

De ninguna manera podemos olvidar que la razón de la existencia de las universidades, es el proceso de enseñanza - aprendizaje, que es lo único que interesa a todo cliente de las instituciones educativas, lejos de ser los sistemas administrativos.

El aprendizaje debe ser efectivo para lograr el desarrollo de los individuos y de esa manera alcanzar el desarrollo de la sociedad misma, es por eso que pienso que el mejor parámetro de desempeño somos los alumnos; entonces, se debería evaluar en qué medida el sistema didáctico (que es lo único que le agrega valor al producto) satisface las necesidades de sus clientes. Por supuesto, es totalmente necesario que las características y aprendizajes obtenidos por el egresado concuerdan con las necesidades del medio laboral.

Sabemos de antemano que es realmente necesaria la comunicación tanto vertical como horizontal en el organigrama toda institución, sin perder nunca de vista que es de los clientes de quien se obtienen las especificaciones del servicio.

Para verificar el primer punto, relacionado con el alumno, las normas y reglamentos establecen los parámetros a medir, y a mi parecer, no hay como establecer una comunicación abierta entre los encargados de aplicar el Sistema de Gestión de Calidad, con los estudiantes, pero de ninguna manera recomiendo que sea de forma escrita o electrónica, sino más bien personal, mediante la aplicación de encuestas, para que el alumno tenga la responsabilidad y la libertad de expresarse honestamente.

Es muy común que para efectos de medición y control, a los estudiantes se nos haga contestar una serie de preguntas sobre el desempeño de los maestros, sobre los materiales didácticos que utilizamos, sobre las instalaciones de los laboratorios y de los salones, entre otras cosas, por medio escrito o electrónico. Se nos llena de preguntas cuando no tenemos tiempo más que para hacer tareas y repasar un poco nuestras notas, a lo que la mayoría respondemos de la manera más rápida y menos comprometida posible, o simplemente al azar.

Sobra decir entonces, que este tipo de encuestas pierden veracidad y objetividad. En mi opinión sería mejor que los cuestionarios se piensen y formulen de manera que logren ser lo más concisos y representativos posible, es recomendable identificar una muestra homogénea de tamaño necesario y la realización de dichas encuestas deberían estar a cargo de gente externa, esto nos brindaría la confianza de responder sin miedos.

Una vez dicho lo anterior, no sobra decir que es “vital” hacer valer esta información y darle el uso para el que es obtenida, es importante que los alumnos nos sintamos “escuchados, atendidos, comprendidos”, que sepamos que la institución está comprometida con nosotros, para de igual manera, sentirnos comprometidos con ésta.

La voz de los estudiantes pasa desapercibida por los administrativos en la mayoría de los casos, sobre todo en escuelas públicas, en las que, desgraciadamente, los

sindicatos gobiernan, y la falta de buenos acuerdos entorpece en gran medida el mejoramiento del servicio educativo, permitiendo a los académicos continuar trabajando, o enseñando de manera ineficaz, en lugar de buscar su desarrollo y constante preparación pero sobre todo actualización.

Con base en las normas consultadas, el personal académico debe ser periódicamente evaluado, ya que no basta que haya tenido una excelente formación, lo importante es que haga valer sus conocimientos. Usualmente en instituciones de educación superior, a pesar de la buena preparación de los maestros, o incluso de su gran experiencia en el área en que se desarrolla, éstos no están preparados para la docencia. En mi opinión, se debe exigir a los aspirantes a profesores una preparación docente.

La mayoría de las instituciones se ocupan en brindar cursos a sus académicos, les dan información, pero esto resulta una pérdida inútil de recursos mientras no se verifique su aprovechamiento, y no basta con la comprensión, va mucho más allá, el verdadero aprendizaje es el que cambie su comportamiento y actitudes respecto a su desempeño laboral, buscando siempre mejorar.

Sin duda alguna, es de suma importancia el verificar que los contenidos y programas de estudio sean compatibles con las características del medio en el que el egresado se desarrollará, para asegurar su pertinencia. En el plan de desarrollo de toda universidad, debe estar contemplada la actualización, la investigación de las necesidades de la sociedad y la búsqueda constante de técnicas de mejora educativa.

La comunicación con los sectores industriales y gubernamentales, es el único medio de definir qué es lo que necesita aprender el alumno, la administración tiene que estar constantemente actualizada sobre los cambios y tendencias en el campo laboral, para actuar al respecto con la impartición de cursos y actualización de los profesores.

Es recomendable que la voz de las empresas sea escuchada por las instituciones, y que éstas a su vez, exijan programas y planes de estudios acercados a las necesidades que tienen.

Las universidades, como señalan las normas, tendrán que mantener continuo contacto con los egresados, y conocer y analizar las complicaciones que éstos hayan tenido debido a las carencias en los programas de la institución educativa de la que provengan, para que de esta manera, se tomen acciones correctivas al respecto.

Un punto importante a tratar es la medición de los resultados e impacto de los programas de estudio, que se realiza mediante indicativos tales como eficiencia terminal, eficiencia en titulación, seguimiento y evaluación de egresados, entre otros.

En la última década, ha ido en aumento la cantidad de títulos otorgados por las universidades, se ha tornado más sencilla su obtención, se buscan más opciones de titulación, podría hasta decir que el proceso de titulación se ha convertido en un simple "papeleo", pero ¿es realmente un indicativo de buenos resultados en la satisfacción de las necesidades que tenemos los clientes?, mi respuesta es NO, no es suficiente el hecho de obtener un documento que "avale" nuestra preparación, éste no asegura nuestro buen desempeño, si no lo hace como estudiantes, por supuesto es menos probable que lo garantice como profesionales.

Claro que necesitamos más "egresados titulados", pero son mucho más necesarios "egresados capaces", verdaderos "profesionales" en cada ámbito, por lo que una estudiante como yo, con la poca experiencia que puedo tener, recomiendo aumentar la competitividad de los individuos, desde siempre y en todas sus facetas, desde el inicio hasta el término de la carrera, tendríamos que

hacer conciencia en que nuestro éxito profesional no reside únicamente en los títulos que obtengamos, sino en el valor del aprovechamiento de nuestros estudios. El título debe ser merecido totalmente, por que de otra forma, este documento perderá confiabilidad, y dejará de cumplir con su objetivo que no es otro que brindar la seguridad de que un egresado está bien capacitado para realizar las actividades que a su profesión compete.

Ahora bien, ante esta falta de credibilidad en la titulación, aquellos egresados que han buscado comprobar sus conocimientos y competencias que los hacen ser “profesionistas de calidad”, y que están conscientes de que la competitividad en un mundo global es la base del éxito y la superación, deberán certificarse.

En muchas instituciones de enseñanza, el aprovechamiento es evaluado con resultados “locales”, es decir, se cualifica y cuantifica el aprendizaje de forma parcial, mensual, o en el mejor de los casos, semestral; esto no permite la realización de la meta última de la enseñanza, lo que logra es una actitud desinteresada, porque desgraciadamente, aun vivimos en una cultura de conformismo, tenemos excelentes técnicas para “pasar los exámenes”, para muchos basta con estudiar una noche o unos cuantos días antes del examen; sin quitar el mérito a los verdaderos estudiantes de excelencia que tienen métodos mucho mejores de estudio para asegurar efectivamente su aprendizaje.

Lo que buscan las instituciones certificadoras de profesionistas es una “evaluación global”, esto permite que podamos decir que un egresado certificado es un profesional en su ámbito. Sería útil aplicar este mismo criterio para las Universidades, concientizar al alumnado de esto, hacerle saber desde el principio que para efectos de obtener un título profesional, es necesario dominar los contenidos de los programas, mismos que han sido completamente estudiados para cumplir con las necesidades de la sociedad.

Toda universidad debe preocuparse, pero también ocuparse, en la inversión en investigación y desarrollo tecnológico, ayudados por la iniciativa privada. Es apoyándose en la ciencia que se logra el desarrollo de una nación. Debe existir una relación más íntima entre el sector productivo y las instituciones educativas. Suele desaprovecharse el talento creativo y el espíritu emprendedor de los estudiantes en organizaciones que no apuestan por la investigación y desarrollo tecnológico.

Como antes mencioné, el reto de la calidad es asunto de todos, la administración no debe olvidar bajo ninguna circunstancia que el valor de una universidad reside totalmente en los resultados del proceso enseñanza – aprendizaje. Es insuficiente que los directivos se comprometan con alcanzar y mantener la calidad, los resultados tienen que ser evidentes, demostrables y cuantificables.

Desde siempre, en la administración de las escuelas públicas ha sido un verdadero reto encontrar a los procedimientos adecuados como al personal que los lleve a cabo correctamente. Propongo un análisis de valor de los sistemas administrativos. Es importante no perder de vista nunca que el cliente determina qué es lo que realmente agrega valor en todo proceso, para eliminar o al menos reducir en gran medida todas aquellas operaciones que solo entorpecen al sistema.

La organización educativa debería asegurar el control de los procesos de selección y admisión de los educandos, de forma tal que exista congruencia entre las necesidades, capacidades e inquietudes de los aspirantes con las características y la visión de la universidad.

La visión de toda institución debe ser clara, retratando fiel y coherentemente los propósitos y las metas de la universidad, yo no diría “alcanzable”, más bien “ideal”,

no debemos desear poco pues como dicen por ahí: “el que a poco aspira, poco merece”.

La actitud es el principal obstáculo para alcanzar el éxito. La diferencia entre lo que somos y lo que queremos ser reside únicamente en como respondamos ante las situaciones que se nos presentan.

La calidad comienza desde arriba, desde la cúspide de la pirámide jerárquica de las organizaciones de educación. Debe transmitirse por toda la organización en forma de cascada. Por lo que primero que nadie es la dirección la que se tiene que empapar de calidad, se tiene que “casar” con ella.

Finalmente, depende de cada sociedad su desarrollo o estancamiento, la manera de administrar los recursos de los que dispone es lo que determina el éxito o fracaso en sus actividades. Mientras que el nivel y estilo de vida de ciertos países nos asombran y aplaudimos el crecimiento de otros más; encontramos muchos otros que tan solo siguen con la vista ese desarrollo y desean compartir un poquito de esa “gloria”, de ese “don” de éxito.

Todos hemos escuchado, leído y hasta memorizado frases como “querer es poder”, “el que persevera, alcanza”, “nunca digas nunca”, y muchas más... Entonces, ¿en que estriba el hecho de que existan las diferencias antes mencionadas?, simplemente en que existen personas, instituciones, sociedades, naciones que lo “creen”, y en base a eso, “actúan”.

Necesitamos sistemas efectivos de diseño, implementación, control y mejora de la calidad en las instituciones de educación superior. Necesitamos directivos comprometidos y entregados a su obtención. Necesitamos docentes capacitados. Necesitamos alumnos competitivos e interesados en su desarrollo. Necesitamos gente de calidad.