

La calidad de los procesos universitarios

José Altagracia Hazim Torres

Rector Universidad Central de Este; República Dominicana

Recibido: 18 ago. 2019

Aceptado: 10 set. 2019

En los últimos años se han realizado varios eventos científicos internacionales donde se abordaron temas de pedagogía, incluida la gestión universitaria. En todos se muestran una creciente atención hacia la calidad docente sugiriendo a las Administraciones Públicas elaborar programas para asegurar la calidad de los servicios universitarios. En toda Europa y en nuestro continente aparecen agencias que analizan la calidad de los sistemas universitarios públicos y privados y las propias universidades, conscientes de su creciente importancia, ponen en marcha programas de mejora y evaluación de la calidad.

Las universidades tratan de encontrar su sitio en un mundo cambiante caracterizado por una ineludible necesidad de formación continuada, la escasa flexibilidad de respuesta de la formación presencial clásica y la rápida evolución de unas tecnologías de la información y la comunicación que rompen las distancias en el espacio y en el tiempo.

La Universidad Central de Este (UCE) se encuentra en una etapa de incremento del uso las tecnologías en todos los aspectos de su gestión para lograr una mayor interrelación con el mundo laboral contemporáneo y se ha planteado obtener resultados importantes en varios aspectos de la gestión universitaria que constituyen indicadores de calidad. Seis líneas de trabajo, entre otras, se abordan para lograr esta mejora continua de la calidad.

- Socializar la información y el conocimiento entre trabajadores y directivos. Ello implica utilizar la información como entradas o insumos de los procesos, para obtener resultados de mayor calidad cada día.
- Usar los problemas que surgen en el proceso de gestión como una oportunidad para aprender. Constituyen el vehículo para el desarrollo de habilidades de resolución de problemas complejos que ocurren en los procesos de gestión universitaria.
- Integrar los recursos financieros, los recursos humanos, el conocimiento acumulado y el desarrollo del territorio. Incluir en una estrategia general todos los aspectos de los procesos sustantivos y de apoyo de la universidad, logrando la participación decidida de todos los niveles de la organización, es decir: Directivos, docentes, estudiantes, personal administrativo, en las acciones dirigidas hacia la calidad.
- Usar las redes sociales para favorecer la comunicación bidireccional evitando que sea solo para informar, sino principalmente para conocer qué opinan de la universidad, qué cuentan en las redes sociales acerca de lo que hacemos, y como valoran nuestra competencia, aportando datos e información de mucho valor sobre lo que estamos haciendo bien y lo que podemos mejorar de cara al futuro.
- Evaluar periódicamente la calidad de todos los procesos. El **seguimiento** y la **medición** de todo el proceso, mediante una metodología que elabore la universidad, permitirá conocer el comportamiento de los diferentes indicadores para monitorear el grado de avance o retroceso en el cumplimiento de los objetivos trazados.

Nos afilamos a la idea de Robert Kearns cuando declaró que: *“En la carrera por la calidad no hay línea de meta”*