

Aproximación del enfoque por procesos al contexto universitario

I

Por Jorge Iván Pérez Rave

Publicado 1 Jul 2006 en [Investigación](#), [Investigación Educativa](#)

Aproximación del enfoque por procesos al contexto universitario (I)

Por Jorge Iván Pérez Rave

Publicado 1 Jul 2006 [Investigación](#), [Investigación Educativa](#)

La apertura de los mercados, el acelerado desarrollo tecnológico y las necesidades cambiantes de consumidores cada vez más inflexibles, demandan de las [organizaciones](#) estrategias que les permitan aumentar la calidad de los productos y servicios, y a su vez, disminuir los costos y los gastos, a fin de asegurar la permanencia en el mercado y la contribución al mejoramiento de las condiciones de vida de la sociedad.

Las universidades, como organizaciones prestadoras de servicios, no escapan a esta realidad, más aún tratándose de la formación de los futuros profesionales, y por consiguiente, es imprescindible implementar en ellas, aquellas prácticas de gestión que caracterizan a exitosas organizaciones [empresariales](#), puesto que les permiten satisfacer cabalmente las necesidades de sus clientes, empleados, accionistas, proveedores y sociedad en general.

Estas prácticas se fundamentan en un gerenciamiento de la calidad total (Herndricks y Singhal, 1999), en el que se compromete desde el portero hasta la alta dirección, en la búsqueda insaciable de la satisfacción de las necesidades de todas las partes interesadas (Membrado, 1999).

Sin embargo, gestionar la calidad total en las universidades, reclama inicialmente derribar la estructura funcional que las caracteriza, puesto que se constituye en una de sus principales barreras por los motivos fundamentales que se mencionan a continuación: no permitir la orientación al cliente, imposibilitar el trabajo en equipo y ubicar los objetivos individuales por encima del objetivo global de la organización. Este enfoque tradicional, si bien tuvo apogeo en décadas anteriores con el principio taylorista de la especialización funcional, hoy por hoy las presiones del entorno reclaman su avance hacia un enfoque por procesos.

En este nuevo esquema de gestión, la universidad se conceptualiza como un sistema compuesto por procesos interrelacionados y, a diferencia del tradicional enfoque funcional, éste posibilita la orientación al cliente, la comprensión de los procesos necesarios para cumplir con la razón de ser de la universidad, el trabajo

en equipo, la mejora continua, la optimización de los recursos y, por consiguiente, la satisfacción de todas las partes interesadas.

No obstante, pretender implementar el enfoque por procesos en las organizaciones de educación superior, sobre todo en aquellas universidades públicas, sería todo un riesgo si antes no se eliminan paradigmas de pensamiento que impiden la integración de las diferentes áreas y frustran el avance hacia la gestión de una calidad total, estando presentes tanto en directivos, personal docente y no docente, como en estudiantes. Estos desfavorables paradigmas ameritan el compromiso de la alta dirección, la sensibilización del [talento humano](#) que forma parte de la universidad y mucha paciencia en la implementación del mencionado enfoque.

En esta oportunidad, se dedican algunos espacios a visualizar el contexto universitario desde una perspectiva de gestión por procesos, y se dan aportes exploratorios que abordan la razón de ser de la universidad, más allá de la captación y titulación de alumnos, a fin de propiciar reflexión y discusión sobre su uso y, contribuir al mejoramiento de todas las partes interesadas.

La universidad desde un enfoque por procesos

La gestión por procesos en el ámbito universitario, conlleva a conceptualizar la universidad como una organización compuesta por un conglomerado de procesos interrelacionados, que buscan un objetivo global que cumplir. Dicho enfoque implica identificar y gestionar, sistemáticamente, los procesos y la interacción entre ellos (ISO 9000:2000), y parte de la premisa de que los resultados deseados, se alcanzan con mayor eficiencia cuando los recursos y las actividades relacionadas se gestionan como procesos (ISO 9000:2000).

En este sentido, puede decirse que dicha gestión consiste identificar los procesos de la organización y sus interrelaciones, para girar continuamente el ciclo PHVA (Planear, Hacer, Verificar, Actuar) sobre ellos y mejorar su efectividad (eficacia, eficiencia), a fin de satisfacer las necesidades de los clientes, accionistas, empleados, proveedores y sociedad en general.

De acuerdo con la norma ISO 9000:2000, un proceso es un conjunto de actividades mutuamente relacionadas, que transforman elementos de entrada en resultados y, donde dichas actividades requieren la asignación de recursos. Andriani C, et al (2003), se refiere a proceso como un conglomerado de operaciones, conformado por materiales, maquinaria, métodos y personas, que agregando valor, buscan transformar la materia prima en producto terminado útil para el cliente.

Vale la pena resaltar, que un proceso puede estar conformado por una serie de procesos, denominados subprocesos, y cada uno de éstos a su vez, estar compuestos por otro conglomerado de procesos; todo ello depende de la complejidad de la organización y de la perspectiva desde la cual se le aborde.

Al ingresar los alumnos a la universidad, comienzan un proceso de [transformación](#) en el que se les agrega “valor” a través de un conjunto de actividades formativas interrelacionadas y, en las cuales interviene el personal docente y no docente de la universidad; es imprescindible resaltar que dicho valor corresponde al desarrollo de competencias profesionales y que los mismos alumnos son coproductores de su propia formación, puesto que si éstos no se esfuerzan por adquirir dicha formación, de nada sirven los esfuerzos de los demás actores del proceso.

Pasados 3, 4, 5 años o más, dependiendo de la titulación y del tipo de institución, la universidad arroja el resultado final, el cual hace referencia a los titulados, es decir, alumnos que ingresaron al proceso y adquirieron y acreditaron una serie de saberes a nivel científico, técnico y ético. Si bien es cierto que la adquisición de las competencias profesionales no siempre se da, es claro que éste debe ser el fin de todo proceso formativo.

Los titulados, como resultado del proceso, se convierten en el producto final, cuyo objetivo es satisfacer las necesidades de los clientes de la universidad, en este caso, de las organizaciones empresariales que los contraten y de la sociedad en general; además de que los alumnos titulados también se constituyen en clientes directos, pues la universidad, con su aporte de valor (competencias), debe satisfacer sus necesidades y expectativas respecto a la formación profesional recibida. Puede verse entonces que la universidad es un sistema complejo, en el que uno de sus elementos fundamentales, el alumno, ejerce diversos papeles en diferentes momentos del tiempo: materia prima, coproductor y cliente.

[Palabras clave](#): gestión por procesos, universidad, calidad

Referencias

Andriani, Carlos et al. (2003). Un nuevo sistema de gestión para lograr Pymes de clase mundial. México. Norma.

Herndricks, K; Singhal, V. (1999). Don't Count TQM Out. Quality Progress. Vol. 32, N°4, pp 35-42.

Icontec. Instituto Colombiano de Normas Técnicas. Sistemas de Gestión de la Calidad. Fundamento y vocabulario. (ISO 9000:2000)

Membrado, J. (1999). La gestión empresarial a través del modelo europeo de excelencia EFQM. Ediciones Díaz de Santos. Madrid.



Tomado de

<https://entorno-empresarial.com/aproximacion-del-enfoque-por-procesos-al-contexto-universitario-i/>