



Índice. Año 3, núm. 6, julio-diciembre 2023

ISSN: 2789-567X

e-ISSN: 27903435

Fecha de recepción: 22 de julio de 2023

Fecha de aceptación: 7 de noviembre de 2023

Artículo original arbitrado por pares ciegos

Calidad educativa: análisis situado desde el quehacer de las instituciones de educación superior


Sonia María Orozco Hernández

sorozco@unan.edu.ni

<https://orcid.org/0000-0002-7625-6382>

Universidad Nacional Autónoma de Nicaragua, Managua

UNAN-Managua

*Educational quality: Analysis situated from the work of the
higher education institutions*

Resumen

Nicaragua ha venido consolidando la eficacia de la educación en los diferentes subsistemas y niveles educativos en un trabajo conjunto con distintas instituciones, apuntando a una mejora continua de la calidad en sus distintos procesos. Esto es posible porque se dispone de un marco normativo sustentado en la Constitución Política y sus leyes, donde se definen los lineamientos que regulan, guían y acompañan el desarrollo de los procesos educativos. Este ensayo aborda el concepto de calidad a partir de los planteamientos de Deming, Juran, Crosby y Feigenbaum. El propósito es reflexionar acerca de la calidad de la educación superior situada desde su quehacer o accionar institucional, atendiendo a su incorporación desde la misión declarada y asumida por las Instituciones de Educación Superior (IES). Igualmente, se exponen los avances del aseguramiento de la calidad, en el contexto actual en Nicaragua, con énfasis en la educación superior. Se concluye con las reflexiones relacionadas a la calidad educativa y el rol de los protagonistas en el contexto nicaragüense, cuyo modelo educativo ésta centrado en la persona, la familia y la comunidad. Este trabajo se propone contribuir con las instituciones educativas para darle sentido a la calidad desde su accionar, haciendo énfasis a que el centro de la calidad son las personas, en ellas está la responsabilidad del cambio.

Palabras clave: educación, calidad, universidad, misión, protagonista, evaluación, acreditación.

Abstract

Nicaragua has been consolidating the effectiveness of education in the different educational subsystems and levels in a joint work with different institutions, aiming at a continuous improvement in the quality of its different processes. This is possible because we have a regulatory framework based on the Political Constitution and its laws, which define the guidelines that regulate, guide and accompany the development of educational processes. This essay addresses the concept of quality from the approaches of Deming, Juran, Crosby and Feigenbaum. The purpose is to reflect on the quality of higher education from the point of view of its institutional action, considering the incorporation of quality as seen from the mission declared and assumed by Higher Education Institutions (IES by its Spanish acronym). Likewise, an interrelation is made with the advances of quality assurance in Nicaragua in the current context, with emphasis on higher education. It concludes with reflections related to educational quality and the role of the protagonists in the Nicaraguan context, whose educational model is centered on the person, family and community. This work aims to collaborate with educational institutions in giving meaning to quality from their actions, emphasizing that the center of quality is people. In them lies the responsibility for change and give that human face to quality.

Keywords: education, quality, university, mission, protagonist, evaluation, accreditation.

Introducción

Nicaragua cuenta con un marco normativo que define los lineamientos que regulan, guían y acompañan el desarrollo de los procesos educativos que abarcan todos los subsistemas. Este marco está sustentado en la Constitución Política de la República de Nicaragua, esta define que el objetivo de la educación es la formación plena e integral de todos los nicaragüenses con calidad, gratuidad, pertinencia y acceso libre (Asamblea Nacional de Nicaragua, 2006).

En la actualidad, el trabajo conjunto entre los subsistemas educativos, Ministerio de Educación (MINED), Subsistema Educativo Autonomo Regional (SEAR), Instituto Nacional Técnico y Tecnológico (INATEC) y el Consejo Nacional de Universidades (CNU) unen esfuerzos para fortalecer las capacidades del talento humano e institucional. El propósito es concretar el modelo educativo centrado en el ser humano, involucrando a la familia y la comunidad, con énfasis en el aprendizaje y la mejora continua, en

correspondencia con las demandas del país. Todo esto tiene como fin contribuir al desarrollo económico, social y político de la nación, promoviendo el desarrollo de competencias científico-técnicas y ciudadanas.

En el proceso de transformación evolutiva de la educación, desde cada subsistema educativo se han actualizado y diseñado las regulaciones, lineamientos y estrategias normativas que permiten la creación y aseguramiento del sistema de gestión de calidad del quehacer educativo, con un enfoque de construcción participativa en armonía con las demandas y necesidades de la comunidad. Esta estrategia permite establecer alianzas interinstitucionales con las diversas entidades a nivel de país, lo que genera espacios propicios para la construcción del aprendizaje de calidad, colectivo, contextualizado, situado, pertinente y emergente, en correspondencia con el Plan Nacional de Lucha contra la Pobreza y para el Desarrollo Humano 2022-2026.

Desde la gestión educativa, para asegurar la calidad en la formación de los nicaragüenses, surgen interrogantes en relación a la conceptualización y operatividad del término de “calidad” entre los miembros de la comunidad universitaria: ¿Qué es calidad en los procesos educativos?, ¿Cómo se percibe la calidad educativa?, ¿Desde dónde se visualiza la calidad en las instituciones educativas?

En este sentido, existen diferentes formas de interpretación y abordaje de la “calidad” por expertos, especialistas y actores claves (docentes, estudiantes,

directivos) en el área de educación, lo que está ligado al contexto, experiencia, nivel de oportunidades, rol que desempeña, perspectiva de proyección, de crecimiento y evolución del acto educativo.

El presente ensayo tiene el propósito de reflexionar acerca de la calidad en la educación superior situada desde el quehacer o accionar institucional; en este sentido, se toma como referente clave la misión para la evaluación y la acreditación, a fin de contribuir con las instituciones educativas que buscan darle sentido a la calidad desde su accionar, haciendo énfasis a que el centro de la calidad son las personas. En ellas está la responsabilidad del cambio y darle ese rostro humano.

Este estudio consta de cuatro momentos; el primero trata de forma teórica la definición de la calidad por diversos autores y la calidad situada desde el ámbito educativo. Posteriormente, se hace referencia a la calidad en el contexto nicaragüense; seguidamente, se establece la relación de la calidad educativa con la misión y la evaluación, a partir del compromiso declarado por las instituciones y asumido desde su actuar para el cumplimiento de sus funciones. En el cuarto momento se abordará la calidad educativa y el rol de los protagonistas en el contexto nicaragüense, se explicitarán los avances logrados en la calidad educativa del país, destacando el liderazgo de los protagonistas.

¿Qué es la calidad?

La calidad proviene del vocablo *qualitas* que significa propiedad o conjuntos de propiedades inherentes a algo, que

permite juzgar su valor. El enunciado anterior ubica a la calidad en diferentes contextos organizacionales, tanto en el ámbito empresarial, social o educativo.

Es una pregunta y respuesta compleja. Zúñiga et al. (2007) argumenta que el concepto de calidad es un constructo social que depende de las necesidades de la comunidad. Los académicos, por un lado, asignan importancia a factores pedagógicos. En el campo laboral, se interesan por las competencias de los estudiantes que egresan. De acuerdo con estos autores, las instituciones deben construir y consensuar un concepto de calidad, adoptado y compartido que atraviese el quehacer de las funciones esenciales, en este caso, la docencia, investigación, gestión y vinculación.

Esta afirmación surge de un estudio realizado para definir la calidad por autoridades, docentes y estudiantes. Los resultados indican que cada grupo consultado se ubicó de acuerdo con las funciones o rol que desempeña en la universidad:

Los informantes claves se centraron, de acuerdo con su experiencia y área de trabajo, en lo académico, gestión académica, planificación docente, supervisión, formación, experiencia del docente con el perfil de la especialidad. En el caso del grupo de estudiantes, valoraron la calidad a partir de la experiencia acumulada y actualización de sus docentes, de manera tal que, les posibilite graduarse, con una sólida formación técnica o profesional —como ellos lo expresan— “adiestrados con calidad, calidez y humanismo”. (Orozco, 2016, p. 213)

Distintos autores se han dedicado al estudio de la calidad, ubicándose desde la gerencia administrativa y empresarial, que es donde surge esta definición. En un contexto histórico, el propósito se centró en mejorar el proceso productivo de las empresas para elaborar objetos a bajo costo para satisfacer a los clientes o consumidores y así garantizar la rentabilidad; es decir, trabajar con eficiencia y eficacia. Dentro de estos planteamientos, se encuentran los autores: Deming, Juran y Crosby. Ver tabla 1

Por su parte, Feigenbaum (1994) indica que:

La calidad es, en esencia, un estilo de dirección. Y el impacto a todo lo ancho de la organización del control total de la calidad involucra la implementación gerencial y técnica de las actividades de calidad orientadas al cliente, como una responsabilidad, de primera línea, lo cual conlleva la plena satisfacción del cliente. (p. 901)

De los significados de la calidad expuestos por los autores citados anteriormente, se deduce que la calidad debe ser establecida por la dirección. Es un estilo de trabajo que debe asegurar que el personal de la instancia realice bien las tareas asignadas para garantizar calidad desde el inicio del proceso. De esta manera, queda evidenciado que el trabajo de las personas es fundamental en los procesos de calidad, ya que están directamente involucradas en las acciones.

Tabla 1

Definición de calidad por distintos autores

Autores	Planteamiento entorno a la calidad
Deming (1989)	“la calidad comienza con la idea, la cual es establecida por la dirección (...) y se debe orientar a las necesidades del consumidor, presente y futuro”, (pp.3-4).
Juran (1990)	Hace referencia a la calidad como la adecuación al uso, en dos direcciones diferentes: “las características del producto que satisfacen las necesidades del cliente y la ausencia de deficiencias” (p.14).
Crosby (1998)	“La calidad no cuesta. Lo que cuesta dinero son las cosas que no tienen calidad —todas las acciones que resultan de no hacer bien las cosas a la primera vez” (p.9). Asegurar la calidad significa: "Hacer que la gente haga mejor todas las cosas importantes que de cualquier forma tiene que hacer (...) Gente incluye tanto a la alta dirección como a los niveles más bajos de la organización" (p.11).

Fuente: Elaboración propia a partir de los planteamientos de Deming (1989), Juran (1990) y Crosby (1998).

El concepto de calidad desde la perspectiva educativa

Durante la primera década del siglo XXI la educación ha evolucionado en la atención de la creciente población estudiantil, que demanda personal calificado en las distintas áreas del conocimiento, a fin de responder a las exigencias de los diferentes escenarios educativos y del campo laboral.

En este contexto, toma fuerza la necesidad de enfatizar en la pertinencia y calidad de los procesos de aprendizaje, la vinculación de la formación con la investigación, innovación y la proyección social, bajo un enfoque transversal que trascienda los escenarios de aprendizaje con un modelo educativo centrado en la persona, la familia y la comunidad.

Con este nuevo modelo, cobra vida y sentido la frase “comunidad educativa” porque existe un involucramiento de todos: el Estado, líderes de las instituciones educativas, padres de familia, estudiantes, profesores y los distintos actores claves de la sociedad, quienes ven la necesidad de trabajar en conjunto por una educación de calidad.

Para el ámbito educativo, los retos son cada vez mayores, debido a que la comunidad educativa demanda una educación de calidad. Las instituciones educativas aspiran tener profesores de alta calidad y declaran que brindan una educación de calidad. En síntesis, todos queremos y exigimos beneficios de la calidad educativa para los distintos actores claves del sistema educativo.

El tránsito de un concepto de calidad que surge del ámbito empresarial al ámbito educativo genera controversias por las distintas interpretaciones y significados, estas se analizan a luz de la teoría existente y el contexto. Asimismo, se considera que la educación es un sistema complejo, donde existen distintas interrelaciones entre los subsistemas, componentes, procesos y actores.

Lo anterior, demuestra que existen algunas dificultades para definir la calidad educativa, dentro de los siguientes contextos:

- La complejidad de la educación, ya que tiene que funcionar y estudiarse de forma sistémica e integral en los distintos subsistemas y niveles.
- La pertinencia de los distintos programas educativos que respondan a las necesidades sociales, desarrollo tecnológico y productivo.
- Los desacuerdos que se generan entre la coherencia de los resultados alcanzados con los propósitos y metas planteadas.
- Lo complejo de implementar el modelo educativo asumido y declarado por las instituciones educativas.
- El rol del docente y el estudiante como artífice del acto educativo.
- La visión amplia de la educación que trasciende el acto de aprendizaje, incorporando funciones como la investigación,

innovación y la proyección social o extensión.

- La cultura organizacional que trasciende a su estructura, organización y funcionamiento.
- La misión declarada y asumida por las instituciones educativas.

Como puede observarse, no hay una definición de la calidad educativa que integre todos los atributos de la educación. No obstante, existen distintos autores que han expuesto sus ideas o significado de la calidad en la educación vista desde la misión que les corresponde y la práctica de su quehacer:

La calidad educativa está determinada por la capacidad que tienen las instituciones para preparar al individuo, de tal manera que pueda adaptarse y contribuir al crecimiento, desarrollo económico y social mediante su incorporación al mercado laboral, por lo que la calidad se valora en función del progreso y de la modernidad del país. (Marqués, 2008, como se citó en Cardoso Espinoza y Cerezo Mercado, p. 71)

Por su parte, Gago (2002) afirma que la calidad de la educación debe entenderse como la síntesis de atributos que posee ese proceso/artefacto/ciencia/técnica que llamamos educación. En tanto Vidal y Morales (2010) indican que la calidad educativa se entiende como los efectos positivamente valorados por la sociedad respecto del proceso de formación que llevan a cabo las personas en su cultura.

De acuerdo con estas definiciones, la calidad educativa está asociada con la responsabilidad asumida por las instituciones de formar a las personas, considerando las características y condiciones del área del conocimiento y de la cultura general. En esa medida, es la misma sociedad que valora la calidad de la formación de los protagonistas y su contribución al desarrollo en el ámbito social en el que está inmerso.

En el ámbito de la educación superior, Lemaitre et al. (2012) expone los siguientes planteamientos referentes a la calidad:

[...] calidad en la educación superior como el grado de ajuste entre las acciones que una institución, programa académico o carrera pone en marcha para cumplir las orientaciones emanadas de su misión y propósitos institucionales, y los resultados que se obtienen de estas acciones [...]. Así, la calidad se puede entender como la coherencia entre fines institucionales, objetivos estratégicos y actividades que se realizan para cumplir con esos objetivos, considerando además los medios que se emplean para ello. (p. 27)

La anterior definición nos acerca cada vez más a observar la calidad de la educación relacionada con el actuar de las instituciones y los resultados alcanzados, en cuanto trastoca los procesos educativos como la docencia, investigación, innovación y la extensión o vinculación, guiados por los referentes institucionales como la misión, los principios y valores se ponen en práctica a través de la planificación estratégica

y operativa en coherencia con las necesidades del entorno.

La calidad de la educación en el contexto nicaragüense

Nicaragua es un país que ha tenido avances significativos en la educación a partir del triunfo de la Revolución Popular Sandinista en 1979. Desde la Constitución Política de Nicaragua, en los artículos 58, 65, 76, 93, 101, 105 y los artículos del título VII sobre Educación y Cultura, el Estado asume el deber de garantizar la educación a todos los nicaragüenses y en todos los niveles. Asimismo, asume la capacitación y actualización de los servidores públicos, que debe ser pertinente y enfocada a la mejora de la productividad y el buen desempeño en la elaboración, ejecución y seguimiento de los distintos planes, programas o proyectos, sociales, políticos y de seguridad social.

Es así que en la Ley General de Educación (2006, cap. III, art. 6) se define la calidad de la educación como:

[...] El criterio transversal de la educación nicaragüense que desafía los procesos educativos en relación con los resultados académicos y con la relevancia de los aprendizajes para la vida de los educandos. Abarca la concepción, diseño de planes y programas de estudio que conforman parte importante del currículum; así como el desempeño o rendimiento de los educandos, del propio sistema educativo como tal y de la educación en su relación con el capital humano requeridos para el desarrollo de la nación. La

calidad de la educación apunta a la construcción y desarrollo de aprendizaje relevantes, que posibiliten a los educandos enfrentarse con éxito ante los desafíos de la vida y que cada uno llegue a ser sujeto-actor positivo para la comunidad y el país.

El CNEA define calidad de la educación superior como:

El conjunto de características o propiedades que deben poseer las instituciones de educación superior, alineadas a sus prioridades de su misión e identidad institucional, a fin de satisfacer las necesidades y expectativas de la sociedad nicaragüense, para su propia transformación y la de su entorno, sustentada en una cultura de mejora continua. Por tanto, los procesos y recursos deben estar orientados a estos fines. (CNEA, 2019, p. 41)

En correspondencia con la definición anterior, el CNU adopta la definición de calidad establecida por el CNEA; asimismo, explica que “esta adopción, establece el compromiso del CNU para trabajar en el mejoramiento continuo de la educación superior nicaragüense” (CNU, 2023, p. 33). Lo anterior evidencia el compromiso de este máximo órgano de la educación superior para enfocar su accionar en el mejoramiento continuo de los procesos académicos y administrativos de las universidades.

La asunción de esta definición de calidad evidencia claramente el compromiso de impulsar el trabajo articulado y armonioso entre el CNU y el CNEA que regulan

la educación superior. Ello constituye un componente fundamental para las universidades, que disponen de un mismo referente y enfoque transformador centrado en la mejora continua en el ámbito institucional y académico.

Teniendo en cuenta el concepto de calidad planteado por el CNEA y el CNU, ambos se enfocan en una visión estratégica de país, dándole vida a la calidad desde la perspectiva de la mejora continua en los procesos y el buen uso de los recursos para el logro de los propósitos. Por tanto, se asume la calidad en la educación superior en la medida en que las instituciones cumplen con su misión y propósitos por los que se crearon.

Relación de la calidad educativa con la misión y la evaluación

Los distintos planteamientos expuestos en este ensayo sobre el significado de calidad lo ubican desde el quehacer o actuar de las instituciones educativas, asimismo, desde la misión como un elemento clave que guía el funcionamiento de la institución y un referente importante para la evaluación y la acreditación, con el fin de garantizar el mejoramiento continuo. El planteamiento anterior se sustenta desde la declaración del concepto de calidad expresado por el CNEA y asumido por el CNU. Este organismo asume la calidad a través de las dimensiones, criterios de evaluación, pautas y evidencias, que están incorporados en las guías y manuales elaborados y facilitados a las universidades para el desarrollo de los procesos de evaluación y acreditación.

El concepto genérico de misión refiere al poder o facultad que se da a alguien para desempeñar algún cometido. Por

consiguiente, la misión es la carta de presentación de la organización. En este sentido, el CNEA, en el Glosario de la Educación Superior de Nicaragua, asume la misión como:

El enunciado general y duradero del propósito de la institución que la distingue de otras instituciones de su misma naturaleza, la identifica definiendo el espectro de sus operaciones en términos de su área de influencia y del valor agregado que proporciona. (p. 43)

El concepto de misión viene cobrando vida en las Instituciones de Educación Superior nicaragüense, en el sentido que manifiesta lo que se espera de ellas y sus atribuciones como instituciones de educación superior, tal como se establece en la Ley General de Educación (2006, cap. VI, art. 48):

El Subsistema de Educación Superior constituye la segunda etapa del sistema educativo que consolida la formación integral de las personas, produce conocimiento, desarrolla la investigación e innovación y forma profesionales en el más alto nivel de especialización y perfeccionamiento en todos los campos del saber, el arte, la cultura, la ciencia y la tecnología a fin de cubrir la demanda de la sociedad, comunidad étnica y contribuir al desarrollo y sostenibilidad del país.

Del planteamiento anterior, el CNU (2023) declara la misión para el subsistema de educación superior de la siguiente manera:

Somos el órgano rector del subsistema de educación superior nicaragüense concebido como un bien público y social, que asume la promoción y la gestión del aprendizaje, centrado en el bienestar de las personas, las familias, comunidades y garantiza una educación de calidad, integral, inclusiva, pertinente e intercultural, potenciando el uso y generación de conocimientos, para contribuir con el buen vivir y el progreso de país, de acuerdo con los principios y valores establecidos en la constitución Política y los planes nacionales, promoviendo la participación de toda la sociedad. (p. 4)

Lo anterior es un referente importante para las universidades en el abordaje de sus misiones, porque les permite situar el quehacer académico alineado al marco regulatorio del país y a lo establecido por el órgano rector del subsistema de educación, considerando los distintos ejes estratégicos en la declaratoria.

Es así que dentro del contenido de la misión declarada por el CNU se observan los siguientes ejes estratégicos: promoción del aprendizaje, gestión del aprendizaje centrado en el bienestar de las personas, las familias y comunidades, potenciar el uso y generación del conocimiento, garantiza una educación de calidad, integral, inclusiva, pertinente e intercultural, contribuir con el buen vivir y el progreso de país, principios y valores establecidos en la Constitución Política y los planes nacionales y participación de toda la sociedad.

La expresión más visible de la operatividad de la misión en las instituciones de educación superior se visualiza en el proyecto institucional, planes de desarrollo o planes estratégicos, planes operativos y los planes por instancias, en los que se incorporan los distintos procesos académicos y administrativos con sus respectivas acciones, indicadores, metas y resultados a fin de dar cumplimiento a la misma.

De acuerdo con lo anterior, la misión tiene una estrecha relación con la calidad, en la medida que el actuar de la institución es pertinente y está en coherencia con la misión. Es por ello que ha sido un referente clave o factor determinante en los procesos de evaluación y acreditación.

La misión de las universidades: un referente clave para la evaluación y la acreditación

Es común que cada institución de educación superior en su marco estratégico tenga declarada la misión que incorpora los elementos esenciales de la identidad de la institución, delimita su quehacer, integra los desafíos, involucra al personal y es un referente para evaluar los alcances o resultados. Esta se asume como la carta de presentación de la institución.

Es por ello que, en los modelos de aseguramiento de la calidad, la misión es el referente importante que guía la evaluación de la calidad. Su declaración debe ser pertinente, coherente y precisa. Tal como lo expresa Özdem (2011), la misión debe ser clara, sin ambigüedad en el propósito institucional, señala el mercado objetivo, el campo de actividad

y las necesidades que la institución procura satisfacer.

A continuación, se muestra la relación entre la misión declarada por las Instituciones de Educación Superior de Nicaragua, con las áreas claves vinculadas a su quehacer y la declaración de su compromiso con la calidad de la educación.

De acuerdo con las áreas claves identificadas en la misión de las universidades, se logra observar lo siguiente:

- Las universidades declaran su quehacer y la función que desempeñan como institución educativa.
- Justifican su razón de ser y existir con énfasis en la formación de los estudiantes que respondan a las exigencias del mercado laboral, al desarrollo del conocimiento, la ciencia y la tecnología y su aporte a los distintos sectores de la sociedad.
- Se destaca el énfasis a la gestión de las funciones sustantivas como la investigación, la innovación, la extensión o vinculación social, en su compromiso con la sociedad.
- Las universidades declaran sus principios y valores éticos que guían el quehacer institucional y los programas académicos.
- Se visualiza la definición de éxito en las distintas áreas claves identificadas.

Tabla 2
Áreas claves declaradas en la misión de las universidades

Partes interesadas	Áreas claves de la misión
Estudiantes	<ul style="list-style-type: none"> • Formación de profesionales, líderes, hombres y mujeres o personas • La formación es integral, competente, emprendedora e innovadora • Formación centrada en la persona, la familia y la comunidad
Docentes	<ul style="list-style-type: none"> • Facilitan el aprendizaje centrado en la persona, la familia y la comunidad • Desarrollo de competencias profesionales, ciudadanas y científicas • Propician la construcción colectiva del conocimiento • Fomentan los principios humanísticos, ciudadanos, ambientales y valores éticos • Generación del conocimiento, la ciencia y la tecnología mediante la investigación, la innovación y la extensión en equilibrio y armonía con la Madre Tierra • Gestión del conocimiento científico, la innovación, la tecnología y su difusión
Sociedad	<ul style="list-style-type: none"> • Formación pertinente de profesionales que respondan a las necesidades de la sociedad • Contribución a la transformación de la ciencia y la tecnología en beneficio de la sociedad • Contribución al desarrollo económico, político, social, ambiental y humano del país y la región • Comprometidos ante los retos del desarrollo humano sostenible, la realidad sociocultural, económica y ambiental del país • Articulación con los distintos sectores sociales para el desarrollo del trabajo conjunto • Aplicación del conocimiento, ciencia, tecnología e innovación en los distintos sectores productivos, ambientales y sociales del país
Calidad	<p>Misión</p> <ul style="list-style-type: none"> • Brinda educación integral, pertinente y de calidad • Garantiza el aseguramiento de la calidad en las funciones: docencia, investigación y proyección social • Consolidación de la institución de referencia por la calidad <p>Visión</p> <ul style="list-style-type: none"> • Institución acreditada por el cumplimiento de estándares de calidad a nivel nacional e internacional • Comunidad universitaria comprometida con la calidad en el desarrollo de los distintos procesos académicos y administrativos • Líder por su excelencia académica nacional e internacional • Reconocida por la calidad y calidez a nivel nacional e internacional

Fuente: Elaboración propia

Merece especial atención el compromiso con la calidad declarado en la misión y expuesto como área clave en la tabla anterior. En este sentido, se observa que:

- Se expresa el interés por la calidad dirigida a la formación.
- Se hace énfasis en la calidad institucional enfocada en las funciones sustantivas.
- En general las instituciones visualizan la calidad a través de la evaluación y la acreditación institucional.
- El compromiso con la calidad la visualizan en el futuro, ya que más del 50 % de las IES la ubican en la visión.
- Aspiran a la acreditación nacional e internacional, como un medio para lograr la calidad.

En síntesis, en las áreas claves de la misión queda evidenciado lo que corresponde trabajar en el ámbito interno de la institución y lo referido al trabajo externo que deben desarrollar en vinculación con los distintos sectores de la sociedad para el logro de los objetivos o propósitos. Lo anterior indica su consistencia interna y externa, y se reafirma su relevancia de referente clave para los procesos de evaluación y acreditación con el fin del mejoramiento continuo de los procesos universitarios.

Igualmente, se observa coincidencia con los ejes estratégicos expuestos anteriormente y que forman parte de la misión declarada por el CNU, lo

que constituye en una fortaleza para la educación superior, porque están trabajando bajo los mismos ejes que deberían direccionarse a resultados que favorezcan el cumplimiento de las metas de país.

No obstante, es importante que las instituciones revisen la misión para asegurarse de que esta contiene los elementos necesarios de su quehacer institucional, de manera que evidencie el atributo que la caracteriza. Sería de gran interés llevar a cabo un estudio más detallado que revele la coherencia entre la misión y la calidad, a partir de los resultados de la autoevaluación y la evaluación externa.

La calidad educativa y el rol de los protagonistas en el contexto nicaragüense

Es imposible referirse a la calidad educativa sin considerar a los protagonistas o las personas que forman parte de la comunidad educativa. En este contexto, los distintos modelos de la calidad hacen referencia a la participación, la comunicación, los procesos y el liderazgo. Es importante preparar al personal para asumir los retos y desafíos que requiere una institución o país que asume trabajar con calidad y calidez humana.

En su aporte a la calidad, Deming (1989) destaca los catorce puntos que se deben considerar para la dirección de la empresa, los que se pueden retomar para las instituciones de educación superior. De estos catorce puntos los siguientes son dedicados exclusivamente al trabajo con las personas:

- Formar y entrenar a los trabajadores para mejorar el desempeño del trabajo.
- Adaptar e implantar el liderazgo.
- Eliminar el miedo, para que las personas trabajen seguras y en lo mejor de sí mismas.
- Eliminar eslóganes y consignas para los operarios, sustituyéndolo por acciones de mejora.
- Eliminar las barreras que privan a la gente de estar orgullosas de su trabajo.
- Estimular a la gente para su mejora personal.
- Poner a trabajar a todos para realizar esta transformación, aplicando el método planificar, hacer, verificar, actuar.

Estos puntos ubican a las personas en el centro de la calidad y empieza con la formación profesional para el buen desempeño de sus funciones. Adicionalmente, se considera importante estimular a las personas para su propia mejora. Desde el liderazgo se juega un papel fundamental para ubicar a las personas en el centro de los procesos de cambios y mejora continua. En este sentido, el filósofo Ishikawa planteaba que la calidad debía ser llevada más allá del mismo trabajo, a la vida.

Con respecto al liderazgo, es fundamental destacar el compromiso que asume la alta gerencia en trabajar e impulsar la gestión de la calidad en la organización.

Desde esta perspectiva, Deming (1994, p. 68) afirma que “el trabajo de un líder es conseguir la transformación de su organización [...]”

En este ámbito, se evidencia el liderazgo del Gobierno de Reconciliación y Unidad Nacional en conducir el sistema educativo nacional hacia la pertinencia y calidad. Esto se refleja en la Constitución Política y las leyes concernientes al ámbito educativo. Este sistema cobra vida en las distintas instituciones educativas del país, quienes toman como base de su actuar el Plan Nacional de Lucha Contra la Pobreza y para el Desarrollo Humano 2022-2026. Asimismo, el liderazgo asumido por las personas que están al frente en las instituciones educativas y a través de la planificación estratégica que garantizan la pertinencia y calidad.

La educación ha experimentado cambios y transformaciones significativas en los distintos niveles del sistema educativo nacional. Esto quedó demostrado con la Gran Cruzada Nacional de Alfabetización impulsada en 1980; el desarrollo de las estrategias relacionadas a la educación gratuita, inclusiva, intercultural, creativa e innovadora; asimismo, con el fortalecimiento de la formación docente y líderes en todos los niveles; el modelo de educación centrado en la persona, la familia y la comunidad; la pertinencia educativa y el desarrollo de la investigación, la innovación y la disponibilidad de recursos para la educación.

Específicamente, en el subsistema de educación superior de Nicaragua se observa el liderazgo asumido por el CNU y el CNEA, quienes a partir del marco jurídico y normativo del país están

impulsando acciones encaminadas al mejoramiento continuo de las instituciones de educación superior. Su trabajo se refleja en el Marco Estratégico de la Educación Superior 2022-2023, que orienta los lineamientos a seguir por parte de las universidades de Nicaragua; asimismo, con el establecimiento del sistema de gestión de la calidad y el sistema de aseguramiento de la calidad.

El liderazgo pedagógico de los docentes es asumido desde el acto educativo, al actuar como mediadores del aprendizaje centrado en la persona, la familia y la comunidad. En este proceso educativo la calidad y la pertinencia cobran vida, porque es ahí que se da la interacción humana entre el docente y el estudiante como protagonista de su propio aprendizaje. Desde este punto de vista, el liderazgo es fundamental para dirigir al personal hacia los propósitos estratégicos y las metas encaminadas al desarrollo y transformación de la educación para la mejora continua.

En consecuencia, se reafirma que la calidad debe estar centrada en las personas, que implica para ellas apropiarse y comprometerse con la misión, para cumplir con los principios, valores, objetivos y estrategias. En esa medida asumirán conscientemente la responsabilidad para realizar bien el trabajo que les corresponde hacer para alcanzar la calidad.

Al respecto, Rodríguez (2017) indica que:

[...] lograremos la actitud positiva y la disposición de todos los miembros de la comunidad universitaria, juntando la mirada con sentido crítico,

creativo, propositivo, fomentando el diálogo y escuchándonos sobre los diferentes puntos de vista de una situación o proceso que debamos cambiar o modificar. (p. 4)

Por lo anterior, se enfatiza la importancia de trabajar en función de la calidad del personal en términos de actitud y aptitud, en función de una cultura de calidad en coherencia con la cultura organizacional. Esto con el fin de empoderar los referentes institucionales y enfocarnos en la mejora de los procesos del quehacer institucional. De esta manera se busca la participación consciente en los procesos de cambios.

Muchos pensarán que es una utopía o un romanticismo, pero se debe ver la calidad en nuestras instituciones con un nuevo pensamiento, debido a que, si queremos calidad en lo que hacemos, debemos empezar por la calidad humana. Tal como lo expresa Berman (1999) debemos ser capaces de transformar nuestra realidad desde un nuevo pensamiento, desde una nueva organización llena de corazones humanos. Así debe ser la calidad, con rostros humanos y corazones abiertos hacia el cambio.

Conclusiones

La calidad educativa conlleva a una mirada estratégica que requiere el trabajo conjunto de los actores o protagonistas de la institución. Es así que, la participación y la comunicación son ejes fundamentales que facilitan la apropiación, la pertinencia y el compromiso de todos; de ahí surge la necesidad de establecer la cultura de la calidad en las instituciones.

La calidad en las universidades toma como referente lo declarado en su

misión, puesto que es su razón de ser y ella contiene los distintos ejes de trabajo, los principios y valores, deja abiertas las pautas para el planteamiento de la visión, objetivos estratégicos y las acciones a emprender mediante la planificación estratégica. A partir de la misión queda declarado el compromiso del actuar de la institución con calidad y pertinencia.

Las personas conforman la institución u organización son las que le dan vida a la calidad. Este elemento pedagógico empieza con la calidad de las personas, con el compromiso de realizar bien el trabajo que tienen que hacer. En la medida que las personas interiorizan los referentes institucionales, participan y están en comunicación, contribuyen al mejoramiento continuo del quehacer institucional.

El liderazgo en la conducción de los procesos ha sido fundamental y está orientado al trabajo conjunto para unir los esfuerzos y recursos bajo una misión y objetivos compartidos por los subsistemas de educación, MINED, INATEC, CNU y SEAR. Este esfuerzo de articulación ha incidido significativamente en los logros de la educación, que ha tenido como referente el modelo educativo centrado en la persona, la familia y la comunidad.

Listado de referencias

- Berman, M. (1987). El reencantamiento del mundo. Editorial Cuatro Vientos.
- Cardoso Espinosa, E. O. & Cerecedo Mercado, M. T. (2011). Propuesta de indicadores para evaluar la calidad de un programa de posgrado en Educación. *Revista electrónica de investigación educativa*, 13(2), 68-82. http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1607-40412011000200005&lng=es&tlng=es.
- Consejo Nacional de Evaluación y Acreditación (CNEA). 2019. Modelo de Calidad de la Educación Superior Nicaragüense.
- Modelo de Calidad de la Educación Superior Nicaragüense- II Versión | CNEA
- Consejo Nacional de Evaluación y Acreditación (CNEA). 2020. Glosario de Educación Superior de Nicaragua.
- Glosario de la Educación Superior de Nicaragua III Versión | CNEA
- Consejo Nacional de Universidades (CNU). (2023). Compendio normativo del subsistema de educación superior nicaragüense. Editorial Consejo Nacional de Universidades (CNU).
- Consejo Nacional de Universidades (CNU). 2023. Plan Nacional de Educación Universitaria 2023-2026. Editorial Consejo Nacional de Universidades (CNU).
- Crosby, P. (1987). La calidad no cuesta: el arte de cerciorarse de la calidad. (Trad. Díaz, O.). Editorial Continental, S. A. de C.V.
- Deming, E. (1989). Calidad, productividad y competitividad: la salida de la crisis (Traductor Jesús Nicolau). Editorial Díaz de Santos, S.A. (Texto original publicado 1986).
- Deming, E. (1994). La nueva economía

- para la industria, el gobierno y la educación. (Traductor Jesús Nicolau). Editorial Díaz de Santos, S.A.
- Feigenbaum, V. (1994). Control total de la calidad. Editorial Continental, S. A. de C.V.
- Gago, A. (2002). Apuntes acerca de la evaluación educativa. SEP.
- Lemaitre, M. J., Maturana, M y Alvarado, A. (2012). Cambios en la Gestión Institucional en Universidades, a partir de la implementación del Sistema Nacional de Aseguramiento de la Calidad: La experiencia chilena. Revista Calidad en la Educación (36), 21-52.
- Juran, J. M. (1990). Juran y la planificación para la calidad. (Trad. Nicolau Medina, J. y Gozalbes Ballester, M.). Ediciones Díaz Santos, S. A. (Trabajo original publicado en 1988).
- Ley 582 de 2006. Ley General de Educación. 03 de agosto del 2006. D. O. No. 150.
- Ley 1087 (2021). Ley de reformas y adiciones a la ley 704, Ley creadora del Sistema Nacional para el Aseguramiento de la Calidad de la Educación y Reguladora del Consejo Nacional de Evaluación y Acreditación. 27 de octubre del 2021. D. O. No. 199.
- Orozco, S. (2016). Componentes del modelo de gestión de la calidad institucional Universitario: una propuesta para la UNAN-Managua, Nicaragua. (Tesis doctoral). Universidad Nacional Autónoma de Nicaragua, Managua (UNAN-Managua).
- Özdem, G. (2011). An Analysis of the Misión and Visión Statements on the Strategic Plans of Higher Education Institutions. Journal Educational Sciences: Theory & Practice. 11(4), 1887-1894. 2024.
- Rodríguez, R. (2017). La dinámica Universitaria determinada por la estructura o por la actitud de sus miembros [Ensayo de doctorado no publicado]. Universidad Internacional Antonio de Valdivieso. Managua, Nicaragua.
- Vidal, L. y Morales, I. (2010). Calidad educativa. Educación Médica Superior, 24(2), 253-27. http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0864-21412010000200013&lng=es&tlng=es
- Zúñiga Carrasco, M., Poblete Letelier, Á., & Vega Godoy, A. (2008). El desarrollo de competencias en un contexto de aseguramiento de calidad. Diseños curriculares: orientaciones y trayectoria en las reformas educativas. Centro Interuniversitario de Desarrollo-CINDA.