

## La calidad de la educación superior: dimensión fundamental para la Internacionalización de la Universidad\*

Caterina Clemenza<sup>1</sup>, Juliana Ferrer<sup>2</sup> y Rubén Araujo<sup>3</sup>

<sup>1</sup>Profesora- Investigadora Titular adscrita al Instituto de Investigaciones de la FCES de la Universidad del Zulia. Dra. en Ciencias Gerenciales.

E-mail [caterinaclemenza@yahoo.es](mailto:caterinaclemenza@yahoo.es). <sup>2</sup>Profesora- Investigadora Titular adscrita al Instituto de Investigaciones de la FCES de la Universidad del Zulia. Dra. en Ciencias Gerenciales.

E-mail [jumferrer@cantv.net](mailto:jumferrer@cantv.net). <sup>3</sup>Magister en Gerencia de Empresas. Comunicador Social. Economista. Cursante del Doctorado en Ciencias Gerenciales. E-mail: [raraujove@yahoo.es](mailto:raraujove@yahoo.es)

### Resumen

El presente trabajo tiene por objeto reflexionar sobre la calidad de la educación superior como factor coadyuvante para la internacionalización de la Universidad. Los fundamentos de la asociación calidad de la educación superior e internacionalización, se basan en la existencia de contenidos, métodos docentes actualizados e innovadores y en un reconocimiento y valoración institucional a nivel internacional, donde se debe redefinir y perfeccionar las funciones básicas con respecto a la formación, capacitación permanente del recurso humano, la investigación científica que sustenta esos cambios y los servicios que aporta a la sociedad. Se realiza una contrastación teórica de la calidad de la educación superior y del proceso de internacionalización enmarcado en el contexto global. Se concluye que la Universidad vive en un proceso de transición, que demanda unos estándares de calidad que la presenten como una institución generadora, sistematizadora de conocimientos, formadora de los futuros actores sociales, líderes en ciencia y tecnología; como un espacio propicio para la investigación, fomento de la creatividad y para la crítica y confrontación de ideas; todo lo cual le permitirán insertarse a las exigencias de la realidad global.

**Palabras clave:** Calidad de la educación superior, internacionalización universitaria, globalización.

\* Este artículo fue presentado en la VI Jornadas de Investigación y Postgrado.

## The Quality of Higher Education: A Fundamental Dimension in the Internationalization of the University

### Abstract

The objective of this paper is to reflect on the quality of higher education as a positive factor in the internationalization of the university. The basis for the qualitative association of higher education and internationalization is founded on the existence of contents, up-dated and innovative teaching methods, and institutional recognition and valorization on an international level, in which basic functions with respect to formation, human resource capacitation, scientific research as a basis for these changes and the services offered to society are defined and perfected. A theoretical comparison and contrast of higher education quality and the internationalization process within a global text are undertaken. The conclusion is that the university lives a process of transition, which demands quality standards that make the university an institution that generates and systematizes knowledge, forming future societal actors, scientific and technological leaders, and makes them appropriate spaces for research, creativity, criticism and the confrontation of ideas. All of this permits the insertion of the country into the global reality.

**Key words:** Higher education quality, university interationalization, globalization.

### Introducción

Al tratar de definir calidad en la educación superior, ésta se asocia con la reputación institucional que se tiene, a la disposición de los recursos académicos o financieros adecuados, a los resultados obtenidos, al valor intrínseco de los contenidos académicos, o por la apreciación del valor agregado que la institución brinda. En otras ocasiones, se identifica la calidad con la mayor o menor satisfacción por parte de una institución o programa, de los estándares fijados por las asociaciones profesionales, por las agencias de acreditación, o de manera más simple por la satisfacción manifiesta de los empleadores (Arrién, 1997).

Sin embargo, en la concepción de que las universidades están obligadas a mejorar continuamente la calidad de los servicios que presta a la sociedad en el ámbito de sus funciones básicas: Docencia, investigación y extensión, se incorporan aspectos, que de acuerdo a Arrarte (2003), afectan significativamente la búsqueda de la calidad en todos sus procesos; entre ellos: -Diferenciación institucional; Masificación de la matrícula; Restricción de Recursos Presupuestarios; Incremento de la competencia entre institu-

ciones de la Educación Superior; Diversificación de la demanda. Transición hacia economías basadas en el conocimiento; La búsqueda permanente de nuevos conocimientos y de nuevas técnicas dentro de una concepción unificadora del mundo; El cambio en la orientación de la valoración social. Existe una creciente presión social sobre la calidad de los servicios universitarios: docencia, investigación, transferencia tecnológica, etc.; Y la creciente internacionalización de los mercados laborales en el ámbito profesional y técnico.

La calidad de la educación universitaria puede explicarse, de acuerdo a Fernández (2002), como: un modelo de producción industrial que asume la educación como un proceso que puede igualarse al de producción industrial. Así, la calidad universitaria sería semejante a la calidad de los profesionales producidos para satisfacer las necesidades del sector externo. Y un modelo de desarrollo global donde la calidad universitaria estaría determinada por el valor agregado que se generaría en el personal docente y administrativo, estudiantes, y en los servicios ofrecidos. Puede observarse, que históricamente la calidad universitaria se ha venido valorando por parámetros muy concre-

tos y cuantitativos, que pueden ir desde el número de estudiantes por aula, número de estudiantes por profesor, hasta las asignaciones presupuestarias, pero al pretenderse valorar los aspectos relacionados con los resultados, como puede ser el valor educativo agregado, o la adecuación de los estudiantes a las expectativas de trabajo, la misión se vuelve casi imposible, pues no se cuenta con los medios para determinar semejantes valores (Fernández, 2002).

Según la UNESCO (2003), la calidad de las universidades es el referente más importante para juzgar el desarrollo de estas instituciones. En la universidad venezolana no existen ni la normativa ni los mecanismos técnicos que permitan enjuiciar sistemáticamente la calidad de nuestras instituciones universitarias, lo que limita a nuestras universidades en los procesos de internacionalización y globalización (Proyecto SEA, 2002).

### **La Calidad como factor Competitivo de la Educación Universitaria**

Se entiende por competitividad en el subsistema de educación universitaria, el nivel en que ésta crea valor, a través de una eficaz gestión de sus recursos y capacidades. La calidad como factor de competitividad debe ser analizado en el contexto de los procesos sociales y políticos en los que interactúan agentes y actores. A tal efecto, para que la Universidad sea competitiva se requieren aspectos tales como: Dar a conocer a los usuarios de los servicios de la Universidad la seguridad de que existen unos niveles mínimos de calidad; adecuación de la infraestructura a los requerimientos de la demanda; desarrollar programas de enseñanza-aprendizaje que califiquen a los estudiantes para las exigencias del mercado laboral; asimilen conocimientos y participen en los procesos de cambio; desarrollar la investigación básica y aplicada con pertinencia social; capacidad para aprovechar, desarrollar, adaptar y utilizar los conocimientos derivados de las nuevas tecnologías; formación del personal docente y de investigadores como elemento indispensable para lograr una política viable dentro de la gerencia de la educación superior que motorice los procesos; contar con políticas eficientes de financiamiento; contribuir con las estrategias locales, regionales y nacionales de desarrollo regional; diversificar su oferta educativa a fin de dar respuesta a las necesidades del mundo del trabajo; fortalecer la cooperación internacional con los otros centros de investigación de educación superior y con las oficinas de cooperación internacional de los gobiernos nacionales e internacionales.

Para Pérez (2004), la Universidad puede ser más competitiva si apunta sus estrategias a: Preparar a la comunidad universitaria para asimilar conocimientos y participar en un proceso de cambio permanente y rápido; mejorar el capital humano; mejorar el capital tecnológico; mejorar la inserción laboral de sus egresados; reforzar la investigación con pertinencia social; fortalecer la relación Universidad-Sector productivo; y contribuir a las estrategias locales y regionales para el desarrollo de la sociedad del conocimiento.

Por ello, al hablar de calidad para competir se puede hacer desde dos puntos de vista: una intrínseca, que hace referencia a la observación de la ciencia, y otra extrínseca, que se refiere al contexto social de desarrollo; que de acuerdo a Fernández (2002), se refiere a la pertinencia, es decir, a la correlación con las necesidades del entorno. Contemplar las dos visiones al mismo tiempo, supone observar un panorama multidimensional de la calidad y comprender que cada Universidad puede tener unos fines y demandas propios, matizando sus propios requerimientos de mejora de la calidad en base a las siguientes dimensiones:

- Dimensión Académica, tiene como meta la excelencia a partir de estándares que fijan cada una de las áreas o disciplinas.
- Dimensión de la reputación; se refiere a la imagen de calidad que transmite la Universidad a la sociedad en general.
- Dimensión de la perfección; implica el estudio y la optimización de los recursos y capacidades con los que cuenta la Universidad.
- Dimensión económica; estará relacionada con: la calidad como disponibilidad de recursos, Y la calidad como consecución de objetivos
- Dimensión de satisfacción de usuarios; supone llegar a cubrir los requerimientos y expectativas de los clientes de la Universidad, tanto actuales como futuros (Fernández, 2002).
- Dimensión organizacional; implica nuevas formas de gestión en la Universidad, que sean más emprendedoras y que apunten a una verdadera transformación institucional adecuada a los nuevos escenarios sociales.

Así, la autonomía y la diversificación universitaria obligan a las universidades a definir su propia estrategia y sus propios objetivos a fin de lograr ser competitivas. La calidad, en este caso, se mide por la capacidad de los equipos

de gobierno en conseguir esas metas que ellos mismos han diseñado.

### **Globalización e Internacionalización de la Universidad**

La universidad, como institución en contacto permanente con su entorno, no escapa a las amenazas que le plantea el siglo XXI. El incesante cambio, la elevación de los niveles de competitividad, el aumento de la complejidad y la transformación en el rol que juegan los usuarios, la colocan en una situación comprometida, de tal manera que la sobrevivencia depende de la profundización de las acciones que deben acometerse para originar la transformación deseada, que adecue las estructuras de la Universidad, a los nuevos tiempos.

Esa nueva universidad está urgida de reencontrarse a sí misma, bajo un claustro universitario que sobrepasó los espacios convencionales y académicos tradicionales, que necesita aprender a corregir, tener voluntad política para reformar, transformar y permitir avanzar a pesar de las crisis, en la búsqueda de una universidad al servicio de la investigación y donde el espacio para la formación de un profesional sea parte del compromiso social.

Delgado (2004), asume que la universidad contemporánea está contextualizada en la llamada sociedad del conocimiento y en el proceso de globalización. En cuanto a la sociedad del conocimiento expresa que: el conocimiento, la innovación y la capacidad de aprendizaje son tres aspectos complementarios del desenvolvimiento de la sociedad contemporánea y que se insertan en: la generación de nuevos avances científicos; la profunda transformación en el reparto de la actividad económica entre los diferentes sectores y la distribución de la población ocupada; la aceleración de la internacionalización económica-social; el aumento del nivel de la educación y de la base de conocimientos en las sociedades consideradas avanzadas. Así, las instituciones que producen, administran y difunden conocimientos se convierten en estratégicas y pasan a formar parte de este sistema de poder mundial, quienes se interesan en instituciones como la Universidad, clave en ese nuevo esquema de relaciones que marcan el mundo contemporáneo.

En el caso de las universidades latinoamericanas y en especial la venezolana, viven inmersas en un proceso de transición del paso de la sociedad industrial a la llamada sociedad del conocimiento. Este proceso involucra de manera activa a estas instituciones demandando de ellas nue-

vos conocimientos generados por disciplinas interconectadas en el mundo global. Dichos cambios toman como eje central el desarrollo de actividades para el conocimiento, lo cual choca con el modelo exageradamente docente (Casas, 1998) adoptado por la mayoría de las universidades venezolanas.

Para García (2001), los desafíos que enfrentan hoy las universidades, son particularmente grandes, ya que el conocimiento se ha insertado en todos los espacios de la sociedad, hasta el punto de calificar a la sociedad actual como sociedad del conocimiento, de la información, del aprendizaje, sociedades en red, es decir sociedades con un alto valor educativo. Se está gestando un nuevo paradigma de universidad asociado a la globalización del conocimiento, con un mercado educativo sin fronteras, muy competitivo internacionalmente.

La presencia de la globalización ha trascendido el ámbito meramente económico para ubicarse y consolidarse en todos los aspectos de la vida social. Adquiriendo diferentes connotaciones entre ellos se identifica la globalización del conocimiento, dando paso al concepto de educación global, la cual se asocia a la globalización cultural, social y ambiental. De acuerdo a García (1996), la educación global es uno de los muchos términos que se emplea para resaltar la importancia de educar bajo una perspectiva donde no existe fronteras para el conocimiento.

En este paradigma de educación global, se entiende, que la educación se inserta dentro de un modelo de desarrollo sostenible, caracterizado por una mayor calidad de sus procesos y productos; por el respecto a la diversidad cultural; por una nueva relación del hombre con la naturaleza; y por una mayor sensibilidad hacia los problemas de pobreza material, intelectual y ética (García 1996).

En este sentido, es necesario para emprender este proceso, que los miembros del sistema educativo sean activos y estén atentos a las señales de cambio que el entorno envía; por lo que se hace indispensable una ruptura de los paradigmas tradicionales, formando equipos equilibrados y cohesionados, desarrollando una cultura corporativa sustentada en valores como la calidad, innovación, credibilidad, y sobre todo seguridad y confianza, rasgos que harán coherente la relación de la institución, su vinculación e inserción a los mercados globales.

Esta inserción de la universidad en los mercados globales, lleva consigo el proceso de internacionalización el cual hace que se trasciendan las barreras locales, condicionada por los estándares de calidad, pertinencia y eficiencia que le permitirán la permanencia en su contexto; lo que

determina la necesidad de redefinir y perfeccionar sus funciones con respecto a la formación y capacitación permanente del recurso humano, la investigación científica que sustenta esos cambios y los servicios que aporta a la sociedad en correspondencia con dicho desarrollo.

Bajo la concepción moderna de conocimiento, las universidades deben abrirse en el marco de la demanda del mercado, en la generación de ideas e innovación tecnológica. Ya que, de manera cada vez más clara, a medida que pase el tiempo, nuestra Universidad no sólo estará en competencia con las demás universidades venezolanas sino también con al menos parte de las universidades de la región latinoamericana. Y esto significa también que tendrá nuevas oportunidades de vincularse a equipos de investigación, de atraer estudiantes y de beneficiarse con la presencia circunstancial o estable de académicos provenientes de otros países.

Así, se entiende por internacionalización el proceso de transformación institucional que tiene como propósito la integración de la dimensión internacional e intercultural en la misión, la visión, la cultura, las políticas, los planes de desarrollo y de estudio de la universidad (Larrañaga, 2003).

La internacionalización es un fenómeno que trasciende lo económico y que impacta directamente en aspectos fundamentales de las vidas de las naciones, tales como la cultura, la educación, la política y en general, las visiones del mundo contemporáneo, el fenómeno de internacionalización que estamos viviendo va a tener un efecto importante sobre nuestra educación superior, es obvio que las universidades deben prepararse para afrontar una fuerte competencia. La calidad del servicio educativo debe mejorarse para que la educación que se ofrezca sea competitiva con la educación que se da en otros países (Yarzabal, 1997).

La educación ante la internacionalización, requiere un cambio actitudinal importante en las personas a la par de una modificación de políticas en las instituciones, especialmente en las educativas y en los gobiernos. La internacionalización constituye un instrumento básico como lo dice la UNESCO al permitir que las universidades de América latina y del Caribe produzcan mayores cambios cualitativos, como consecuencia del creciente papel estratégico concedido al orden internacional

Corresponde distinguir las actividades internacionales, de cooperación o de intercambio de lo que es el proceso de internacionalización, que abarca aquellas actividades universitarias locales de docencia, investigación o extensión, sin perjuicio de las actividades propiamente internaciona-

les tales como seminarios, congresos, intercambio estudiantil y de docentes, etc.

Una universidad internacionalizada se enriquece de su constante vínculo con la comunidad académica internacional, al tiempo que enriquece a esa comunidad con sus propios aportes y su especificidad. La internacionalización es de este modo un fin en sí mismo y un medio para enriquecer al sistema universitario internacional y al propio país en el que está inserta la institución.

## Consideraciones Finales

Hoy día en un mundo globalizado deja de tener sentido la realización de esfuerzos aislados. Mientras las naciones y las organizaciones establecen normas estandarizadas para aumentar la competitividad, la eficiencia y facilitar intensas y variadas relaciones, se hace indispensable lograr una correlación entre la generación de riqueza y la generación de conocimiento, debido a la importancia de la segunda en la actividad económica actual.

Debido a los grandes y acelerados cambios en todos los órdenes de la sociedad y a la desconfiguración de las fronteras, dadas por los procesos de globalización e internacionalización, las organizaciones se han visto en la urgente necesidad de incrementar su competitividad, para la cual, sus acciones apuntan a la búsqueda de estándares óptimos de operatividad que le permitan la interrelación transparente tanto con sus clientes internos como externos.

La gestión de la calidad proporciona principios que permiten lograr una continua evaluación de los estándares alcanzados con el fin de garantizar esa competitividad. Esta evaluación permite ofrecer productos y servicios con alto contenido valorativo; incorporar a los clientes, proveedores y competidores como agentes vitales dentro de la organización.

Bajo esta concepción, las universidades deben abrirse en el marco de la demanda del mercado, en la generación de ideas e innovación tecnológica. Ya que, de manera cada vez más clara, a medida que pase el tiempo, la Universidad del Zulia no sólo estará en competencia con las demás universidades venezolanas, sino también, con al menos parte de las universidades de la región latinoamericana. Y esto significa también que tendrá nuevas oportunidades de vincularse a equipos de investigación, de atraer estudiantes y de beneficiarse con la presencia circunstancial o estable de académicos provenientes de otros países.

## Referencias Bibliográficas

- ARRARTE, R. (2003). La calidad y la productividad en la universidad estatal. [www.bibliotecadigital UNMSM.pe](http://www.bibliotecadigital UNMSM.pe).
- ARRIÉN, J. (1997). Calidad y acreditación: exigencias a las universidades. En la educación superior en el siglo XXI. Visión de América Latina y el Caribe, tomo I. Ediciones CRE-SALC/UNESCO. Caracas (Venezuela). Págs. 447-460.
- CASAS, M. (1998). "Hacia la transformación de la Universidad Venezolana. ¿Disfuncionalidad de un modelo universitario?" En Cuadernos del CENDES. Año 15. Enero-Abril. Caracas - Venezuela.
- DELGADO, J. (2004). La transformación universitaria como respuesta a los cambios de la contemporaneidad. Universidad de los Andes. Consejo de Publicaciones. Mérida (Venezuela).
- FERNÁNDEZ, E. (2002). Cómo afrontar la mejoría de la calidad en la educación superior. Revista Esic Market. Número 111, Enero-Abril, España. Págs. 24-37.
- GARCÍA, C. (1996). "Conocimiento, educación superior y sociedad en América Latina". Centro de Estudios del Desarrollo - CENDES. Editorial Nueva Sociedad. Caracas - Venezuela.
- GARCÍA, C. (2001). "Algunas ideas sobre transformación universitaria". Boletín de ASOVAC, Cap. Caracas.
- LARRAÑAGA, D. (2003). Lineamientos generales para la internacionalización de la universidad. En [www.iesalc.unesco.org](http://www.iesalc.unesco.org)
- PÉREZ, F. (2004). La mejora de la competitividad: La contribución de las universidades. En memorias sobre la competitividad en la sociedad del conocimiento y las instituciones de ciencia y tecnología. Valencia, España.
- Sistema de Evaluación y Acreditación de las Universidades Nacionales (SEA) (2002). Consejo Nacional de Universidades (CNU). Oficina de Planificación del Sector Universitario (OPSU). (Venezuela)
- UNESCO - IESALC (Instituto de Educación superior para América Latina y el Caribe) (2003). **Observatorio de la Educación Superior de América Latina y el Caribe**. Serie de Informes. *Propuestas para la discusión de la Ley de Educación Superior en Venezuela*. Abril. Caracas.
- YARZÁBAL, L. (1997). "Hacia una conferencia mundial de la Educación Superior". En Memorias del Encuentro Internacional del Plan de Transformación de la Educación Superior para América Latina y el Caribe. Colombia.