

# Indicadores De Gestión Para Instituciones Universitarias, Un Enfoque Al Control De Calidad por Procesos.

Jennifer Vásquez Aguilar<sup>1</sup>, Martha Carrillo Landazábal<sup>2</sup>

<sup>1</sup>Universidad Tecnológica de Bolívar, Cartagena de Indias, Colombia, jvasquez@unitecnologica.edu.co

<sup>2</sup>Universidad Sergio Arboleda, Bogotá D.C, Colombia, martha.carrillo@usa.edu.co

The development of indicators valid and reliable quality is an alternative that can meet the need to establish the concept of quality from different conceptual dimensions. Thus this investigation shows the theoretical framework of indicators as tools for continuous improvement aspect of the process within organizations to achieve strategic objectives of universities.

## INTRODUCCIÓN

En las Instituciones de Educación Superior –IES se han presentado cambios representativos de estructura y métodos de enseñanza, en las que se manifiestan las tendencias de buscar permanentemente la excelencia en la oferta de sus servicios académicos e investigativos. Así mismo, han exigido cada vez más la capacidad de evaluarse, con el fin de monitorear sus metas, compararse con otras instituciones, y reportar informes al Ministerio de Educación; pero los procedimientos y métodos utilizados para tal fin establecen diferentes variables cuantitativas y cualitativas, generando heterogeneidad en la evaluación y en el proceso de establecer indicadores, pues no existe una herramienta genérica que se utilice como alineación en el establecimiento y seguimiento de sus mediciones, tampoco hay claridad metodológica para procesar toda la información generada por las IES, para mejorar esta situación se plantean series de recomendaciones para el diseño de indicadores los cuales ayudarían en proporcionar de manera estratégica el logro de los objetivos de las instituciones.

## LOS INDICADORES COMO HERRAMIENTAS DE CONTROL PARA LA GESTIÓN POR PROCESOS

La gestión por procesos, facilita la visión sistémica de la estructura organizacional de una institución, Crow, Kenneth, (2004), la cual identifica los procesos y subprocesos básicos, así como su interdependencia, pues al atravesar éstos horizontalmente las funciones verticales de la misma permiten asociar objetivos a estos procesos, de tal manera que se cumplan a todos los niveles, en sistema y, donde los objetivos deben corresponderse con las necesidades y expectativas de los clientes, Juran & Blanton, (2001). Mantener una alta calidad en los procesos usualmente no se logra, pues la falta de control sobre ellos muchos se hacen obsoletos, dejan de agregar valor y de ser competitivos, sin poder adaptarse a los cambios, sin ser detectados. Esta situación es la que en gran medida los hace fracasar, lo que en muchos casos ha implicado grandes gastos en recursos tecnológicos modernos Cantú, (2001).

De esta forma, para que un proceso este bien gestionado se debe tener en cuenta, Pérez, (2004):

- Tener bien identificado a los clientes
- Tener una misión claramente definida
- Disponer de objetivos cuantitativos y cualitativos
- Tener una persona responsable del proceso
- Tener límites concretos de principio a fin
- Disponer de recursos y de la tecnología de la información necesaria para poder realizarse
- Incorporar un sistema de medidas de control
- Mínimos puntos de revisión y de gestión
- Estar bajo control estadístico
- Estar normalizado y documentado
- Mostrar interrelaciones con otros procesos internos y externos
- Contribuir al desarrollo de ventajas competitivas propias, sostenibles y duraderas
- Ser lo más sencillo y fácil de realizar

En el caso de las instituciones universitarias, esta integración constituye la piedra angular para el éxito en la implantación del gestión de calidad dada la diversidad de los procesos que intervienen, además de las exigencias sobre los resultados de la gestión universitaria en este sentido, se hacen cada vez más destacados en la medida en que se hace mayor el dinamismo y la

complejidad del beneficio social que debe resultar de su gestión, vinculado directamente al desarrollo del conocimiento y de las fuerzas productivas.

## RECOMENDACIONES PARA DISEÑAR INDICADORES DE GESTIÓN EN LAS INSTITUCIONES UNIVERSITARIAS

Los indicadores de gestión deben cumplir con unos requisitos y elementos para poder apoyar la gestión y conseguir los objetivos, metas de los planes de desarrollos en las IES. Para diseñar buenos indicadores de gestión se debe tener en cuenta:

- **Simplicidad:** Puede definirse como la capacidad para definir el evento que se pretende medir, de manera poco costosa en tiempo y recurso.
- **Adecuación:** Entendida como la facilidad de la medida para describir por completo el fenómeno o efecto. Debe reflejar la magnitud del hecho analizado y mostrar la desviación real del nivel deseado.
- **Validez en el tiempo:** Puede definirse como la propiedad de ser permanente por un periodo deseado.
- **Participación de los usuarios:** Es la habilidad para estar involucrados desde el diseño, y debe proporcionárseles los recursos y formación necesarios para su ejecución. Este es quizás el ingrediente fundamental para que el personal tanto académico como administrativo se motive en torno al cumplimiento de los indicadores.
- **Utilidad:** Es la posibilidad del indicador para estar siempre orientado a buscar las causas que han llevado a que alcance un valor particular y mejorarlas.
- **Oportunidad:** Entendida como la capacidad para que los datos sean recolectados a tiempo. Igualmente requiere que la información sea analizada oportunamente para poder actuar.

Diferentes autores afirman que para definir los indicadores en las IES y para la mejora continua, se utiliza utilizar el Ciclo de PHVA para buscar sencillez y funcionalidad a lo que se pretende lograr en las Universidades, así mismo para el control de los indicadores internos que se plantea en las IES se recomienda implementar la metodología del Balance Score Card, que permitirá sistematizar y facilitar la detección de anomalías en los procesos internos. Cualquier metodología que permita implementar un sistema de indicadores de Gestión en las IES debe tener en cuenta los elementos asociados con un indicador, para aprobar una adecuada retroalimentación por parte de Rectores y directivos, y también presentar información clara y perfeccionarse con otras herramientas de gestión que ayuden a analizar causas y a establecer puntos de mejora en los comité institucionales y así tomar la decisión a que benefician tanto al estudiantes y docentes, como clientes internos y externos.

## CONCLUSIÓN

Contar con un sistema de indicadores en las Universidades no solamente serviría para controlar y evaluar los resultados económico- financieros, sino además monitorear de manera simultánea, los progresos obtenidos en otros procesos misionales, estratégicos, y de apoyo, fomentando nuevas capacidades y activos intangibles que se necesitarían para el crecimiento futuro. Para esto es necesario diseñar la construcción de indicadores basados en herramientas de control de calidad los cuales servirán para evaluar y ejercer control en la gestión que toda organización educativa que permitirá la resolución de problemas que poseen las Institución de Educación Superior y preocupan a todos los miembros de la organización. En este sentido en este artículo se dieron una serie de recomendaciones para diseñar indicadores que sean concretos y fiables en la para la gestión por procesos.

## REFERENCIAS

- Cantú Delgado, Humberto. (2001) Desarrollo de una Cultura de Calidad. Mc Graw-Hill México, 2001.332p.
- Crow, Kenneth. (2004) Análisis de los modos de fallos y sus efectos. Disponible: <http://www.npd-solutions.com/fmea.html> [consultada en octubre 2010].
- Juran, J.M. and Blanton, A. (2001). Manual de Calidad Madrid: Mc Graw Hill, Volumen I. 1730p.
- Pérez, Marisol (2004). "Contribución al Control de Gestión en elementos de la cadena de suministro". Tesis presentada en opción al grado científico de Doctor en Ciencias Técnicas. Holguín.