

BASES EPISTEMOLÓGICAS DE LA GESTIÓN DE LA CALIDAD EN LA UNIVERSIDAD PÚBLICA ECUATORIANA

GESTIÓN DE LA CALIDAD EN LA UNIVERSIDAD PÚBLICA ECUATORIANA

AUTOR: Marcos Vera Mendoza¹CORREO PARA CORRESPONDENCIA: mveram88@hotmail.com

Fecha de recepción: 12 - 07 - 2018

Fecha de aceptación: 16 - 08 - 2018

RESUMEN

La universidad pública ecuatoriana enfrenta en la actualidad el reto de continuar elevando sus parámetros de calidad, de modo que responda con pertinencia, trascendencia y efectividad a las diversas necesidades de formación de los profesionales del país, generando ofertas académico-investigativas con un impacto significativo en el desarrollo social y humano sostenible. Es así como la universidad pública del Ecuador se constituye en una de las organizaciones que más impacto tiene en el futuro del país, por lo tanto, para lograr procesos de alta calidad, es necesario contar con profesionales competentes comprometidos con la realidad social ecuatoriana, promover un clima organizacional de innovación y metas, así como la participación en la toma de decisiones. Para ello se deben estructurar estrategias para la intervención organizacional para estas instituciones de educación superior, dichas intervenciones tendrán como núcleo esencial los procesos de mejora continua y comunicación. En este sentido, resulta necesario reflexionar sobre vías que favorezcan la gestión de la calidad en estas instituciones, lo cual requiere indagar en las bases epistemológicas y ontológicas, desde la contextualización de la universidad pública en América Latina y específicamente en Ecuador.

PALABRAS CLAVE: Universidad pública; calidad; educación superior.

EPISTEMOLOGICAL BASIS OF QUALITY MANAGEMENT IN ECUADORIAN PUBLIC UNIVERSITY**ABSTRACT**

The Ecuadorian public university currently faces the challenge of continuing to raise its quality parameters, so that it responds with relevance, transcendence and effectiveness to the diverse formation needs of the country's professionals, generating academic-research offers with a significant impact in the sustainable human-social development. This is how the public university of Ecuador is

¹ Doctorante en Ciencias Pedagógicas por la Universidad de Oriente, Santiago de Cuba, Cuba. Docente de la Universidad Laica Eloy Alfaro de Manabí. Manta, Ecuador.

constituted in one of the organizations that have the greatest impact in the future of the country, hence, to achieve high quality processes, it is necessary to have competent professionals committed to the Ecuadorian social reality, promote a climate organizational of innovation and goals, as well as participation in decision making. To this end, strategies for organizational intervention must be structured for these higher education institutions. These interventions will have as an essential core the processes of continuous improvement and communication. In this sense, it is necessary to reflect on ways that favor the management of quality in these institutions, which requires inquiring into the epistemological and ontological bases, from the contextualization of the public university in Latin America and specifically in Ecuador

KEYWORDS: public university; quality; higher education.

INTRODUCCIÓN

Las universidades públicas son instituciones que cultivan la más amplia gama de disciplinas y profesionales, incluyendo las ciencias, las tecnologías, las humanidades y las artes. Gracias a ellas la región cuenta con una diversidad de programas de posgrado de alta calidad, y en ellas se lleva a efecto la gran mayoría de las actividades de investigación científica y social (Hernández, et al., 2015).

La universidad pública desde sus funciones de educar, investigar, formar valores y extender la cultura local y universal, aporta indudablemente al desarrollo de un país.

La universidad, como institución social desde su establecimiento en 1088 en Bolonia, Italia, ha desempeñado un papel trascendente que ha tenido un impacto significativo en las personas y las sociedades en general, favoreciendo los servicios colectivos y contribuyendo con el mejoramiento de la calidad de vida.

Existe un eje histórico que matiza esta noción de universidad: la oportunidad y el posible acceso a una educación superior pública de alta calidad y de manera equitativa para los y las habitantes de cada territorio (Narro y González, 2010).

En este sentido, para la universidad pública de América Latina se debe definir como prioridad tener una consistente comunidad académico-científica, que soporte el desarrollo institucional universitario, con las mejores condiciones laborales posibles, y con autonomía para el pensamiento y la acción con un alto impacto en la sociedad, puesto que es en las universidades públicas donde interactúan los diversos sistemas de valores que caracterizan a una sociedad auténticamente democrática. Es allí donde las diversas cosmovisiones científicas y culturales, en sentido amplio, pueden reconocerse (Hernández, et al., 2015).

Una discusión sobre la universidad pública y sus retos que revela una buena parte de sus fundamentos epistemológicos y ontológicos se localiza en Muñoz y Suárez (2012), lo cual revela la importancia de atender de manera intencional las principales acciones que pueden convertir a la universidad pública en el espacio democrático que reclama la América Latina; para entender un poco este contexto también resulta interesante la reflexión teórica en torno a enfoques, teorías y modelos de la política pública en América Latina en un contexto neoliberal (Fuenmayor, 2014).

Distintos estudiosos de Latinoamérica han utilizado teorías de clase para analizar la universidad pública, especialmente en los sesenta y setenta. Para Tomás Vasconi e Inés Recca por ejemplo, empleando un marxismo instrumentalista, la universidad que estudian hacia fines de los sesenta es una universidad modernizante que surge como resultado de las demandas de las nuevas formas de dependencia entre naciones hegemónicas y periféricas a partir de la década de los cincuenta (Torres, 1995).

En ese escenario, la universidad pública latinoamericana se orienta en general a la docencia, que no siempre es de buena calidad, es poco competitiva en el plano internacional y se imparte parceladamente a un número limitado de estudiantes. La investigación es insuficiente o incluso inexistente. Como consecuencia de ello, la universidad básicamente ofrece a la sociedad profesionales, no siempre bien preparados y no siempre adecuados a sus necesidades (Ferrari y Contreras, 2008).

Esta realidad hizo patente la necesidad de un cambio sustancial en la universidad pública latinoamericana, lo cual requiere modernizar su gestión organizacional y transitar hacia una moderna universidad pública (Ferrari y Contreras, 2008).

Se plantea que la moderna universidad pública nace a comienzos del siglo XIX en un momento culminante de despliegue del pensamiento estatal, en su doble vertiente (Charle, 2004; Rüegg, 2004, citado en Brunner, 2014):

- Germano filosófico-idealista: El Estado que ampara las ciencias y la formación humana
- Político-burocrática francesa: Estado docente de la nación

El propio Brunner (2014) realiza un análisis de algunos patrones y comportamientos institucionales emergentes entre universidades públicas estatales en diferentes regiones.

Realizando un análisis al respecto se connotan -ya desde el siglo XIX- realidades en la universidad pública latinoamericana que trascienden hasta nuestros días, por lo cual ha llegado el momento de realizar nuevas líneas que garanticen resultados superiores y estas líneas de gestión organizacional, deben cumplir con requisitos de calidad a tono con la sociedad del conocimientos y la virtualización de los procesos organizacionales.

DESARROLLO

Las universidades públicas de América Latina siguen siendo los principales focos de creación de conocimiento en la región. En muchos casos, ofrecen la mejor enseñanza de grado disponible. Desempeñan un papel importante en la difusión y aplicación del conocimiento, particularmente a través de la extensión, que las vincula con sectores socialmente postergados (Arocena, 2004).

Esa preservación de ciertos logros y la incorporación de varias innovaciones importantes, tiene que ver con un cúmulo de esfuerzos en ocasiones desiguales y relativamente aislados, pero en conjunto gravitantes, que demuestran que la universidad pública latinoamericana conserva vigente su visión de servicios públicos (Ídem).

Sin embargo, quizás persistan dificultades que se arrastran desde el siglo XIX pues tales esfuerzos por lo general no se articulan en acciones transformadoras globales estratégicas, lo cual demanda de manera urgente la necesaria cogestión democrática de las universidades públicas, pues aun cuando los valores y las prácticas democráticas vuelven a ser objeto de preocupación, es sorprendente la desatención que rodea, incluso dentro de las universidades públicas, a la temática de la revitalización del cogobierno (Ídem).

También Narro y González (2010) realizan una revisión de algunos de los principales retos que enfrentan las universidades públicas de América Latina.

Se refieren entre otros retos al papel de la universidad en la transmisión y generación del conocimiento y a la extensión de sus beneficios a los diferentes sectores de la sociedad. Retoman la necesidad de que la universidad pública mantenga de su autonomía frente a cualquier tipo de poder: político, económico, religioso, civil, militar o de otra naturaleza. Se refieren también al imperativo de la investigación, al grave problema del financiamiento y al compromiso con la sociedad (Narro y González, 2010).

Se explica que en la universidad actual confluyen dos tipos de racionalidad, la educativa y la científica, regidas por lógicas distintas, pero ligadas íntimamente al conocimiento. La primera implica la transmisión sistemática del saber adquirido. En tanto que para la segunda, el propósito fundamental radica en la producción de conocimiento nuevo (Narro y González, 2010).

Precisamente ello es parte de las acciones estratégicas referidas anteriormente, y es que en las nuevas formas de gestión organizacional, la universidad pública debe reconocer e integrar las perspectivas educativa y científica, para el logro de una real alineación de estos con el compromiso social universitario.

La literatura científica reconoce que las universidades, esencialmente las públicas, tienen una función y un compromiso social en tanto sus procesos sustantivos responden a las demandas de la sociedad. Desde esta perspectiva la universidad pública deberá aportar directamente al desarrollo social

sostenible, y ello deberá guiar sus actividades académicas, científicas y organizacionales con pertinencia y eficacia.

Para ello cada universidad pública deberá realizar una evaluación integral de las características de su entorno y su potencial humano, en el caso de la universidad pública ecuatoriana cada dependencia universitaria, deberá tener claridad de las principales demandas y requerimientos de su contexto específico y cómo le pueden dar respuestas desde los campos disciplinarios que más fortalezas tengan y desde las posibilidades y experticias de sus profesionales.

Una responsabilidad fundamental de las universidades públicas consiste en elevar y garantizar la calidad de sus actividades académicas, al igual que cultivar valores laicos y fomentar una ética de responsabilidad, de solidaridad, de compromiso social, pues es en las universidades públicas, donde pueden interactuar, recrearse y transmitirse los valores que caracterizan a las sociedades democráticas. Así, las universidades tienen el compromiso de cultivar y transmitir los valores laicos que dan cohesión a las sociedades (Narro y González, 2010).

Ello será posible en la medida en que pueda gestionarse estos procesos desde requerimientos de pertinencia e impacto con síntesis en la calidad de los servicios públicos de la universidad.

Al respecto Espinoza (2016) analiza los índices de gestión como herramienta para mejorar la calidad de las instituciones de Educación Superior y realiza una comparación de los resultados de las evaluaciones realizadas en universidades públicas del Ecuador.

Para ello se hace referencia al modelo de evaluación de desempeño institucional de las *Instituciones de Educación Superior* (IES), que desarrolló el *Consejo Nacional de Evaluación y Acreditación de la Educación Superior del Ecuador* (CONEA), donde se determinaron los siguientes criterios del proyecto académico: *academia, estudiantes, entorno, investigación y gestión*; cada uno con un puntaje referencial. Esto promueve un proceder que no siempre es articulado de manera suficiente por la universidad pública ecuatoriana y es sincronizar cada uno de estos criterios a los procesos de gestión de la calidad de la institución.

De hecho Espinoza (2016) plantea que los índices de gestión es una herramienta que ha permitido mejorar la administración y resultados de organizaciones de todo tipo, siendo una metodología probada que genera resultados positivos y que responden a una visión de mejora continua.

De este modo la calidad en la universidad pública es un tema de relevancia en los actuales momentos en el Ecuador. Su gobierno ha definido como política de estado el cambio sustancial en las estructuras del sistema de Educación Superior (Espinoza, 2016).

Se comprende entonces que existe la necesidad de aplicar índices de gestión que considere los presupuestos y los relacione con los productos y servicios obtenidos en los ejes aplicados para la evaluación como son: *planta docente; políticas y normas para estudiantes; entornos de aprendizaje; investigación y gestión administrativa*. Esto permitirá poder evaluar a las universidades públicas desde otro ángulo como la pertinencia e impacto.

Desde este ángulo se han tomado decisiones importantes en el área de la Educación Superior que han permitido la creación de la Ley Orgánica de Educación Superior (República del Ecuador, 2010) donde se sustenta los cambios que se requieren aplicar en las Instituciones de Educación Superior y en los procesos educativos y de Evaluación.

Entre los puntos importantes de esta Ley, es en una primera etapa la evaluación, categorización y acreditación de las Instituciones de Educación Superior (citado en Espinoza, 2016), lo cual supone la búsqueda de la calidad como se ha venido refiriendo anteriormente.

Cárdenas (2016) plantea que la búsqueda de la calidad en las universidades ecuatorianas ha generado controversias en lo referente a la forma de evaluarla, y realiza un análisis para valorar si los procesos de evaluación que se realizan a la gestión universitaria ecuatoriana establecen realmente una garantía de calidad educativa.

Por su parte Toala (2017) realiza una sistematización teórica al establecimiento de los referentes que sustentan la gestión de la calidad universitaria en la Educación Superior pública ecuatoriana

Y es que la preocupación por la calidad institucional ha crecido de manera considerable en muchos países, siendo la calidad un concepto multidimensional que ofrece una perspectiva dinámica y compleja, debe articular todos los procesos sustantivos de la universidad pública ecuatoriana.

Las Instituciones de Educación Superior, en especial las universidades públicas 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).

Se asume la gestión como el proceso, actividad o acción que mediante el uso eficiente y efectivo de los recursos humanos y materiales de una organización permite alcanzar los objetivos propuestos por la misma, y cuyos componentes básicos para cualquier área del conocimiento donde se aplique son la planificación, la organización, la ejecución, dirección o implementación y el control (Drucker, 1995; Stoner, Freeman y Gilbert, 1996; Galarza y Almuiñas, 2010; Capó y López, 2014; citados en Toala, 2017).

Tristá (2005) esgrime que la gestión universitaria está relacionada con la operación y desarrollo eficiente de la docencia, la investigación y la extensión, así, como del factor humano y de los recursos financieros y físicos vinculados

con las mismas, con el fin de lograr resultados definidos como relevantes para la institución y la sociedad; ello se ubica como uno de los principales fundamentos epistemológicos asumidos para la universidad pública ecuatoriana.

De la misma manera, una visión abarcadora del concepto de gestión universitaria para la universidad pública ecuatoriana, que se considera pertinente para los fines de la presente investigación, es la propuesta por Galarza y Almuñas (2010), cuando expresan que la gestión universitaria se concibe como un proceso que favorece en lo posible el funcionamiento equilibrado de la universidad con su entorno, la orientación vertical de todos sus procesos (estratégicos, sustantivos o fundamentales, de apoyo), para que operen y se desarrollen de manera coherente y articulada, anticipándose a los cambios y propiciando la inserción efectiva de las personas en los mismos, para lograr resultados que impartan favorablemente en lo individual, lo colectivo, lo institucional y social, siempre bajo la influencia de determinadas condiciones históricas y sociales.

A criterio de un Colectivo de autores del Centro de Estudios para el Perfeccionamiento de la Educación Superior “la calidad de la educación superior está vinculada fundamentalmente con la eficiencia y la eficacia de los resultados y no solo debe considerar las funciones académicas sino también 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, entre otros. (Colectivo de autores, 2003, p. 12)

El concepto de calidad en la educación superior también es abordado por autores reconocidos como Tünnermann, el cual es aplicable a las universidades públicas: “calidad en la educación superior [...] no solo abarca las tres funciones clásicas del tríptico misional de Ortega y Gasset: docencia, investigación y extensión, lo que se traduce en calidad de su personal docente, calidad de su programa y calidad de sus métodos de enseñanza-aprendizaje, sino que comprende también la calidad de sus estudiantes, de su infraestructura y de su entorno académico. Todos estos aspectos relacionados con la calidad, más una buena dirección, un buen gobierno y una buena administración, determinan el funcionamiento de la universidad y la imagen institucional que proyecta a la sociedad en general” (Tünnermann, 1996, p.83).

Epistemológicamente la regularidad esencial de los estudios de calidad en la educación superior y específicamente en la universidad pública latinoamericana se revela en una intencionalidad que en ocasiones es denominado en términos de “deber ser” o “razón de ser” de la universidad pública, y es lo que Villa (2014) define como “*Innovación Social Universitaria Responsable*” (ISUR), proyecto en el cual participan 16 universidades incluyendo una universidad ecuatoriana.

Este estudio se plantea que el modelo de relaciones entre el sistema de gestión de la calidad y el desempeño organizacional para que ejerza una influencia

favorable sobre la Universidad Pública de Ecuador, debe ser capaz de promover la innovación social universitaria responsable como premisa o resultado de la propia gestión organizacional universitaria.

Para Villa (2014) “la innovación social universitaria responsable en la universidad es entendida como una competencia organizativa desde sus ámbitos sustantivos (docencia, investigación, extensión y gestión) para transformarse y promover soluciones a los desafíos del entorno social y global.

Se asumen de este modo los elementos esenciales en la concepción de la innovación social universitaria responsable:

- Debe entenderse como una competencia institucional, con mecanismos propios de planificación, desarrollo y evaluación.
- debe ser integrada en todos los ámbitos de la universidad: (docencia, investigación, extensión y gestión) teniendo efectos en todos estos ámbitos a nivel interno y externo.
- Debe colaborar en la transformación social en su entorno próximo y lejano, en la medida de sus posibilidades.
- Debe promover la cooperación de otras instancias sociales en colaboración con la universidad.
- Debe ser contentivo de características como la rapidez, pertinencia, eficacia, eficiencia, sostenibilidad y justicia.

Se entiende así el ajuste organizacional proyectado para la universidad pública ecuatoriana la propuesta de las Dimensiones del sistema ISUR, que propone seis dimensiones conectadas con los cuatro ámbitos sustantivos de cualquier universidad pública (docencia, gestión, investigación y extensión o proyección social).

Relacionado con esta intencionalidad Marmolejo y Puukka (2006) establecen que un proceso de ajuste organizacional es absolutamente necesario en aquellas universidades públicas que pretenden tener un rol activo en el desarrollo regional, siendo para ello determinante introducir sistemas profesionales de gestión (Boisier, 2010)

En este proceso de ajuste organizacional Burbano (2011) subraya la necesidad de lograr la autonomía y legitimidad en la universidad pública latinoamericana como elementos que garantizan la calidad y sostenibilidad de estas universidades en la región y a nivel mundial, al respecto señala algunos aspectos positivos de La Unión de Universidades de América Latina y el Caribe -UDUAL- en el logro de este empeño.

Al respecto Didriksson (2007) convoca a reflexionar sobre las tendencias que están redefiniendo la universidad del futuro, desde la orientación de una universidad comprometida con su autonomía, pertinencia y calidad, pero sobre

todo con su historia y con la vigencia de mantener los conocimientos que se producen y se transfieren desde la innovación social universitaria responsable.

De manera específica la evolución de las universidades públicas de Ecuador (Melo, Silva, Mejía, y Núñez, 2016), de forma más significativa en las provincias, ha seguido, tradicionalmente, el camino marcado por la adaptación a las necesidades del territorio en el cual se hallan insertas, respondiendo a los intereses marcados por quien detenta el poder.

Estos autores plantean que los cambios acerca del marco legal y la trascendencia de la universidad pública han tenido en Ecuador una acción práctica como declaración de intenciones. Así, el Consejo de Evaluación, Acreditación y Aseguramiento de la Calidad de la Educación Superior [CEAACES] (2013) rompió con la tendencia de convertir la educación en una mercadería. Fueron establecidos una serie de baremos de calidad en 2012, clausuradas 14 universidades porque no superaron los mínimos aspectos de calidad para seguir ofertando la educación que necesita el país. Este hito marca un antes y después en la concepción de la educación superior y su excelencia (citado en Melo, Silva, Mejía, y Núñez, 2016).

En Ecuador la Responsabilidad de la Educación Superior (RSU) se comprende desde dos ángulos: su gestión como organización y el resultado esperado en forma de educación e investigación que contribuyan al país en la transformación de su economía. La RSU ecuatoriana va más allá de un proceso orientado a la organización o proyección social, actividades que ya se llevan a cabo, en mayor o menor medida.

El Estado considera la Educación Superior como un bien público al que destinar recursos en la medida que su retorno deviene indispensable para alcanzar el progreso implícito en el Plan Nacional del Buen Vivir (Senescyt, s.f.). En cierto modo este intervencionismo estatal y la transferencia de responsabilidades a las universidades puede considerarse novedoso en la región por las repercusiones que tiene en el sistema de educación superior (Ramírez, 2010; citado en Melo, Silva, Mejía, y Núñez, 2016).

Hurtado (s.f.) en su artículo “*Sistema de Educación Superior en Ecuador*” expone una tabla que refleja la población estudiantil en el período (1998-2003) lo cual denota que las universidades públicas son las instituciones que más estudiantes reciben en sus aulas, de ahí la necesidad de potenciar la calidad en las mismas; la misma tabla también muestra la diferencia entre las universidades cofinanciadas y las autofinanciadas.

Tabla 1. Población estudiantil en Ecuador (período 1988-2003)

Régimen	1988	1994	1996	1998	2000	2003
Públicas	127648	127541	133850	151564	179132	191280
Cofinanciadas	39880	46600	50658	44212	81861	93287
Autofinanciadas	0	443	6632	9099	16701	51472
TOTAL	167,528	174,584	191,140	204,875	277,694	336,039

Fuente: Hurtado (s.f.)

Al respecto el propio Hurtado (s.f.) plantea que el Sistema de Educación Superior del Ecuador, se encuentra compuesto por 64 Universidades y Escuelas Politécnicas divididas de la siguiente forma (públicas, 28; particulares cofinanciadas, 9; particulares autofinanciadas, 27).

Particularmente, debe darse la atención debida a las universidades públicas, porque en ellas recaerá la mayor parte de la satisfacción a la ya creciente demanda de educación superior, y porque es ahí donde se realizan, mayormente, las tareas de investigación (Hernández, et al., 2015).

En Ecuador de acuerdo a su origen económico se cuenta con universidades públicas: cofinanciadas y autofinanciadas. Las universidades públicas son financiadas por el presupuesto del estado, presentan mayor variedad de ofertas académicas, mayor matrícula, y están en las ciudades más grandes del país con extensiones en ciertas áreas rurales (Espinoza, 2016).

A todo esto la universidad pública ecuatoriana debe responder con calidad y pertinencia, si bien en períodos anteriores la evaluación de la calidad en estas instituciones era poco frecuente, en la actualidad las universidades públicas entran en el mismo panorama de evaluación de la calidad de todas las instituciones de educación superior del país, lo cual exige una nueva forma de gestión.

A tono con la nueva gestión de la universidad pública ecuatoriana se expresan aspectos a considerar concretados en cinco elementos para la gestión universitaria (Aguilar, 2015):

1. Darle gobernanza a la institución
2. Institucionalizar procesos para sustentar la gestión en políticas claras y dinámicas y menos en la toma de decisiones individuales y con alto peso en la subjetividad
3. Modernizar los mecanismos de gestión
4. Configurar una estructura organizativa adecuada para una nueva gestión
5. Importancia de la gestión de calidad

De acuerdo con este autor, una universidad pública que afronte los nuevos retos; en su organigrama debe considerar una estructura jerárquica a partir de:

consejo universitario, rectorado, vicerrectorado académico, vicerrectorado administrativo, coordinaciones académicas generales, direcciones administrativas, facultades, y centros de investigación/unidades de postgrado/vinculación.

De todos modos estas estructuras, así como las funciones que se derivan del ajuste organizacional de la universidad pública ecuatoriana debe ser tema de constante análisis y reflexión por parte de las diferentes instancias de modo que la nueva gestión universitaria sea fruto de los que diariamente construyen la universidad teniendo como base la participación en la toma de decisiones.

De acuerdo con Celman (2009) en su artículo *La universidad pública: un lugar para pensar la gestión académica*: “La intención es problematizar construcciones de las prácticas que como sujetos realizamos en el espacio público de la gestión académica universitaria. Cómo transitamos y creamos estas tareas y funciones institucionalizadas para incluir en ellas las necesarias dosis de pensamiento reflexivo y crítico” (p.34).

Del mismo modo plantea García (2015) que “la recuperación de la función intelectual de la universidad se concibe hoy como antídoto a la globalización destacando la necesidad del “pensamiento crítico”, plantea que varios autores coinciden en que es necesaria la formación de una masa crítica en la universidad, es decir, de un pensamiento de resistencia que critique y discuta - no solo entre sí, sino también con la sociedad- los cambios y manifestaciones de la globalización” (p.89).

En este sentido Arocena (2004) plantea la idea de que la universidad pública debe ser planteada como universidad para el desarrollo; considerando “en primer lugar un marco institucional, un marco de cogobierno democrático, una universidad donde todos sus actores colaboren dinámica, activa y equilibradamente cada uno desde su experiencia a la orientación de la universidad en su conjunto. Un marco de autonomía para sobre todo tener posibilidades de canalizar nuestras experiencias e iniciativas”

De tal modo la condición de universidad pública implica un claro compromiso con la sociedad en su conjunto, para formar profesionales en todas las áreas del conocimiento, capaces de desenvolverse en un mundo cambiante y exigente; profesionales con conciencia, compromiso social y pensamiento crítico. El carácter público obliga, además, a la transparencia y la rendición de cuentas a la sociedad (García, 2009; Durand, 2009; citados en Hernández, et al, 2015).

Según (Hernández, et al., 2015) y con lo que este estudio se identifica, se hace énfasis en “*la universidad pública porque es concebida como una institución social que lleva siglos de establecida en América Latina. Las opciones y posibilidades de cambio que hemos señalado están, sobre todo, pensadas para esta institución. También, porque esta universidad ha venido incrementando y diversificando sus funciones, pero sobre todo, porque en las universidades públicas se hace la mayor parte de la investigación científica, y como hemos*

señalado, el intelecto y el conocimiento se han vuelto los dos factores primordiales en el logro del desarrollo y el crecimiento económico”.

Apuntes epistemológicos para la gestión de la calidad

En el ámbito educativo Lavín, Pedraza, y Álvarez (2008) realizaron un estudio con el propósito de impulsar en las instituciones responsables de la formación profesional, la visión de implementar una cultura de evaluación y certificación que asegure la mejora continua de los procesos de gestión relacionados con el desarrollo del conocimiento, habilidades y competencias del alumno; y que se retroalimente el proceso formativo mediante la opinión de empleadores y la satisfacción de otros clientes.

Desde esta perspectiva se empieza a hacer alusión de manera directa a elementos claves en un sistema de gestión de calidad en la educación superior, trascendiendo de la idea tradicional donde se consideraba la calidad como algo prácticamente inmedible, hacia la calidad como excelencia o satisfacción de un conjunto de requisitos.

En el contexto de la educación superior la calidad cobra especial significación y denota peculiaridades que no responden a la misma dinámica que el mundo empresarial, donde tradicionalmente existe mayor cultura de gestión organizacional.

Así en las universidades públicas la gestión de la calidad se presupone como un proceso mediacional, interactivo y estratégico, que integra aspectos del clima, la cultura y roles de los actores sociales que se desempeñan en esta organización.

La literatura científica plantea que la calidad de la educación superior es un concepto multidimensional, contextual, y que puede ser analizada en función de distintos aspectos y dimensiones, entre los que se destaca:

- Aprovechamiento académico de los estudiantes;
- Calidad de los egresados;
- Calidad del proceso de enseñanza-aprendizaje;
- Relevancia y pertinencia de los currículos;
- Nivel académico del claustro
- Investigación científica y transferencia tecnológica;
- Idoneidad en la gestión institucional;
- Apertura a la comunicación e internacionalización de las relaciones académicas;
- Integración en proyectos

Se asumen cuatro aspectos fundamentales asociados a la calidad de la educación superior:

- El fomento al desarrollo humano
- El fortalecimiento de una actitud reflexiva;
- La valoración de la creatividad, la proactividad y la innovación educativa
- Una nueva actitud y conceptualización de los espacios y de los tiempos y por ende, de las formas de organización de la vida cotidiana.

En correspondencia, las instituciones de Educación Superior están llamadas a asumir un rol protagónico en las transformaciones económicas, políticas y sociales, asumiendo como reto la calidad en los servicios educativos.

Teniendo en cuenta que la universidad constituye la institución social que con mejores posibilidades preserva y desarrolla la cultura de una nación ya que es donde se forma el capital humano, les corresponde a estas instituciones velar porque sus procesos sean de calidad.

La calidad de la educación en las universidades públicas debe cultivarse para formar profesionales que puedan tener pertinencia social, no sólo a nivel nacional, sino internacional y que sean agentes del desarrollo económico-social.

Una universidad pública es un contexto organizacional con distintos niveles jerárquicos y variados antecedentes culturales, académicos, administrativos y laborales, por lo que es necesario implantar procesos de mejora continua centrados en el aprovechamiento óptimo de la riqueza de esta diversidad en función de la misión social de la propia universidad pública, para ello se deberá potenciar actitudes positivas e introducir valores institucionales centrados en el compromiso, la responsabilidad y el sentido de pertenencia para una adecuada dinámica organizacional (Deroncele, 2017).

Carlos Tünnermann haciendo referencia a la Declaración Mundial sobre la Educación para todos expone que *“la calidad de la educación se hace realidad en los aprendizajes cualitativamente relevantes. La calidad (...) está en lo que se aprende, por lo que en la práctica dicha calidad está cada vez más centrada en el propio sujeto educativo”*. Para ello se denota la necesidad de generar aprendizajes relevantes a partir de un curriculum contextualizado y pertinente, el perfeccionamiento de las condiciones de trabajo de los educadores, y la participación activa de los actores del proceso educativo en la gestión de la calidad.

Por lo antes dicho, la calidad de la educación, en particular en las universidades públicas, es un concepto que tiene que ser desagregado para analizar sus componentes, lo que permitirá actuar sobre cada una de ellos.

Para una óptima gestión de la calidad en las universidades públicas es necesaria la integración de los procesos académico, laboral-profesional e investigativo desde los aspectos de la pedagogía y la didáctica de la educación superior, todo lo cual favorece la mejora del clima organizacional.

De ahí que toda estrategia orientada a la innovación y la mejora continua en las universidades públicas debe incluir un conjunto de acciones con la finalidad de estimular, facilitar y considerar adecuadamente los cambios institucionales y de actitudes en todos los actores involucrados para lograr dicho mejoramiento.

Gestionar cambios para mejorar la calidad es un proceso vulnerable de dificultades, siendo una de los grandes desafíos el cómo introducir las innovaciones y vencer la resistencia de cambio.

En la literatura se encuentran diversas concepciones de calidad que se han aplicado en la Educación Superior. Tomando en consideración la clasificación de Harvey y Green (1993) estas concepciones se pueden organizar en cinco enfoques: calidad vista como excepción, como perfección, como aptitud para un propósito prefijado, como valor agregado y como transformativa, la perspectiva actual de la educación superior requiere que la calidad sea un proceso dinamizador, por tanto no puede ser un concepto estático y debe responder a un enfoque integrador más allá de concepciones dicotómicas o parceladas.

Según Isidor (1996) el énfasis actual en la calidad se manifiesta de forma incuestionable en el contexto de la educación superior. En efecto, durante la última década, la gestión de la calidad constituye un rasgo esencial de la educación superior en los países más desarrollados. En Europa, la evaluación del profesorado universitario (calidad de la docencia y productividad científica) es una práctica generalizada; y la tendencia a converger con las corrientes europeas y americanas en su preocupación por la calidad de la educación universitaria se refleja nítidamente en América Latina, en la multiplicación de congresos y reuniones nacionales e internacionales sobre el tema.

En la actualidad uno de los fenómenos más comunes es el constante cambio; el sistema de gestión de la calidad presupone que las principales competencias organizacionales deben estructurarse en función de adaptarse con pertinencia a las complejas circunstancias.

De esta manera se precisa transitar de un paradigma tradicional donde la clave es mejorar la calidad de la educación para satisfacer la demanda de mercado, hacia un paradigma más contemporáneo enfocado en mejorar la calidad de la innovación, ciencia y tecnología, ello requiere de un esfuerzo clarificador del concepto de calidad y sus implicaciones, no solo desde lo ontológico y metodológico, sino esencialmente desde lo epistemológico.

Harvey y Green (1993) analizan cinco concepciones de calidad y su relevancia para la educación superior (fenómeno excepcional, logro de un propósito, perfección o coherencia, relación valor – costo, transformación (cambio cualitativo)).

A su vez Alexander Vega en su artículo sobre calidad de la educación universitaria y los retos del siglo XXI plantea que en primer lugar se requiere dilucidar la determinación de la calidad, lo cual implica ser consecuente con el planteamiento de la UNESCO de calidad para todos, y con ello reconocer en la

calidad la equidad al acceso y la potencialidad social de que todos los ciudadanos tengan el derecho a llegar a un determinado nivel cultural en la sociedad. Lo cual no significa una calidad elitista sino calidad con una equidad, que significa una relación entre posibilidad y realidad, que es proporcionarle a las personas la posibilidad para que con su esfuerzo alcancen sus aspiraciones formativas (Vega, s.f.).

Las grandes transformaciones científicas, tecnológicas, económicas y culturales en el presente siglo constituyen los grandes desafíos que han tenido que enfrentar las instituciones educativas, en especial, las universidades a nivel mundial y que colocan al conocimiento como el factor principal de la competitividad entre las naciones (Tapia, 2013).

Tapia (2013) postula que existen entidades como la Red Internacional de Evaluadores (RIEV) y la Unión de Universidades de América Latina y el Caribe (UDUAL) de México operan conjuntamente para la formación de evaluadores y acreditación a nivel nacional e internacional en el marco del Sistema de Evaluación, Acreditación y Certificación de la Educación Superior en América Latina y el Caribe (SEACESALC), cuya misión es: "mejorar la calidad, equidad, pertinencia y cobertura de la educación superior, mediante el establecimiento de mecanismos para otorgar mayor credibilidad social a sus procesos y resultados educativos".

A partir de estas declaraciones la UDUAL y la RIEV han identificado los siguientes componentes y ejes de la calidad que son asumidos por la presente investigación:

Componentes: Ser, se refiere a los resultados que se derivan del trabajo universitario; Deber Ser, constituido por las intenciones de las instituciones representadas en su misión, objetivos, perfil del egresado y normatividad; Quehacer, involucra la estructura funcional de la institución, es decir forma de organización de las funciones fundamentales: currículo, planes de estudio, proyectos de investigación, extensión universitaria y proyección social; además de actores del trabajo universitario, estudiantes, docentes, autoridades, personal administrativo; Querer Ser, conformado por aquello que la propia institución desea lograr o el punto en que se desea lograr en un plazo determinado y que se refleja en su misión y en el proyecto general de desarrollo.

En consonancia con lo anterior se declaran también los ejes de calidad asumidos por la presente investigación:

Equidad y cobertura: La equidad en el acceso de la educación superior hace referencia a la consideración sin ninguna discriminación de los méritos, la capacidad, los esfuerzos, la perseverancia y la determinación de los responsables. La cobertura se refiere a hacer accesible la enseñanza superior a todos para formar una masa crítica de personas calificadas y cultas que promuevan en sus países un auténtico desarrollo endógeno y sostenible.

Eficiencia y eficacia: Al mismo tiempo, la eficiencia de la educación superior se debería mostrar en la obtención de los recursos necesarios, en una gestión debidamente racionalizada y en una utilización sana.

Pertinencia y Trascendencia: La pertinencia se refiere a la adecuación entre lo que la sociedad espera de las instituciones y de lo que estas hacen a su servicio. Asimismo, una institución tiene trascendencia cuando es capaz de contribuir al desarrollo del conjunto del sistema educativo tanto nacional como internacional y al mejoramiento de la calidad de vida de todos y cada uno de los ciudadanos.

Desde una perspectiva integral, la gestión de la calidad en la universidad pública comprende un conjunto de estrategias (políticas, acciones, y procedimientos) que apuntan al control, la garantía y la promoción de la calidad de la institución en todos sus niveles para asegurar una mejora progresiva con miras a la excelencia: “la excelencia de una organización depende de su capacidad de crecer en la mejora continua de cada uno de los procesos que rigen su actividad diaria” (Vilca, 2010).

Por su parte Lemaitre y López (2016) plantean que la gestión de la calidad contempla, como principio básico, el hecho de que la calidad es responsabilidad de las propias instituciones, aun en presencia de mecanismos externos de aseguramiento de la calidad. Esto requiere hacer de la calidad un propósito explícito de la gestión institucional, pero junto con ello, se hace necesario avanzar en la caracterización de lo que se entenderá por calidad y en la identificación de las acciones que conducen a su mejora continua.

CONCLUSIONES

Las bases epistemológicas y ontológicas de la gestión de la calidad en las universidades públicas, apunta hacia la necesidad de la evaluación integral de que cada universidad debe realizar sobre las características de su entorno y su potencial humano, haciendo énfasis esencialmente en las oportunidades y fortalezas para una articulación coherente Innovación Social Universitaria Responsable.

Para ello se subraya la necesidad de lograr la autonomía y legitimidad en la universidad pública como elementos que garantizan la calidad y sostenibilidad de las mismas.

Así en las universidades públicas la gestión de la calidad se presupone como un proceso mediacional, interactivo y estratégico, que integra aspectos del clima, la cultura y roles de los actores sociales que se desempeñan en esta organización.

Es pues la calidad de la educación en las universidades públicas un elemento esencial en el logro de profesionales capaces de gestionar desde los diversos campos disciplinares procesos que garanticen la pertinencia social, trascendencia e impacto en el desarrollo social, humano y económico de Ecuador.

BIBLIOGRAFÍA

- Aguilar, V.G. (2015). La necesidad de un nuevo modelo de gestión para las Universidades Públicas. Anales. Revista de la Universidad de Cuenca. Tomo 57 / Cuenca, julio 2015 / pp. 41-51
- Arocena, R. (2004). Las reformas de la educación superior y los problemas del desarrollo en América Latina. Educ. Soc., Campinas, vol. 25, n. 88, p. 915-936, Especial - Out. 2004. Recuperado de: <http://www.scielo.br/pdf/%0D/es/v25n88/a13v2588.pdf>
- Boisier, G. (2010). Modelos de Gestión Universitaria en un Contexto de Desarrollo Regional. Documento inédito.
- Bojalil, L. (2004). Formación docente y sistema modular. Repensando la universidad. UAM-Xochimilco.
- Brunner, J.J. (2014). La idea de la universidad pública en América Latina: narraciones en escenarios divergentes. Educación XX1, vol. 17, núm. 2, julio-diciembre, 2014, pp. 17-34. Universidad Nacional de Educación a Distancia. Madrid, España.
- Burbano, G. (2011). La Unión de Universidades de América Latina y el Caribe -UDUAL- y la autonomía universitaria. Revista CIENCIA POLÍTICA N° 12 JULIO-DICIEMBRE 2011.
- Cárdenas, A. (2016). Calidad en la gestión universitaria ecuatoriana: Una búsqueda latente de eficiencia educativa. Multiciencias, vol. 16, núm. 2, 2016, pp. 194-201. Universidad del Zulia Punto Fijo, Venezuela.
- Celman, S. (2009). La universidad pública: un lugar para pensar la gestión académica. Revista Praxis. No. 13. 2009 pp34-38
- Colectivo de autores. (2003). La calidad universitaria y su evaluación. La Habana: Grupo Universidad y Sociedad.
- Deroncele, A. (2017). Dinámica de la intervención psicosocial en el contexto organizacional. En el Libro: *"Herramientas para la Intervención Psicosocial en el Desarrollo Humano..."*. ISBN:978-3-6685-0565-0. Editorial GRIN. Alemania, p.174. URL: <http://www.grin.com/es/e-book/372153/herramientas-para-la-intervencion-psicosocial-en-el-desarrollo-humano-en>
- Didriksson, A. (2007). La universidad pública latinoamericana desde su autonomía. Recuperado de: https://www.ucr.ac.cr/medios/documentos/2011/La_universidad_publica_latinoamericana_desde_su_autonomia.pdf
- Espinoza, C. (2016). Calidad de la educación e índices de gestión en relación con el presupuesto de las universidades del Ecuador en el año 2015. Revista Universidad y Sociedad [seriada en línea], 8 (2). pp. 210-217. Recuperado de <http://rus.ucf.edu.cu/>
- Ferrari, c., y Contreras, N. (2008). Universidades en América Latina: Sugerencias para su modernización. Revista NUEVA SOCIEDAD No. 218, noviembre-diciembre de 2008, ISSN: 0251-3552.
- Fuenmayor, J. 2014. Política pública en América Latina en un contexto neoliberal. Cinta moebio 50: 39-52 www.moebio.uchile.cl/50/fuenmayor.html

Galarza, J. y Almuíñas, J. L. (2010). Modelo para evaluar la gestión de procesos estratégicos y fundamentales en las Instituciones de Educación Superior adscritas al MES. La Habana: CEPES-UH.

García, A. (2015). Crisis y transformación de la educación superior: el lugar de las humanidades en Latinoamérica. *Literatura: teoría, historia, crítica* 17·2 (2015) · pp. 79-96. Recuperado de: <http://www.scielo.org.co/pdf/lthc/v17n2/v17n2a05.pdf>

Harvey, L., Green D. (1993). *Defining Quality. Assesment and Evaluation in Higher Education*. Vol 18. No. 1. Bath U.K.

Hernández, H., et al. (2015). Los desafíos de las universidades de América Latina y el Caribe. ¿Qué somos y a dónde vamos? *Perfiles Educativos*. Vol. XXXVII, núm. 147, 2015. Recuperado de: https://ses.unam.mx/integrantes/uploadfile/hmunoz/Munoz2015_LosDesafiosDeLasUniversidades.pdf

Hurtado, O. (s.f.) Sistema de Educación Superior del Ecuador. Recuperado de: http://tuning.unideusto.org/tuningal/images/stories/presentaciones/ecuador_doc.pdf

Isidor, J.L. (1996). *Calidad en la Educación Superior*. La Habana.

Lavín, J; Pedraza, N.A; Álvarez, M. (2008). Modelo Sistema de Gestión de Calidad en el proceso enseñanza-aprendizaje en México. *Visión Gerencial*, núm. 2, julio-diciembre, 2008, pp. 345-354. Universidad de los Andes, Mérida, Venezuela.

Lemaitre, M.J., y López, T. (2016). *Calidad de la formación universitaria: Información para la toma de decisiones*. Chile: Centro Interuniversitario de Desarrollo (CINDA).

Marmolejo F., Puukka P., (2006). *Supporting the Contribution of Higher Education to Regional Development: Lessons Learned from an OECD Review of 14 Regions Throughout 12 Countries*, Higher Education, Research and Knowledge, Nov.29-Dec. 1, UNESCO, Paris.

Melo, D., Silva, J., Mejía, E., y Núñez, J.L. (2016). La responsabilidad social universitaria en la transformación de la matriz productiva de Ecuador. *Cuadernos de RSO*. 4 (2) 2016.

Muñoz, H., y Suárez, M.H. (2012). Retos de la universidad pública en México, México, UNAM -Seminario de Educación Superior, Cuaderno núm. 8.

Narro, R. J., González, Y. (2010). Algunos retos de la universidad pública en América Latina. *Revista Electrónica "Actualidades Investigativas en Educación"*, vol. 10, No. Especial. 2010, pp. 1-14. Universidad de Costa Rica. San Pedro de Montes de Oca, Costa Rica.

República del Ecuador. (2010). *Ley Orgánica de Educación Superior*. Registro Oficial N° 298. Quito: Registro Oficial. Recuperado de <http://www.ceaaces.gob.ec/sitio/wp-content/uploads/2013/10/loes1.pdf>

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.

Tapia, V. (2013). La gestión de la calidad de la educación universitaria: desafíos y posibilidades. *Cultura, Ciencia y Tecnología, ASDOPEN-UNMSM / N° 3 / pp. 21-29*.

Toala, G.M. (2017). La gestión de la calidad universitaria en las carreras de administración, fuente de desarrollo en la educación superior. Dominio de las Ciencias. Vol. 3, núm. 1, marzo, 2017, pp. 466-488.

Torres, C. A. (1995). Teorías de la expansión educativa y la masificación escolar: para pensar la universidad pública en América Latina. Perfiles Educativos, núm. 69, julio-sept, 1995. Instituto de Investigaciones sobre la Universidad y la Educación Distrito Federal, México

Tunermann, C. (1996). Realidad y perspectiva de la universidad en el contexto latinoamericano. Recuperado de: http://www.saber.ula.ve/bitstream/handle/123456789/23267/carlos_tunermann.pdf?sequence=2&isAllowed=y

Vega, Alexander (s.f). Calidad de la educación universitaria y los retos del siglo XXI.

Vilca, M. (2010). Elaboración del Plan de Mejora. Lima, Perú: Oficina Central de Calidad Académica y Acreditación

Villa, A. (2014). La innovación social en el ámbito universitario: una propuesta para su diagnóstico y desarrollo. Revista Argentina de Educación Superior. Año 6/ Número 8 / junio 2014.

