

PROCEDIMIENTO PARA EVALUAR LA CALIDAD DE LOS PROCESOS UNIVERSITARIOS.

Dr. C. Ariel Romero Fernández¹, Lic. Armando Armada Martell³

*1. Universidad de Matanzas “Camilo Cienfuegos”, Vía Blanca Km.3,
Matanzas, Cuba.*

*2. Empresa de Mantenimiento a Equipos, EMAE, Carretera Central Km
2, Matanzas, Cuba.*

Resumen

La evaluación de la calidad de los procesos en la Educación Superior es una necesidad para el constante perfeccionamiento de la gestión Universitaria y el logro de los objetivos institucionales. En el presente trabajo se propone un procedimiento para evaluar la calidad de los procesos universitarios en la Facultad de Ingeniería Industrial y Economía de la Universidad de Matanzas “Camilo Cienfuegos”, teniendo en cuenta el ciclo de la gestión de la calidad, además de proponer un programa de mejora sobre la base de los problemas detectados en el diagnóstico inicial en aras de incrementar los estándares de calidad de la organización.

***Palabras claves:** evaluación, calidad, procesos universitarios.*

Introducción

La calidad se ha convertido en una preocupación fundamental en el ámbito de la Educación Superior. Y ello porque la satisfacción de las necesidades de la sociedad y las expectativas que suscita la Educación Superior depende en última instancia de la calidad del personal docente, de los programas y de los estudiantes tanto como de las infraestructuras y del medio universitario. La búsqueda de la Calidad tiene aspectos múltiples, las medidas para acrecentar la calidad de la Educación superior deben estar destinadas a alcanzar objetivos institucionales y de mejoramiento del propio sistema.

La calidad académica en la universidad, se puede entender como la capacidad de transformación y cambio en el proceso permanente de construcción de respuestas a las exigencias de la ciencia, de la sociedad circundante y la satisfacción de los miembros de la comunidad académica, en particular, de los estudiantes como profesionales, científicos y ciudadanos (López, 1999)

Desarrollo

1. Propuesta del procedimiento

Paso 1. Clasificación de los procesos Universitarios.

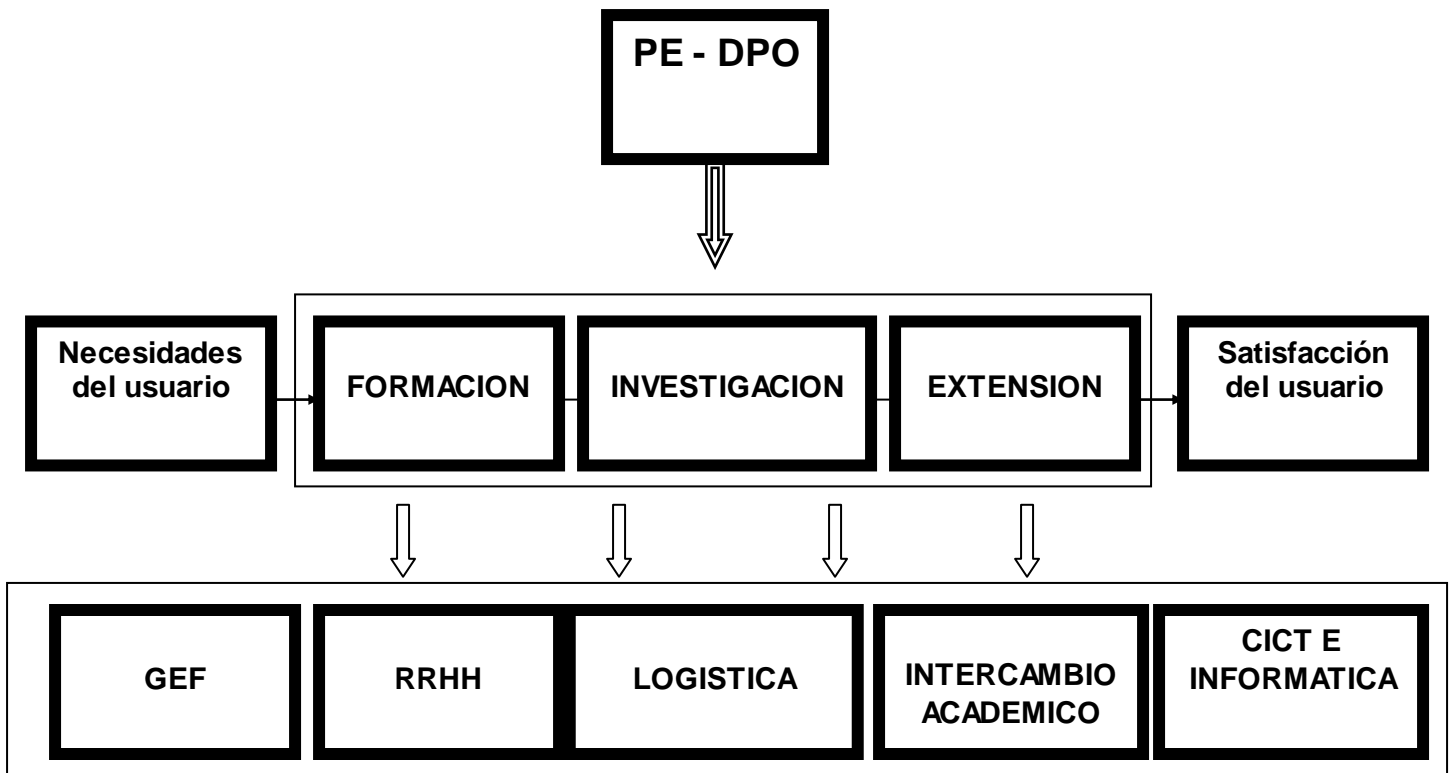
Un proceso es una secuencia de actividades que permite obtener un resultado final o intermedio que agrega valor al cliente final. En la ejecución de un proceso se realizan tanto actividades materiales como informativas y financieras.

Los procesos pueden ser clasificados según su naturaleza en procesos estratégicos, claves y de soporte.

Procesos Estratégicos: Planeación Estratégica y Dirección por objetivos.

Procesos claves: Formación, Investigación y extensión.

Procesos de soporte: Gestión de Recursos Humanos, Gestión Económico y financiera, Gestión Logística y Aprovisionamiento, Intercambio Académico, Informatización e Información Científico-técnica, Protección y seguridad.



Paso 2. Determinación del ciclo de servicios y momentos de la verdad de los procesos.

Es el recorrido que hace el cliente por todos los puntos del sistema de servicio, donde se pone en contacto con la organización, a este contacto se le denomina momento de la verdad, constituye un momento de riesgo porque es donde el cliente externo percibe satisfacción o insatisfacción, productos de fallos en el servicio. Se debe minimizar los momentos de la verdad para así disminuir los riesgos. Aquel momento de la verdad donde el cliente va a percibir con mayor claridad la calidad del servicio se denomina momento.

Momento de la verdad es todo evento en el que una persona entra en contacto con el personal o con algún aspecto o mensaje (directo o indirecto) de una organización y se crea una impresión de ella.

Para la ejemplificación de este paso se escoge el proceso de formación, por ser un proceso clave, y dentro del mismo la formación postgraduada.

1. Llegada del estudiante al edificio docente.
2. Saluda a la encargada del edificio.
3. Se le es asignada el aula al estudiante.

4. Llegada al aula del estudiante.
5. Entrada y saludo del profesor.
6. El profesor desarrolla la clase.
7. El profesor da las conclusiones del tema tratado.
8. El profesor orienta el estudio independiente.
9. El profesor se retira del aula.
10. El estudiante se retira del aula.
11. El estudiante busca la información necesaria (UMCC o Centro de Trabajo) para la realización del estudio independiente.
12. El estudiante es evaluado al inicio del siguiente encuentro

Este ciclo de servicio se repite una y otra vez, durante todos los encuentros del curso y mientras dure el programa, hasta la evaluación final. El estudiante realiza las mismas actividades para cada una de las asignaturas que se desarrolla en la formación que este recibe.

A continuación se describen de forma general los recursos indispensables para un buen desarrollo de este ciclo:

Momento de verdad	Recursos necesarios para su aseguramiento
1.	Edificio de aulas, medios de comunicación.
2.	Encargada de edificio, medios de comunicación.
3.	Aula, mesas y sillas, encargada de edificio, medios de comunicación.
4.	Estudiantes.
5.	Profesor, estudiantes.

6.	Profesor, estudiantes, mesas y sillas, recursos didácticos para impartir la clase (retroproyector, video beam, PC, pizarra, plumones, bibliografía digital e impresa)
7.	Profesor, estudiantes, mesas y sillas, recursos didácticos para impartir la clase (retroproyector, video beam, PC, pizarra, plumones, bibliografía digital e impresa)
8.	Profesor, estudiantes, bibliografía digital e impresa.
9.	Profesor
10.	Estudiantes
11.	Información digital e impresa, acceso a intranet e Internet, PC, papel.
12.	Estudiantes, profesor, papel.

Paso 3. Secuencia de actividades del proceso.

Se realiza mediante la secuencia de actividades que intervienen en el proceso:

Oferta del curso: Se realiza por las vías establecidas por la Universidad, plan de posgrado del año, intercambio con empresarios, contrato por oficina de transferencia de tecnología.

Matrícula del curso: El estudiante se presenta al departamento que ofertó la actividad, recibe la planilla de solicitud de actividades de posgrado y la llena en su centro y la entrega al departamento que impartirá el curso, el profesor selecciona los matriculados.

Desarrollo del curso: Comienza cuando el estudiante llega al aula el primer día del curso y se repite hasta el último día, el profesor debe impartir el curso y cumplir con los objetivos propuestos para el mismo.

Estudio independiente: El estudiante busca información digital e impresa para cumplir con esta actividad.

Evaluación del curso: El profesor al finalizar las actividades académicas debe evaluar, este ejercicio final es la evaluación del curso.

Paso 4. Realizar el diagnóstico de los procesos.

Diagnóstico Previo o Preliminar. Este analiza los elementos generales de la organización, que a pesar de su naturaleza, un tanto subjetiva e intangible; son determinantes y básicos para emprender la Gestión de la Calidad. En otras palabras evalúa la salud general de la entidad para gestionar la calidad. Los elementos fundamentales que debe evaluar este diagnóstico son:

- Orientación de la entidad hacia el cliente.
- Existencia de Política de Calidad.
- Liderazgo de Calidad de la alta gerencia.
- Satisfacción del cliente interno.
- Organización – Comunicación.

Este diagnóstico es de suma importancia debido a que cualquier problema detectado en el mismo puede frenar y frustrar el intento de gestionar la calidad en la entidad y requiere de la elaboración inmediata de un programa de mejora que solucione la dificultad diagnosticada.

Estas dificultades que se determinan en el diagnóstico previo son en su mayoría complejas y en muchos casos la solución de las mismas se ve afectada por restricciones del entorno, o sea pueden apartarse del marco de solución de la Facultad y requerir decisiones de nivel superior. Por lo tanto requieren tiempo, recursos y esfuerzos.

En esta primera etapa se verifican elementos importantes como son: que los cursos propuestos sean producto de una eficiente determinación de las necesidades de aprendizaje de los profesionales del territorio, que sean aprobados por los departamentos antes de pasar al consejo científico de la facultad, que los profesores posean la categoría docente exigida para impartirlos, que posean conocimientos actualizados y experiencia, que cuente con los medios necesarios y el aseguramiento material, entre otros.

Paso 5. Definición del tamaño de muestra

- Estudiantes que cursen cualquiera de las figuras de posgrado

Ficha de Investigación Comercial

Técnica	Investigación comercial.
Procedimiento metodológico	Encuestas a través de cuestionarios con preguntas cerradas.
Universo	Cursistas que matriculan y cursan cualquier actividad de postgrado.
Ambito	Aulas de la Facultad.
Tamaño muestral	--

Error muestral	3%
Nivel de confianza	95%, $Z=1.96$ $p=q=0.5$
Diseño muestral	No probabilístico por cuotas con afijación proporcional al número de cursistas por empresas
Fecha del trabajo de campo	Septiembre – Noviembre del 2008 febrero – Junio del 2009

Paso 6. Orientación del muestreo.

El estudio se dirige a los profesionales que participan en las actividades de postgrado. Las cuotas se determinan mediante Pareto, utilizando las Empresas que más cursistas aportan.

Paso 7. Determinación de la satisfacción de los usuarios del proceso.

Para ello se aplicó una encuesta a dichos estudiantes que aparece en el anexo 1, además se medirá el nivel académico del claustro que imparte la actividad (anexo 2)

Mediante el programa estadístico SPSS, se verifica la fiabilidad y validez de la encuesta existente. El análisis de fiabilidad se realiza mediante el coeficiente Alpha de Cronbach el cual oscila entre 0 y 1, y debe ser mayor que 0.7 para considerarse fiable. Para este caso el coeficiente presenta un valor de **0,8934**, además, se realizó análisis de validez concurrente a través del coeficiente de determinación de la regresión múltiple, el cual oscila entre 0 y 1, y debe ser mayor que 0.7 para ser aceptable, arrojando un valor de **0,8256**.

Paso 8. Determinación de los principales problemas que afectan la calidad del proceso.

Se analizaron los ítems peor valorados por los estudiantes encuestados, además se aplicó el método Kendall para determinar la importancia y prioridad de los mismos para la toma de decisiones posterior:

1. Limpieza de las instalaciones.
2. Confort de las instalaciones.
3. Calidad de los medios de enseñanza.
4. Disponibilidad de información sobre los cursos.
5. Cumplimiento de las fechas programadas.
6. Horario de los cursos.
7. Seguridad transmitida por las instalaciones y equipos.

Conclusiones

No existe en la bibliografía consultada un procedimiento para evaluar la calidad de los procesos universitarios. El procedimiento propuesto permite evaluar la calidad de los procesos universitarios, así como la determinación de las principales oportunidades de mejora. Con la aplicación parcial de dicho procedimiento se logran determinar los principales problemas que afectan la calidad del proceso de formación de posgrado y por tanto es el punto de partida para la mejora de dicho proceso.

Bibliografía

Astin, A.W. (1991). *Assessment for Excellence: The Philosophy and practice of Assessment and Evaluation in Higher Education*. American Council Education. Mc Millan Series on Higher Education Washington D.C.

Capelleras, J. L. (2003) “Factores condicionantes de la calidad de la enseñanza universitaria: un análisis empírico”.

López, M. (1999) *A la calidad por la evaluación: la evaluación de centros docentes*. Madrid. Escuela Española.

UNESCO (1998) *Declaración mundial sobre la Educación Superior en el siglo XXI: Visión y acción y marco de acción prioritaria para el cambio y el desarrollo de la Educación Superior*. París.