

PROGRAMA VINCULANDO



CULTURA DE LA CALIDAD

RED DE VINCULACIÓN CON EL MEDIO

2022

INTRODUCCIÓN

La Comisión de Aseguramiento de la Calidad de la Red de Vinculación con el Medio, tiene como objetivo contribuir al debate, diálogo y avanzar colaborativamente a la promoción de la calidad en temáticas de Vinculación con el Medio en Educación Superior.

Este reporte recopila las principales ideas planteadas en el segundo capítulo del programa **VINCULANDO** emitido por la Red de VcM en mayo de 2022, instancia donde se profundizó en el concepto de Calidad desde la perspectiva de la Cultura de la Calidad y los sistemas de gestión al interior de las Instituciones de Educación Superior a través de las opiniones expertas de Alejandro Sotomayor, Director de Aseguramiento de la Calidad de la Pontificia Universidad Católica de Valparaíso y Pablo Baeza, Director de Proyectos de CINDA.



ALEJANDRO SOTOMAYOR

Director de Aseguramiento de la Calidad
de la PUCV



PABLO BAEZA

Director de Proyectos de CINDA

El programa fue moderado por las integrantes de la comisión de Aseguramiento de la Calidad, Andrea Casas y Claudia Burgos y pueden encontrar la grabación de este contenido en el siguiente link: https://youtu.be/Q3CmpB_vmLU

RED DE VINCULACIÓN CON EL MEDIO

<https://redvcm.org/>

¿QUÉ SE ENTIENDE POR CALIDAD EN EDUCACIÓN SUPERIOR?



Cuando planteamos el concepto de calidad es vital comprender que no existe una definición correcta de calidad, más bien son varias definiciones, y no una sola. Es necesario en este contexto adoptar una visión pragmática y contextual. En este sentido, las definiciones de calidad están muy relacionadas a “a quién se está sirviendo” y habrá juicios según estas expectativas, por lo cual más que entregar una definición de calidad universal, es importante definir a quién estamos sirviendo, y ante esto la respuesta de cada institución según su contexto. Ahora, **¿para qué nos sirve definir calidad?**, para generar ciertos consensos y generar expectativas entre personas, equipos de trabajo e instituciones. Una definición de calidad puede ser el de: **“asegurar el cumplimiento de propósitos en distintos niveles, ya sea en los perfiles de ingreso, la misión educativa, los objetivos estratégicos y los compromisos cotidianos que contraemos”**.

“Asegurar el cumplimiento de propósitos en distintos niveles, ya sea en los perfiles de ingreso, la misión educativa, los objetivos estratégicos y los compromisos cotidianos que contraemos.”





¿QUÉ ES LA CULTURA DE LA CALIDAD?

Es necesario plantearse desde las personas que integran una comunidad educativa, desde su posición, desde su actividad en una institución de educación superior, y preguntarse así mismo si está cumpliendo su función y sus propósitos, que exista una continua reflexión sobre su labor y quehacer. Definir calidad tiene sus limitantes, es necesario entrever que desde cada posición la respuesta es diversa y distinta, desde el foco de los académicos, desde los estudiantes, desde los cuerpos profesionales, desde los funcionarios, desde los empleadores y desde la institución. **Es vital en este contexto conjugar la multiplicidad de definiciones y conceptualizaciones.**

A modo de conceptualización operacional de la calidad, la cual conjuga muchas cosas, podemos entender calidad como el cumplimiento de los propósitos, la construcción de la identidad de una institución, la definición de su visión y misión, la cual se encarna en diferentes modelos educativos y disciplinares. En este contexto es vital comprender cómo la propia institución genera esta vinculación permanente con su entorno, cómo dialoga fluida y continuamente con su entorno, el cual no solo es necesario definir, sino que observar, leerlo y retroalimentarse continuamente de él, por lo cual, ante la limitante de definir calidad es necesario comprender cómo se organiza una **institución internamente para el cumplimiento de sus propósitos y como cohabita con el cambiante entorno.**

En los sistemas de aseguramiento de la calidad más sólidos y robustos **es notorio cuando éstos no necesitan de una agencia externa que esté observando y fiscalizando, sino que son las mismas instituciones en una inercia de calidad que ya no se preparan procesos de autoevaluación para acreditarse, sino que, para mejorar internamente, en estrecha vinculación con la planificación estratégica y la gestión.** Estos últimos, comprendidos en unión para abarcar una real cultura de calidad y avanzar en los estadios de desarrollo de la propia institución. Ahora bien, algunas instituciones necesitan de agentes externos, ya sean nacionales o internacionales que fomenten esto último, y en este contexto es importante preguntarse **¿estoy contribuyendo al propósito institucional desde mi posición?**, eso es lo que una cultura de calidad debiera generar, no solo la inercia del trabajo diario, sino de hacer reflexionar individual y colectivamente sobre un “hacer continuo”, una “*mejora continua*”, y no sólo porque una institución cambia sino porque el entorno también cambia.

CULTURA DE LA CALIDAD



"Es necesario que existan estructuras administrativas, que sean capaces de dar seguimiento constante y ajuste a las instancias y dinámicas que cada unidad esté realizando".

En esta continua autoobservación de las propias instituciones, y específicamente en la vinculación con el medio, deben existir componentes tales como los propósitos institucionales claros, que exista pertinencia social, disciplinar y que estén acorde a los propios propósitos institucionales. Estos propósitos deben ser compartidos y comprendidos por toda la institución en todos los niveles.

Por otro lado, deben existir mecanismos eficaces y eficientes para monitorear el desempeño institucional en los diferentes niveles, y para ello es vital tener una unidad que disponga de información confiable y consistente para la toma de decisiones, que posea capacidad profesional de análisis institucional, que permitan no sólo tener datos, sino que analizarlos para generar una evaluación constante.

Por último, **es necesario que existan estructuras administrativas, que sean capaces de dar seguimiento constante y de ajuste a las instancias y dinámicas que cada unidad esté realizando.** Desde el punto de vista de la vinculación con el medio, un sistema tiene que ser reflexivo. Es necesario en un contexto institucional tener claros cuáles son los procesos de vinculación con el medio, y comprender que no es una definición con consenso.

ASEGURAMIENTO EXTERNO DE LA CALIDAD Y PROMOCIÓN DE LA CALIDAD INTERNA: ¿CÓMO CONVERSAN?



"... Las instituciones deben pensar y pensarse más allá del marco que entregan los procesos de aseguramiento de la calidad, si los criterios de una determinada agencia son limitados y no nos entregan horizontes y posibilidades mayores, es la propia institución la que debe apuntar y encontrar dichos horizontes".

El aseguramiento externo de la calidad es una herramienta, un elemento y un factor que busca desarrollar una cultura interna de calidad, así como la calidad es una responsabilidad y un compromiso de las instituciones. ***Si una institución no tiene un compromiso, una agencia difícilmente podrá desarrollar una institución,*** en este sentido, las instituciones deben pensar y pensarse más allá del marco que entregan los procesos de aseguramiento de la calidad, si los criterios de una determinada agencia son limitados y no nos entregan horizontes y posibilidades mayores, es la propia institución la que debe apuntar y encontrar dichos horizontes. Por ende, ***debe existir una confluencia entre los esfuerzos que se realizan por la calidad de las agencias, y los esfuerzos que tienen las distintas instituciones y el sistema general en sus distintos niveles.***

Muchas veces los criterios y estándares de la CNA funcionan como una lista de índices a seguir, más que como una instancia de promoción de una cultura de calidad entorno a la función de vinculación con el medio.

Es necesario un trabajo de difusión de la información a las diversas unidades que componen las instituciones ante las implementaciones que se realicen en torno al aseguramiento de la calidad, que no sea un proceso aparte y burocrático, sino que complemente, vincule y armonice el trabajo de toda la institución. Un ejemplo de esta armonización pueden ser los sistemas internos de autoevaluación, la autoevaluación en este sentido entendida como un fin en sí mismo, y no solo al servicio de los procesos de acreditación.

Actualmente el giro actual de la CNA es más dialogante, colaborativo, de construcción, y contacto estrecho con las instituciones. En este contexto, comprendemos que existe una complementariedad entre las instituciones y las agencias de aseguramiento del Estado. ***Es importante en este contexto un liderazgo interno en la institución que articule las demandas del entorno y armonice estas mismas con los intereses propios.***

CONTACTO



Email

coordinacion@redvcm.org

Celular de contacto

(56) 99 353 0340

INFORME REALIZADO POR:

VALENTINA MONSALVE - U. GABRIELA MISTRAL

RAFAEL OLGUIN - U. DE CHILE