LA GESTIÓN DE LA CALIDAD TOTAL Y LA INTERNACIONALIZACIÓN DE LAS UNIVERSIDADES

Edna Gabriela Martínez Reyes, Estudiante Doctorado Dirección Empresarial
Universidad Nacional Autónoma de Honduras, *Honduras, edna.martinez@unah.edu.hn*

Resumen– Hoy en día, las actividades centrales de la Educación superior en Honduras: la Docencia, la investigación y la Extensión, se sitúan, cada vez más, en contextos globales y abiertos, en los que debe potenciarse la diversidad y la pluralidad. En consecuencia, la internacionalización es una dimensión estratégica que debe articularse progresivamente en la vida universitaria. Es por eso que esta investigación en proceso pretende lograr la correlación entre las variables, haciendo uso de los indicadores de internacionalización de las instituciones de Educación Superior, indicadores de calidad, indicadores de innovación y los métodos de medición de procesos, para poder determinar la aplicabilidad de la Gestión de la calidad total en las Instituciones de Educación Superior en Honduras como una buena práctica para la mejora e innovación de la internacionalización.

Palabras Claves—Gestión de la calidad, mejora, innovación, internacionalización, Universidad.

I. INTRODUCCIÓN

La internacionalización de la Educación Superior es quizá hoy en día, uno de los temas con mayor protagonismo en el ambiente educativo, y no porque se trate de un tema nuevo, sino porque administradores, educadores, padres, estudiantes y toda la sociedad en su conjunto, son más conscientes de los beneficios y necesidades que la globalización le trae a la educación.

La pertinencia y la calidad, junto a la internacionalización, representan para la UNESCO, aspectos claves que determinan la posición estratégica de la educación superior. El grado de pertinencia social de un programa o institución se mide por el impacto social que genera, por el flujo de repercusiones y de transformaciones de sentido que se producen objetivamente en la sociedad de su entorno, presumiblemente como efecto del cúmulo de aportes que realiza dicho programa [1].

Existe quizá una mayor consciencia de la necesidad de alcanzar determinadas cotas de calidad educativa, de aprovechar adecuadamente los recursos, el tiempo y los esfuerzos y, por otra parte, el nivel de competencia entre los individuos y las instituciones también es mayor, es por eso, que surge la inquietud de analizar la gestión de la calidad total como buena práctica para la mejora e innovación de la internacionalización de las Universidades de Honduras.

Expuesto lo anterior, este estudio pretende determinar la aplicabilidad de la Gestión de la calidad total en las Instituciones de Educación Superior como una buena práctica para la mejora e innovación de la internacionalización.

II. INTERNACIONALIZACIÓN DE LA EDUCACIÓN

Recién en las últimas dos décadas ha cobrado un nuevo rumbo en un contexto de creciente globalización, en el cual las instituciones de educación superior ya no se conciben aisladamente, sino que, por el contrario, se encuentran interconectadas entre sí superando las barreras geográficas. Por tal motivo, en los últimos años se advierte un incremento en la participación de las universidades en el proceso de Internacionalización de la Educación Superior a través de la creación de espacios institucionales dedicados a su vinculación internacional [2].

El comienzo de la dimensión internacional de las universidades puede remontarse a los propios orígenes de dichas instituciones, aproximadamente durante el siglo XII y XIII, en la Europa occidental. En aquellas épocas profesores y estudiantes viajaban a otras instituciones educativas, ubicadas en localidades geográficas diferente, con el objetivo de realizar intercambios académicos y nutrirse de esas experiencias [3].

A finales de los años 80, internacionalización se definía generalmente a nivel institucional y desde punto de vista de un conjunto de actividades. Arum y Van de Water (1992) propusieron definir la internacionalización como "múltiples actividades, programas y servicios que caen dentro de los estudios internacionales, intercambio educativo internacional y cooperación técnica". En 1944 Knight introdujo un proceso u enfoque organizacional, para incluir la noción de que internacionalización es un proceso que necesita ser integrado y sostenible a nivel institucional. Van de Wende en 1997, señalaba que la definición basada en la institución tenía limitaciones. Por tanto propuso una definición más amplia que incluya "Cualquier esfuerzo sistemático encaminado a hacer que la educación superior respondiera a los requerimientos y desafíos relacionados con la globalización de sociedades, economías y mercados laborales". Más recientemente Soderqvist introdujo una definición que se concentra en el proceso de cambio de una institución de educación superior internacional que incluya una dimensión internacional en todos los aspectos de su gestión holística para aumentar la calidad del aprendizaje, la enseñanza y lograr las competencias deseadas [4].

A comienzos del siglo XXI, la internacionalización hizo eco en instituciones como el Mercado Común del Sur (MERCOSUR), la Unión de Naciones Sudamericanas (UNASUR), la Alternativa Bolivariana para los Pueblos de Nuestra América (ALBA) y la Comunidad de Estados Latinoamericanos y Caribeños (CELAC), se siembra la posibilidad de introducir en las universidades una concepción internacional fundada en valores netamente mercantiles, para transitar un camino diferente sustentado bajo los cimientos de la solidaridad, la cooperación, la horizontalidad, y la búsqueda

colectiva de soluciones a los problemas que aquejan a la región, en este caso en materia de educación superior. Estos principios fueron incorporados en la Declaración de la Conferencia Regional de Educación Superior de América Latina y el Caribe (CRESALC), celebrada del 4 al 6 de junio de 2008, en la ciudad de Cartagena de Indias, Colombia [2].

A partir del Siglo XIX, miembros de las elites sociales y económicas latinoamericanas mandan sus hijos a estudiar en el extranjero, en particular en universidades europeas, francesas, inglesas y alemanas principalmente, y más tarde en el Siglo XX a universidades de Estados Unidos y Canadá. De regreso a sus países de origen, estos personajes, en tanto que líderes en el desarrollo de sus sociedades y en la vida intelectual y universitaria de la región, se convertían en propagadores de las culturas europea y norteamericana. Por medio de ellos, se daba a conocer las nuevas ideas y escuelas de pensamiento de los científicos y académicos extranjeros, al mismo tiempo que se difundían nuevas fuentes bibliográficas. Todos estos elementos apoyaron de alguna manera un cierto grado de internacionalización de las instituciones latinoamericanas. A finales de los ochentas, las actividades internacionales empiezan a ser parte del quehacer universitario mexicano y latinoamericano, y se abren las primeras oficinas de intercambio académico en las más grandes universidades públicas y privadas [5].

A medianos de los noventas, la apertura económica provoca la necesidad de formar recursos humanos con competencias internacionales, que provoca un crecimiento notable en la cantidad de actividades internacionales en el terreno académico y universitario. Aparece en Europa en el marco de la construcción de la ciudadanía europea, un nuevo concepto de movilidad académica y de internacionalización, que se promueve como medio para el mejoramiento de la calidad y de la pertinencia educativa, así como para el desarrollo de la capacidad nacional e institucional. Dicho concepto será rápidamente tomado como modelo por el resto del mundo. Al inicio de los años 2000, muchas son las instituciones latinoamericanas que adoptan las estrategias de internacionalización como eje estratégico de desarrollo institucional para alcanzar mayor calidad educativa y enfrentar los desafíos del Siglo XXI. El concepto de cooperación internacional para el desarrollo se ve sustituido por el de cooperación horizontal [6].

En la década de los ochenta, especialmente en Latinoamérica, se da una fuerte disminución de oportunidades de cooperación internacional, a raíz de la crisis fiscal de las universidades públicas (tabla 1). Esto, sin duda, tuvo efectos poco positivos en la educación superior, ya que los recursos disminuyeron y los costos de estudio en el exterior se incrementaron [7].

III. Sobre la Universidad

La universidad se asocia normalmente a Europa y a los monjes cristianos de la baja edad media. Sin embargo, la universidad más antigua que conocemos es anterior a la universitās magistrōrum et scholārium; y, además, no fue creada por monjes, sino que su principal impulsora fue Fatima al-Fihri, una mujer [8].

El siglo XII corresponde a un renacimiento de los estudios. En esta época nacieron en Italia las primeras universidades. De allí, la nueva organización escolar se extendió hasta más allá de los Alpes. Durante el siglo XIII se instituyeron universidades en varias ciudades de Europa. Gozaron de gran renombre y atrajeron a numerosos estudiantes [9].

En Honduras el primer antecedente de universidad del cual se tiene conocimiento surge con varios jóvenes hondureños, amigos y alumnos del padre José Trinidad Reyes llamados Máximo Soto, Alejandro Flores, Miguel Antonio Rovelo, Yanuario Girón y Pedro Chirinos, quienes decidieron fundar una sociedad de estudios, que inauguraron el 14 de diciembre de 1845 con el nombre de "Sociedad del Genio Emprendedor y del Buen Gusto" La Sociedad del Genio Emprendedor y del Buen Gusto, de carácter privado, recibió protección del gobierno del país, bajo el nombre de "Academia Literaria de Tegucigalpa" y dirigida por el padre Reyes. Para 1847, el Presidente Juan Lindo y el Padre José Trinidad Reyes coincidieron en la conveniencia de transformar la Academia en Universidad del Estado, siendo el 19 de septiembre de 1847 la inauguración de la Universidad en ceremonia pública [10].

IV. Sobre la Calidad Total

El término calidad se ha utilizado desde el principio de los tiempos en todas las actividades que el ser humano realiza, existen innumerables ejemplos que lo demuestran y como con el pasar del tiempo la calidad ha evolucionado gracias a la aportación de diferentes autores, entre ellos Deming, Jurán, Crosby, Ishikawa entre [11]

Deming contribuyó significativamente al cambio radical de la industria japonesa de la posguerra, y su ascenso a un poder económico mundial. El papel del Dr. Deming como el arquitecto de la transformación industrial posterior a la Segunda Guerra Mundial en Japón es considerado por muchas escuelas de negocios y economistas occidentales como uno de los logros más significativos del siglo XX (LA Times, 25/10/99). Es llamado el "padre de la tercera ola de la revolución industrial" [12].

Joseph M. Jurán es considerado como uno de los gestores de la revolución de la calidad en Japón, donde desde 1954 dictó conferencias y asesoró a empresas. No obstante, Juran cree que los principales responsables de la revolución de la calidad en Japón han sido los propios gerentes de operaciones y los especialistas japoneses [13].

Crosby señala que para crear un proceso de fabricación que tenga cero defectos, la administración debe establecer el tono y la atmósfera que los empleados deben seguir. Si la gerencia no crea un sistema por el cual los defectos cero son claramente el objetivo, entonces los empleados no tienen la culpa cuando las cosas van por mal camino y se producen defectos. El beneficio para las empresas de dicho sistema es una disminución drástica de los recursos desperdiciados y el tiempo empleado en producir bienes que los consumidores no desean definiendo la calidad como una conformidad con ciertas especificaciones

establecidas por la administración y no un concepto vago de "bondad"[14].

Kaoru Ishikawa quería cambiar la forma en que la gente piensa sobre el trabajo. Su contribución abarca los principios de la calidad basados en el compromiso total de la dirección y los mandos intermedios, una administración participativa, la adhesión del personal a los objetivos de la calidad y una formación sobre las herramientas de la calidad [15].

Pese a que la calidad total es un concepto que se origina en la industria se ha demostrado al pasar de los años su aplicabilidad en diferentes rubros y la educación no es la excepción, su aparición data de la década de los ochenta impulsado en un principio por la Organización para la Cooperación y el Desarrollo (O.C.D.E.) y, posteriormente por las Comisiones Europeas. La calidad de la educación ha sido abordada como un valor atribuido a un proceso educativo en términos comparativos, o en palabras de Edwards (1991), "la realidad observada frente a un término deseable" [16].

V. Definición de la Internacionalización de la Educación Superior

A medida avanza el siglo 21, la dimensión internacional de la educación superior se hace más importante y al mismo tiempo, más compleja. Hay nuevos actores, nuevos fundamentos, nuevas regulaciones y un nuevo contexto de globalización. La internacionalización se ha convertido en una fuerza formidable para el cambio [17].

Existen muchos conceptos que han ido evolucionado a través del tiempo de acuerdo a los cambios globales, regionales y locales lo que permiten se vaya adaptando a las nuevas tendencias de la educación superior.

Para los propósitos de este trabajo se define la Internacionalización en el contexto de la educación superior de acuerdo a lo establecido por los siguientes autores:

- La internacionalización es un proceso que prepara a la comunidad para la participación exitosa en un mundo cada vez más interdependiente. En el caso de la Educación Superior, el proceso debe envolver todas sus facetas promoviendo el entendimiento global y desarrollando habilidades para vivir y trabajar eficientemente en un mundo multicultural [18].
- Se define también como una estrategia de largo plazo, para el establecimiento de lazos transfronterizos, con el propósito de generar movilidad, intercambio estudiantil, desarrollo del personal e innovación curricular [19].
- De igual manera la internacionalización de la educación superior se puede precisar como un proceso de transformación institucional integral que pretende incorporar la dimensión internacional e intercultural en la misión y las funciones sustantivas de las instituciones de educación superior, de tal manera que sean inseparables de su identidad y cultura [20].
- Se puede ver también como el proceso de integración de dimensiones internacionales, interculturales o globales dentro del objetivo, función y provisión de la educación superior [21].
- Así mismo, es un proceso de integrar una dimensión internacional, intercultural o global en el propósito, funciones, (docencia, investigación o extensión) o provisión de la educación superior [22].
- La Internacionalización es un compromiso confirmado a través de la acción para infundir perspectivas internacionales y comparativas a lo largo de la enseñanza, la investigación y las misiones de servicio de la educación superior. Esto modela la ética y los valores institucionales que tocan todas las dinámicas de la educación superior [23]
- Estrategias de cooperación, buscando articular políticas a través de otros actores del sistema de ciencia y tecnología —en este caso las universidades— para lograr así mayores impacto y visibilidad, potenciando el sistema con un intercambio que ayude al progreso conjunto de la comunidad [24].

IV. Enfoques sobre la Internacionalización

Una revisión de la literatura, así como de la práctica de la educación internacional en la última década, revela que varios autores importantes generalmente han utilizado una tipología similar de enfoques [25]. Por enfoques, los autores se refieren a las posturas adoptadas por personas en posiciones de liderazgo para la promoción e implementación de programas orientados a la internacionalización. Aunque las categorías de enfoque que utilizan los autores a veces incluyen elementos superpuestos, básicamente se utilizan cuatro enfoques diferentes para describir el concepto de internacionalización [26]:

Tabla 1
Enfoques de la Internacionalización

Enfoque	Descripción
Actividad	Categorías o tipos de actividades para describir la internacionalización: el currículo, intercambios de académicos/estudiantes, apoyo técnico, estudiantes internacionales.
Competencia	Desarrollo de nuevas aptitudes, conocimientos, actitudes y valores en los estudiantes, el personal académico y el administrativo. A medida que aumenta el énfasis en los resultados de la educación, mayor es el interés por identificar y definir el ámbito de competencia global/internacional.
Ethos	Se subraya la creación de una cultura o ambiente universitarios que promueva y apoye las iniciativas internacionales/interculturales. Se subraya la creación de una cultura o ambiente universitarios que promueva y apoye las iniciativas internacionales/interculturales.
Proceso	Integrar o estimular la dimensión internacional o intercultural en la enseñanza, la investigación y el servicio mediante la combinación de una amplia gama de actividades, políticas y procedimientos.

VII. Evolución del modelo de Internacionalización de la Educación Superior

De acuerdo con las tendencias y las particularidades en el tema de la internacionalización de la educación superior, diversos estudios han desarrollado modelos que contribuyen a su análisis desde diversas esferas, para efectos de esta

investigación se considera el modelo de internacionalización de Jane Knight (1994), donde identifica algunos checkpoints fundamentales (Figura 1) los cuales deben ser considerados a la hora de fortalecer y planear la internacionalización a nivel institucional, tal como se muestra:

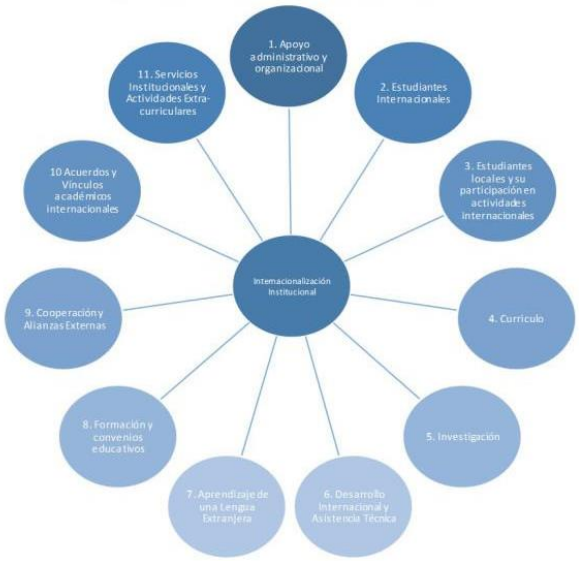
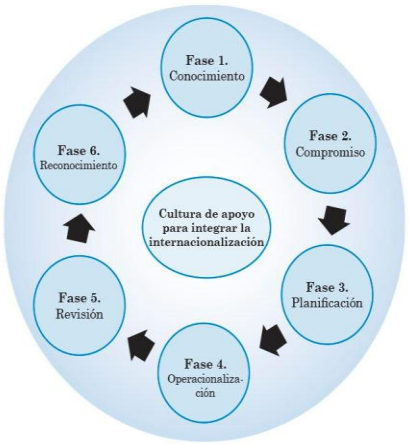


Fig. 1 Checkpoints para la internacionalización

Jane Knight presenta un modelo genérico de la internacionalización de la educación superior. Para el análisis de la internacionalización ella utiliza un método de abajo-arriba (institucional) y uno de arriba-abajo (nacional/sectorial) que estudia la relación dinámica entre los dos niveles (figura 2). Para Knight, la internacionalización es un ciclo determinado por las siguientes fases [7]:



Fase 1. Conocimiento: de la necesidad, propósito y beneficios de la internacionalización para estudiantes, personal funcionario y profesorado.
Fase 2. Compromiso: de la administración superior, consejo de gobierno, profesorado, personal funcionario y estudiantes.
Fase 3. Planificación: identificar necesidades y propósitos de los recursos, objetivos, prioridades y estrategias.
Fase 4. Operacionalización: actividades académicas y servicios, factores organizacionales y uso de principios de guía.
Fase 5. Revisión: evaluación y mejoramiento de la calidad y el impacto de iniciativas y progreso de la estrategia.
Fase 6. Reconocimiento: desarrollar iniciativas de reconocimiento y recompensa para promover la participación de personal docente, personal funcionario y estudiantes.

Figura 2. Fases del modelo genérico Knight (1994) en la internacionalización de la educación superior

VIII. Metodología de investigación

El abordaje de la investigación se lleva a cabo bajo un enfoque cuantitativo con alcance correlacional entre las variables Gestión de la calidad total, internacionalización de las universidades, mejora e innovación, para especificar propiedades, características y la relación que existe entre las variables. Así como aquellos rasgos importantes del fenómeno en estudio, para con el análisis de la información primaria y secundaria prevista en los actores claves de la investigación establecer posibles tendencias respecto al fenómeno abordado. Se pretende lograr esta correlación haciendo uso de los indicadores de internacionalización de las instituciones de Educación Superior, indicadores de calidad, indicadores de innovación y los métodos de medición de procesos. A su vez, la investigación parte de un diseño No experimental con característica transaccional, esto bajo la consideración de que no existe manipulación de las variables, y solo se analiza el fenómeno en un momento determinado del tiempo, para con ello, inferir respecto a la realidad que está sometida a análisis.

La pertinencia y la calidad, junto a la internacionalización, representan para la UNESCO, aspectos claves que determinan la posición estratégica de la educación superior. El grado de pertinencia social de un programa o institución se mide por el impacto social que genera, por el flujo de repercusiones y de transformaciones de sentido que se producen objetivamente en la sociedad de su entorno, presumiblemente como efecto del cúmulo de aportes que realiza dicho programa [1].

Existe quizá una mayor consciencia de la necesidad de alcanzar determinadas cotas de calidad educativa, de aprovechar adecuadamente los recursos, el tiempo y los esfuerzos y, por otra parte, el nivel de competencia entre los individuos y las instituciones también es mayor, es por eso, que surge la inquietud de analizar la gestión de la calidad total como buena práctica para la mejora e innovación de la internacionalización de las Universidades de Honduras. A continuación se presenta un modelo conceptual de lo que se pretende hacer en la presente investigación:

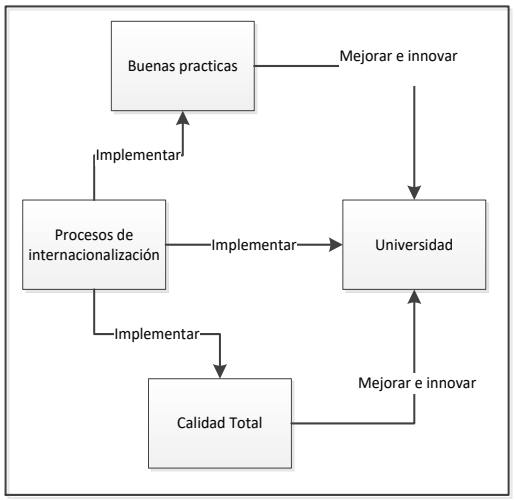


Figura 3. Modelo conceptual de la investigación

IX. A modo de conclusión

La colaboración internacional entre las universidades, a través de intercambios académicos y proyectos de cooperación ya no son suficientes, la internacionalización se están volviendo cada vez más variada, compleja y competitiva. Por lo que es de gran importancia a medida que la internacionalización madura que la educación superior incorpore transversalmente estos

procesos para poder hacer frente y satisfacer las necesidades que la sociedad dicta ante la inherente globalización.

Para poder ser competitivos ante las exigencias de la globalización y el mercado laboral, las instituciones de educación superior han puesto en marcha sistemas de evaluación y acreditación, que conforman la idea de que la evaluación es necesaria y beneficiosa a las actividades que le competen a la universidad. La gestión de los procesos ha pasado a ser un elemento estratégico en términos de competitividad, mejora e innovación para las organizaciones dentro de un entorno globalizado sin dejar exentos a las instituciones de Educación Superior ya que son las encargadas de proveer y generar el conocimiento a la sociedad para hacer frente a las situaciones resultantes de la globalización.

Por lo anterior es que esta investigación en proceso pretende resaltar la aplicabilidad de la Gestión de la calidad total como buena práctica para la mejora e innovación de la internacionalización de las Universidades en Honduras.

X. BIBLIOGRAFÍA[1]

[1]UNESCO. (2009). Conferencia Mundial sobre la Educación Superior - 2009: La nueva dinámica de la educación superior y la investigación para el cambio social y el desarrollo. http://www.unesco.org/education/WCHE2009/comunicado_es.pdf

[2] Abba, M. J. (5 de Abril de 2015). *Las oficinas de relaciones internacionales en el proceso de internacionalización de la educación superior. un análisis a través de variables de gestión.* Red de Revistas Científicas de América Latina y el Caribe, España y Portugal: http://www.redalyc.org/html/3193/319343257003/

[3]García Guadilla, C. (2005). Complejidades de la globalización e internacionalización de la educación superior. Interrogantes para América Latina. *Cuadernos del CENDES, año 22. N° 58, Tercera Época*

[4] Hans de Wit et Al. (2005). *Educación Superior en América Latina La dimensión internacional*. http://documents.worldbank.org/curated/en/797661468048528725/pdf/343530SPANISH0101OFFICIAL0USE0ONLY1.pdf

[5] Gacel-Ávila, J. (5 de diciembre de 2005). *La internacionalización de la Educación Superior en América Latin: El caso de México*. http://www.uco.edu.co/ova/OVA%20Internacionalizacion/ova%20internacionalizaci%C3%B3n/g%29%20Gacel-%C3%81vila,%20J-%20Cuaderno%20de%20Investigaci%C3%B3n%20en%20la%20Educaci%C3%B3n%202005.pdf

[6] Gacel Ávila, J. (1999). Internacionalización de la Educación Superior en América Latina y el Caribe: Reflexiones y lineamientos. Guadalajara: AMPEI.

[7] Aguilar-Castillo, Y., & Riveros-Angarita, A. S. (16 de junio de 2016). La internacionalización de la educación superior: Concepto y evolución del modelo en la Universidad de Costa Rica. Obtenido de https://revistas.ucr.ac.cr/index.php/educacion/article/view/17952/html#_idTextAnchor008

[8] Campillo, S. (2016). La primera universidad del mundo la fundó una mujer. Obtenido de https://hipertextual.com/2016/07/fatima-al-fihri-qarawiyyin

[9] UNAH. (2017). Historia de la UNAH. Obtenido de https://www.unah.edu.hn/sobre-la-unah/historia/

[10]López Gumucio, R. (2005). La Calidad Total en la Empresa Moderna. Obtenido de www.redalyc.org/pdf/4259/425942412006.pdf

[11] The W. Edwards Deming Institute. (2017). Deming The Man. Obtenido de https://deming.org/deming/deming-the-man

[12] Osorio, A. (s.f.). Herramientas calidad. Obtenido de https://adrian-osorio-herramientas-calidad.weebly.com/uploads/3/9/7/4/39745228/juran-crosby.pdf

[13] Skymark. (2017). Joseph M. Juran. Obtenido de http://www.skymark.com/resources/leaders/juran.asp

[14] López Gumucio, R. (2005). La Calidad Total en la Empresa Moderna. Obtenido de www.redalyc.org/pdf/4259/425942412006.pdf

[15] Hernández G., J. C. (9 de mayo de 2016). Los comienzos de Jane Knight: La Internacionalización de la educación superior desde el contexto de la gestión institucional. Obtenido de https://elglocalblog.wordpress.com/2016/05/09/los-comienzos-de-jane-knight-la-internacionalizacion-de-la-educacion-superior-desde-el-contexto-de-la-gestion-institucional/

[16] Knight, J. (2010). Internacionalización de la Educación Superior: Nuevos desarrollos y Consecuencias No Intencionadas. Obtenido de http://www.iesalc.unesco.org.ve/index.php?option=com_content&view=article&id=2418%3Ainternacionalizacion-de-la-educacion-superior-nuevos-desarrollos-y-consecuencias-no-intencionadas&catid=126%3Anoticias-pagina-nueva&Itemid=712&lang=es

[17] Francis, A. (1993). Facing the Future: The Internationalization of Post-Secondary Institutions in british Columbia. Task Force Report. http://files.eric.ed.gov/fulltext/ED377759.pdf

[18] Rudzki, R. E. (1998). The strategic management of intern ationalization -towards a model of theoiy and practice. https://theses.ncl.ac.uk/dspace/bitstream/10443/149/1/rudzki98.pdf

[19] Gacel Ávila, J. (1999). Internacionalización de la Educación Superior en América Latina y el Caribe: Reflexiones y lineamientos. Guadalajara: AMPEI.

[1] Por falta de espacio en el documento no se presenta la bibliografía completa.