

Factores que inciden en la implementación de las normas de calidad en las instituciones de educación superior colombianas.

Factors that affect the implementation of quality standards in Colombian higher education institutions.

Andrea Arrieta

José María Badel

María Camila Barceló

Adriana Gasser Mejía

María Fernanda Navarro

Trabajo de Investigación del Programa **Ingeniería Industrial**

Tutores

Gloria Maria Naranjo Africano

RESUMEN El siguiente artículo tiene como objetivo exponer los diferentes factores que inciden en la implementación de los modelos o normas de calidad en las instituciones de educación superior. Dicho estudio, comprende una serie de aspectos y criterios claves, que actúan como indicadores de medición para el aseguramiento de la calidad educativa, es decir, bajo los estándares de la Norma ISO 9001, CNA y el modelo EFQM.

La metodología adoptada fue realizar un estudio descriptivo y exploratorio permitiendo a la investigación estar rodeada bajo un conjunto de observaciones que conllevaron a la puntualización de los diferentes rasgos referentes al objetivo en observación, mediante registros, análisis e interpretación. De esta forma, se desarrolló una serie de entrevistas con las que se buscaba informar la manera en cómo las instituciones de educación superior ponen en marcha la calidad en su organización, haciendo relación y concluyendo objetivamente de como la calidad juega un papel importante, como herramienta de gestión para el alcance de todos los requisitos en búsqueda de la mejora continua y eficiencia de este servicio social, desarrollada a través de ciertos factores, requisitos y criterios.

Antecedentes: Durante el desarrollo de esta investigación se analizaron diferentes referentes normativos, asociados con la calidad, como fueron la ISO 9001: 2015, modelo EFQM, y modelo de acreditación institucional otorgado por el consejo nacional de acreditación. De esta forma, para el desarrollo de la investigación se realizó un análisis sobre documentos asociados al cruce de estas normas, dado que la cantidad de documentación relacionada era escasa, se optó por el análisis y evaluación de cada uno de los factores individuales de las normas, para proceder a realizar el debido cruce, otorgándonos, una herramienta de análisis de los factores que inciden en la implementación de las normas de calidad en las instituciones de educación superior colombianas.

Objetivos: Determinar los factores que inciden en la implementación de las normas de calidad en las instituciones de educación superior colombianas.

Materiales y Métodos: La metodología desarrollada tuvo un enfoque cualitativo, a partir de un estudio descriptivo exploratorio, que ayudo en la obtención de hipótesis que impulsaron a un desarrollo de un estudio profundo y elaborado, a través de resultados y conclusiones. A través de las fuentes escogidas se buscó entrevistar a los entes de autoridad en las instituciones de educación superior relacionados con los referentes normativos, con el fin de encontrar información acerca de cómo es implementada la calidad en la institución.

Resultados: A través de la participación y relación de los referentes normativos, se desarrolló un artículo, en el que evidencia la intervención de las normas como aspectos claves para el desarrollo de los procesos de la universidad, estableciendo una visión global e integradora.

Conclusiones: En los últimos años las instituciones de educación superior en busca de la mejora continua de su organización han implementado factores y estándares influyentes de las tres normas de calidad que han sido estudiadas en este proyecto investigativo; Norma ISO 9001, CNA y el modelo EFQM, garantizando una enseñanza de calidad en los resultados de formación.

A partir de la entrevista realizada dentro del caso de estudio, se valida y concluye positivamente la posibilidad de desarrollar una integración de las tres normas, obteniendo una participación de acciones conjuntas de cada norma en los sistemas de gestión de calidad, desarrollando así, aspectos comunes que han logrado complementarse y enlazarse unos a otros, con el fin de cumplir con los requerimientos, mejorar los procesos y alcanzar los objetivos de calidad establecidos. Por esta razón, las universidades en el desarrollo de este proceso de integración han establecido y estructurado diversas herramientas con el propósito de hacer más sistemático y dinámico este proceso.

De esta manera, se da a conocer el desarrollo de los sistemas de gestión bajo la implementación de los factores y normas de calidad en las instituciones, en el cual se posee total claridad de los requisitos y criterios para obtener la excelencia y eficiencia en sus procesos. Por lo anterior, la integración de las normas ha jugado un papel favorable en el desarrollo competitivo de las instituciones, la introducción de nuevas estrategias dentro de los sistemas de gestión y nuevas metodologías en los procesos de enseñanza y aprendizaje, además, mejorar la administración y buscar el progreso del bienestar universitario.

Cabe destacar, que este tipo de metodología les da a las universidades la oportunidad de desarrollar los esfuerzos o procesos de manera articulada y coordinada dentro de la institución. Uno de los resultados más favorables obtenido dentro de este caso estudio es que, esta visión integradora y de cruce de normas está abierta para implementarlo con otras normas, teniendo en cuenta esto, se sugiere a las instituciones de educación implementar esta metodología como fundamento o principio para obtener resultados más eficientes de los objetivos establecidos. También, se recomienda a futuro desarrollar más investigaciones que permitan encaminarse al enfoque y estudio de las herramientas de apoyo para integración

Palabras clave: Calidad, Acreditación, Modelo EFQM, Gestión de calidad, Mejora continua, Instituciones de educación superior, Norma ISO 9001

ABSTRACT

Background: The following article aims to expose the different factors that affect the implementation of quality models or standards in higher education institutions. This study includes a series of key aspects and criteria, which act as measurement indicators for the assurance of educational quality, that is, under the standards of ISO 9001, CNA and the EFQM model.

The methodology adopted was to carry out a descriptive and exploratory study allowing the research to be surrounded by a set of observations that led to the clarification of the different features referring to the objective under observation, through recordings, analysis, and interpretation. In this way, a series of interviews was developed with which it was sought to inform the way in which higher education institutions implement quality in their organization, making a relationship and objectively concluding how quality plays an important role, as a management tool for the achievement of all requirements in search of continuous improvement and efficiency of this social service, developed through certain factors, requirements, and criteria.

Objectives: To determine the factors that affect the implementation of quality standards in Colombian higher education institutions.

Materials and Methods: The methodology developed had a qualitative approach, based on an exploratory descriptive study, which helped in obtaining hypotheses that led to a development of a deep and elaborate study, through results and conclusions. Through the chosen sources, we sought to interview the entities of authority in higher education institutions related to regulatory referents, to find information about how quality is implemented in the institution.

Results: Through the participation and relationship of the normative referents, an article was developed, in which the intervention of the norms as key aspects for the development of the processes of the university was evidenced, establishing a global and integrating vision.

Conclusiones: In recent years, higher education institutions, in search of the continuous improvement of their organization, have implemented influential factors and standards of the three quality standards that have been studied in this research project; ISO 9001, CNA and the EFQM model, guaranteeing quality teaching in training results.

From the interview carried out within the case study, the possibility of developing an integration of the three standards is validated and positively concluded, obtaining a participation of joint actions of each standard in the quality management systems, thus developing common aspects that have managed to complement and link to each other, to comply with the requirements, improve processes and achieve established quality objectives. For this reason, universities in the development of this integration process have established and structured various tools with the purpose of making this process more systematic and dynamic.

In this way, the development of management systems is announced under the implementation of quality factors and standards in institutions, in which there is total clarity of the requirements and criteria to obtain excellence and efficiency in their processes. Therefore, the integration of standards has played a favorable role in the competitive development of institutions, the introduction of new strategies within management systems and new methodologies in teaching and learning processes, in addition, improving administration and seeking the progress of university well-being.

It should be noted that this type of methodology gives universities the opportunity to develop efforts or processes in an articulated and coordinated manner within the institution. One of the most favorable results obtained within this case study is that this integrative vision and crossing of norms is open to implement it with other norms, considering this, it is suggested that educational institutions implement this methodology as a foundation or principle to obtain more efficient results of the established objectives. Also, it is recommended in the future to develop more research that allows to move towards the approach and study of the support tools for integration

REFERENCIAS

- [1] E. Deming, *Out of the crisis*, Massachusetts: Cambridge Mass : Massachusetts Institute of Technology, Center for Advanced Engineering Study, [1968]., 1986.
- [2] S. Karapetrovic, M. Bernardo, M. Casadeus y I. Heras, «How integrated are environmental, quality and other standardized management systems? An empirical study,» *Journal of Cleaner Production*, vol. 17, nº 8, p. 9, 2009.
- [3] P. P. Lakshmi Vaidynathan, L. S. Ganesh y C. C. Rajendran, «Un estudio sobre los factores críticos de ISO 9001:2000 y el desempeño organizacional de las empresas manufactureras indias.,» *International Journal of Production Research*, vol. 46, nº 18, pp. 4981-5011, 2008.
- [4] CTMA consultores, «CTMA consultores,» CTMA consultores, 8 Marzo 2017. [En línea]. Available: <https://ctmaconsultores.com/todo-sobre-norma-iso-9001/>. [Último acceso: 30 Agosto 2021].
- [5] EDALDE BUSINESS SCHOOL , «EDALDE BUSINESS SCHOOL,» EDALDE BUSINESS SCHOOL , 08 Noviembre 2020. [En línea]. Available: <https://www.ealde.es/iso-9001-para-que-sirve/>. [Último acceso: 30 08 2021].
- [6] Instituto Colombiano de Normas Técnicas y Ceficiación (ICONTEC), *SISTEMAS DE GESTIÓN DE LA CALIDAD - REQUISITOS*, Bogota: ICONTEC, 2015.
- [7] K. Toapanta Cisneros y J. Calvache Sanchez, «Aplicación de la norma ISO 9001:2015 en Instituciones de Educación Superior (IES). Caso de estudio, Instituto Superior Tecnológico ISMAC.,» *Digital Publisher*, vol. 2, p. 14, 2020.
- [8] U. Bustamante Lozano y G. H. Hernández Henao, «Análisis interpretativo del proceso de acreditación en función del diseño de recomendaciones de gestión académica y directiva en la Facultad de Administración de la Universidad Nacional de Colombia sede Manizales,» *Cuaderno de Pedagogía Universitaria*, vol. 17, nº 33, pp. 104 - 120, 2020.
- [9] G. Arrizabalaga Zubieta y J. Landeta Rodríguez, «Eficacia y satisfacción en la aplicación del modelo EFQM en los centros educativos preuniversitarios del País Vasco,» *Universidad, Soc. y Mercados Glob*, pp. 467 - 483, 2008.