

CULTURA DE LA CALIDAD

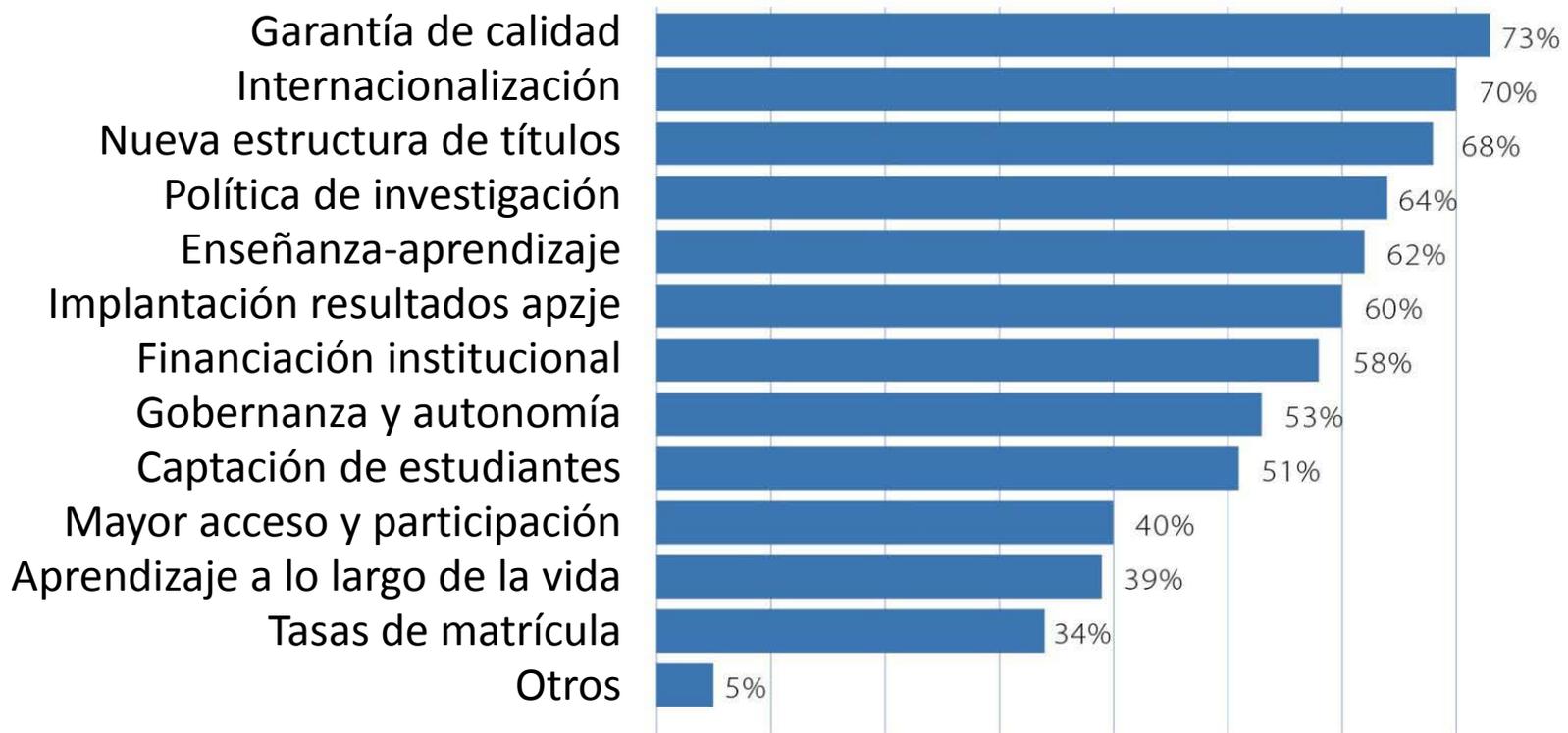


ETSE-UV, 10 de Octubre de 2016

IMPACTO DE LA GARANTÍA DE LA CALIDAD

[Valores del proyecto Trends 2015, tomados de A.Gover, T.Loukkola; A crash course in promoting quality culture; http://www.eua.be/Libraries/eqaf-2015/parallel-plenary-6_ag_tl.pdf]

Reformas nacionales con elevada importancia para las instituciones



Pero que haya habido cambios importantes no quiere decir que hayan sido beneficiosos, ¿no?

ÍNDICE

- 1.- Pasado.** Origen y razón de ser de la garantía de calidad en el Espacio Europeo de Educación Superior (EEES).
- 2.- Presente.** Iniciativas y programas actuales.
- 3.- Futuro.** Nuevos retos y obstáculos a superar.

1.- PASADO.

Declaración de Bolonia (1999)

- Adopción de un sistema de títulos fácilmente comprensible y comparable
 - * Basado en dos ciclos fundamentales.
 - * Para promover la obtención de empleo.
- Incrementar competitividad/attractivo
- Establecimiento de un sistema de créditos (ECTS)
- Promoción de la movilidad
- **Cooperación para asegurar la calidad**
- Promoción de las dimensiones europeas

1.- PASADO.

Comunicado de Berlín (2003)

“La calidad de la educación superior ha demostrado estar en el corazón del EEES.”

Mensaje de Salamanca (2001)

“La calidad es la condición sine qua non para dotar al EEES de confianza, pertinencia, movilidad, compatibilidad y atractivo”.

*Todo esto de la calidad
¿es realmente necesario?
¿Acaso nuestros/as ingenieros/as,
abogados/as, médicos/as no salen
bien preparados/as?*

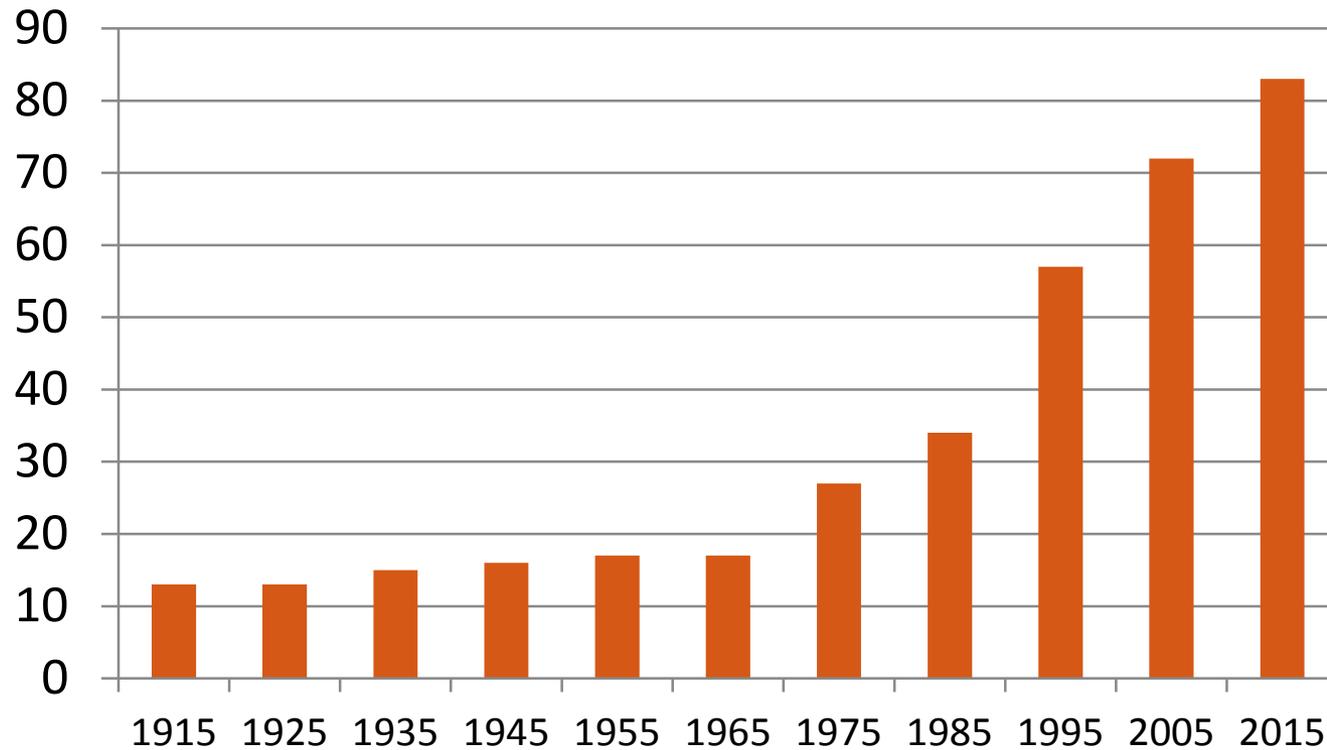
1.- PASADO.

Mensaje de Salamanca (2001)

*“La calidad no basta con que se dé, hay que poder **demostrarla y garantizarla** para que la reconozcan y aprecien los estudiantes, los responsables y toda la sociedad del país, de Europa y del mundo”.*

1.- PASADO.

Universidades españolas



*¡Pero la calidad no tendrá que ser
demostrada por una universidad
con más de 500 años, como la UV!*

1.- PASADO.

Cambios en los títulos ofertados

ETSE-UV

1986

2016

Grado en Ingeniería Electrónica Industrial
Grado en Ingeniería Electrónica de
Telecomunicación
Grado en Ingeniería Informática
Grado en Ingeniería Multimedia
Grado en Ingeniería Química
Grado en Ingeniería Telemática

1.- PASADO.

Nuevos másteres oficiales

ETSE-UV

Máster en Ingeniería Ambiental

Máster en Ingeniería Electrónica

Máster en Ingeniería de Telecomunicación

Máster en Bioinformática

Máster en Ingeniería de Servicios y Aplicaciones Web

Máster en Ingeniería Química

Máster en Ciencia de Datos

+ cambios adicionales: 240 créditos

1.- PASADO.

Objetivos esenciales:

1.- PASADO.

LOU. Artículo 31. Garantía de la calidad.

1. La garantía de la calidad (...) tiene como objetivos:
 - a) La medición del rendimiento del servicio público de la ES universitaria y la rendición de cuentas a la sociedad.
 - b) La transparencia, la comparación, la cooperación y la competitividad de las Universidades en el ámbito nacional e internacional.
 - c) La mejora de la actividad docente e investigadora y de la gestión de las Universidades.
 - d) La información a las Administraciones públicas para la toma de decisiones en el ámbito de sus competencias.
 - e) La información a la sociedad para fomentar la excelencia y movilidad de estudiantes y profesores.

1.- PASADO.

Objetivos esenciales:

**RENDICIÓN DE
CUENTAS**

MEJORA

La teoría está bien, pero...
¿Cómo se mide esa calidad?
¿Y quién debería medirla?

1.- PASADO.

Criterios y directrices para la garantía de calidad en el EEES (ENQA, 2005)

1.- Interna: Universidades



2.- Externa: Agencias

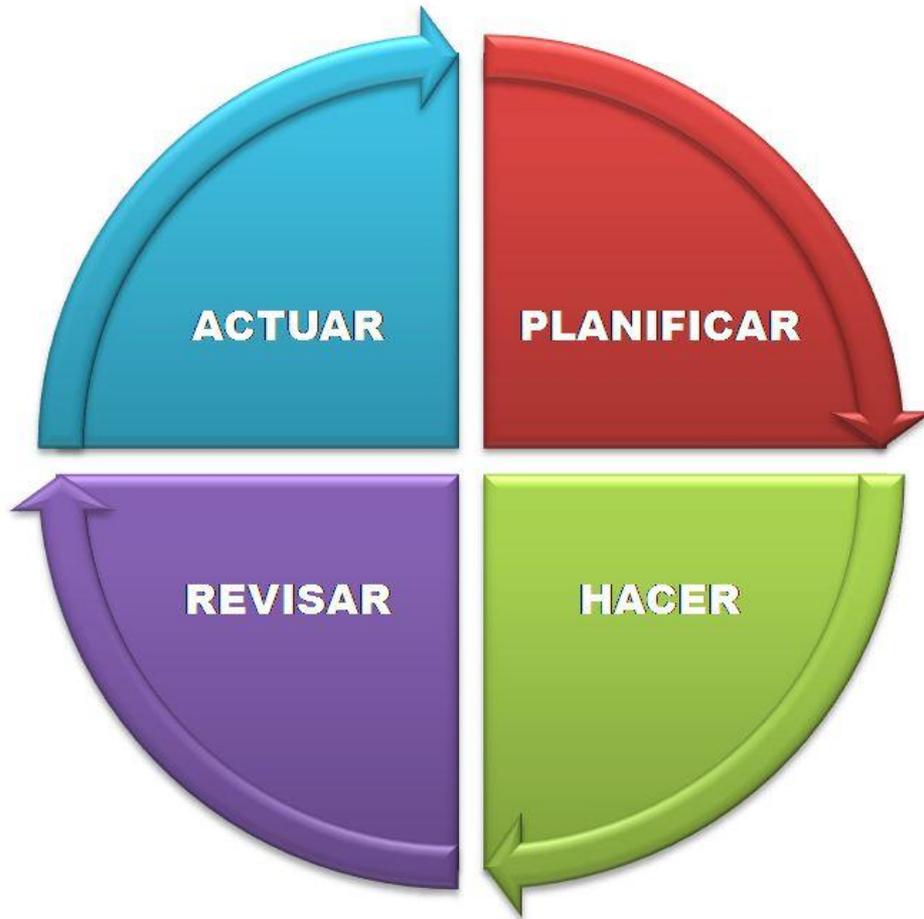


1.- PASADO.

Criterios y directrices para la garantía de calidad en el EEES (ENQA, 2005)

Las instituciones deben tener una política y unos procedimientos asociados para la garantía de calidad y criterios para sus programas y títulos. Asimismo, deben comprometerse de manera explícita en el desarrollo de una cultura que reconozca la importancia de la calidad y de la garantía de calidad en su trabajo. Para lograr todo esto, las instituciones deben desarrollar e implantar una **estrategia para la mejora continua de la calidad**.

1.- PASADO.



Ciclo de
mejora continua
de Deming

1.- PASADO.

Criterios y directrices para la garantía de calidad en el EEES (ENQA, 2005)

Las instituciones deben tener una política y unos procedimientos asociados para la garantía de calidad y criterios para sus programas y títulos. Asimismo, deben comprometerse de manera explícita en el **desarrollo de una cultura que reconozca la importancia de la calidad y de la garantía de calidad en su trabajo**. Para lograr todo esto, las instituciones deben desarrollar e implantar una estrategia para la mejora continua de la calidad.

1.- PASADO.

CULTURA DE LA CALIDAD

Procesos formales de garantía de la calidad

Instrumentos y procesos para definir, medir, evaluar, asegurar y potenciar la calidad

Comunicación
Participación
Confianza

Compromiso con la calidad

Valores, actitudes y hábitos
A nivel individual
A nivel colectivo

1.- PASADO.

CULTURA DE LA CALIDAD

“Excellence is an art won by training and habituation (...) Excellence, then, is not an act but a habit.”

(Will Durant)

[The Story of Philosophy: The Lives and Opinions of the World's Greatest Philosophers. New York: Simon & Schuster (1926)]

1.- PASADO.

CULTURA DE LA CALIDAD

“Quality is never an accident; it is always the result of high intention, sincere effort, intelligent direction and skillful execution; it represents the wise choice of many alternatives”.

(Will A. Foster)

[De un discurso pronunciado en la 24ª Convención de la Asociación Internacional de Comerciantes de Leche, 1930-1931; tomado de <http://www.medicallaboratoryquality.com/2011/03/quality-is-never-accident.html>]]

1.- PASADO.

CULTURA DE LA CALIDAD

*“Quality means doing it right
when no one is looking.”*

(Henry Ford)

[\[https://media.ford.com/content/fordmedia/fna/us/en/asset.download.document.pdf.html/content/dam/fordmedia/North%20America/US/2013/07/17/Henry_Ford_150_quotes.pdf\]](https://media.ford.com/content/fordmedia/fna/us/en/asset.download.document.pdf.html/content/dam/fordmedia/North%20America/US/2013/07/17/Henry_Ford_150_quotes.pdf)

2.- PRESENTE.

Sistema de Garantía Interno de Calidad (SGIC)

Comunicado de Berlín (2003)

“La responsabilidad primera para la garantía de la calidad en educación superior reside en cada institución en sí misma”.

2.- PRESENTE.

PROGRAMAS DE ANECA



2.- PRESENTE.

Acreditación de títulos: Criterios

1.- GESTIÓN

ORGANIZACIÓN
Y DESARROLLO

INFORMACIÓN
Y TRANSPARENCIA

SISTEMA DE GARANTÍA
INTERNO DE CALIDAD

2.- RECURSOS

PERSONAL
ACADÉMICO

PERSONAL
DE APOYO,
RECURSOS
MATERIALES
Y SERVICIOS

3.- RESULTADOS

RESULTADOS DE
APRENDIZAJE

INDICADORES

2.- PRESENTE.

La acreditación cataliza mejoras

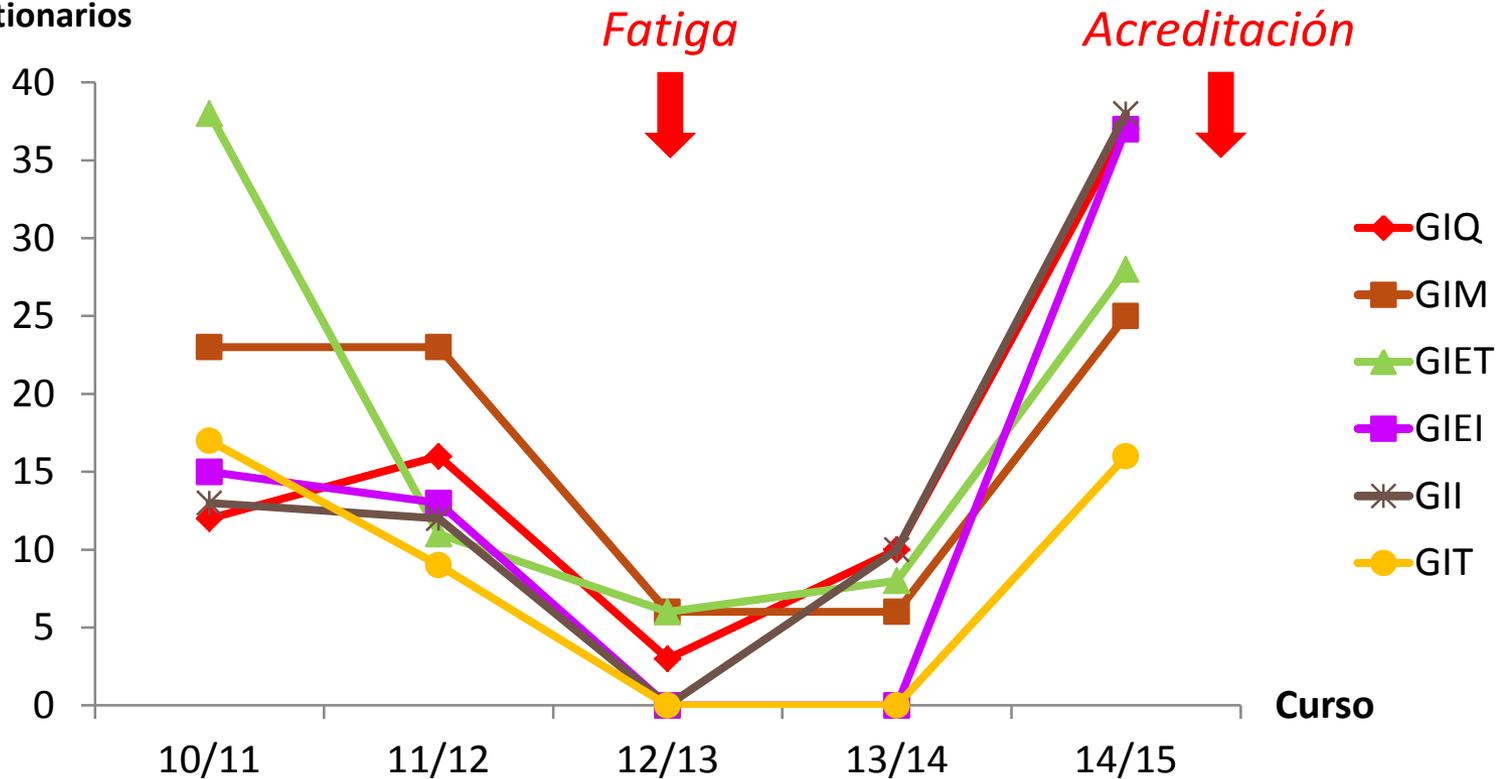
- Coordinación del profesorado.
- Discrepancias entre la información de diferentes webs.
- Las guías docentes no siempre están completas.
- Adaptación del plan de estudios a diferentes estudiantes.
- Mayor participación de los estudiantes.
- Sistema de evaluación de la docencia.
- Información sobre empleabilidad/inserción laboral.
- ...

2.- PRESENTE.

La acreditación estimula la implicación

Encuesta estudiantes 1º grado

Cuestionarios



3.- FUTURO.

Proyectos para el futuro

- DOCENTIA: Implantación del nuevo sistema de evaluación de la docencia.
- AUDIT: Certificación de la implementación del SGIC.
- ACREDITA: Seguimiento y acreditación de Doctorado.
- ACREDITA PLUS: Sellos internacionales de calidad.
- Calidad de los servicios universitarios.

*¿Todo esto es sostenible?
¡¡En absoluto!!
Es demasiado esfuerzo.*

3.- FUTURO.

Sostenibilidad

“El actual modelo de acreditación de enseñanzas se definió sobre unas bases muy garantistas (...).

Se trata, por tanto, de un proceso costoso en su desarrollo por parte de las universidades y de las agencias”

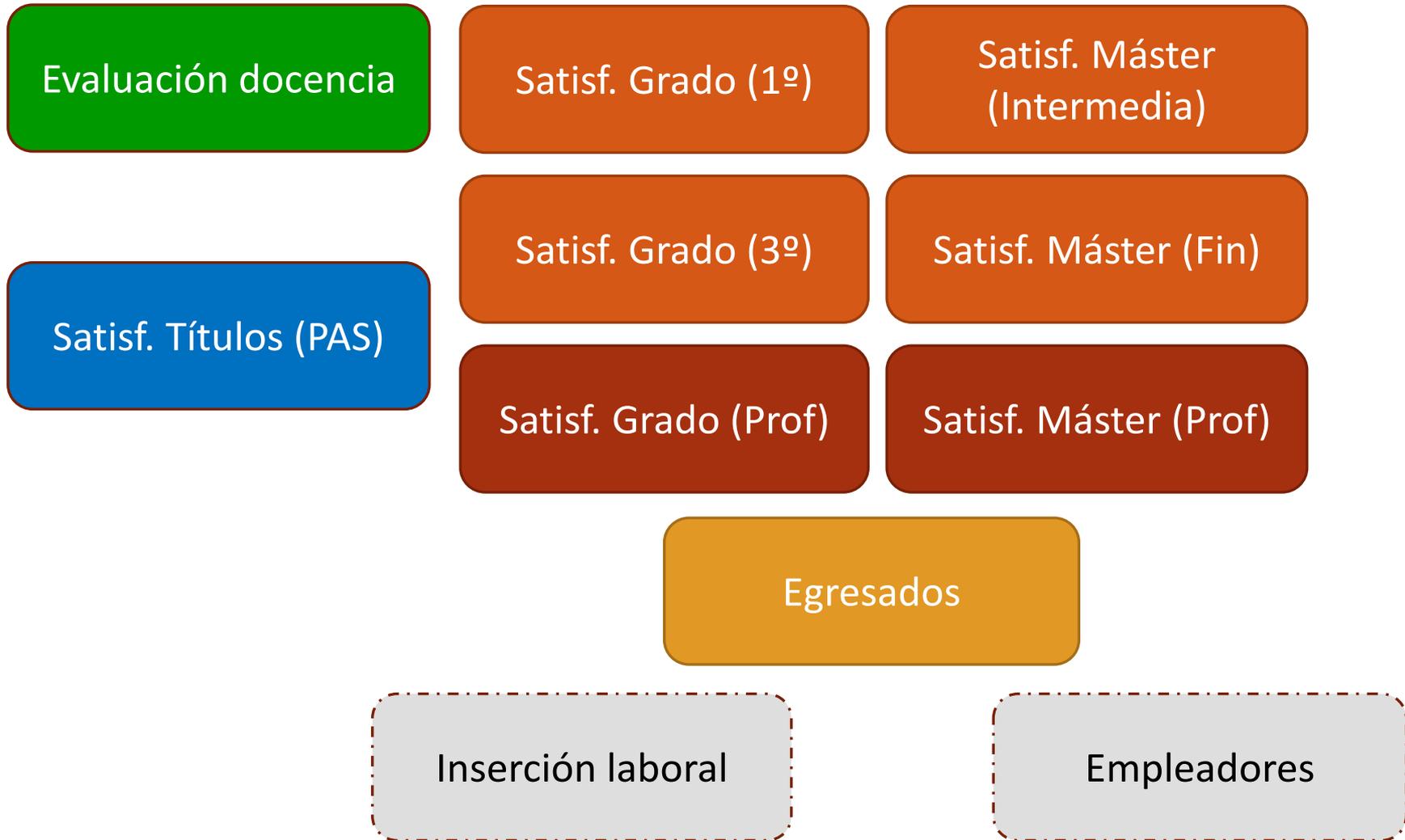
“pone de relieve la conveniencia de intentar encontrar fórmulas más eficientes”

*“se regula la **acreditación institucional de centros**, como alternativa al modelo de acreditación de títulos vigente”.*

[Real Decreto 420/2015, de 29 de mayo, de creación, reconocimiento, autorización y acreditación de universidades y centros universitarios]

*Los análisis se basan en encuestas.
Pero la participación es muy baja.
¿Tienen realmente algún valor?*

3.- FUTURO.



3.- FUTURO.

¿Son útiles? ¿Sirven para algo?

Para la rendición de cuentas: ¡Sí!

- Para la acreditación del profesorado
- Para seguimiento y acreditación de los títulos

Para la mejora: Sí, pero no tanto como quisiéramos.

- Ayudan a identificar debilidades (y fortalezas).
- Sacan a la luz la necesidad de cambios.
- Pero no generan inmediatamente una solución.

3.- FUTURO.

Algunos problemas

- Baja participación
 - Resultados poco representativos
 - Problema universal
- Muestras autoseleccionadas
- Muy enfocadas a la rendición de cuentas
- Saturación, fatiga...
- Único instrumento de medición
- Margen de maniobra limitado
- Capacidad autocrítica mejorable
- Escasa difusión de su utilidad

3.- FUTURO.

The screenshot shows a web browser window displaying the website of the Universitat de València. The browser's address bar shows the URL: www.uv.es/uvweb/universidad/es/estudios-grado/oferta-grados/oferta-grados/grado-ingenieria-quimica-1285846094474/Titulacio.html?id=. The search bar contains the text "Real decreto 420/2015".

The website header features the Universitat de València logo and name, along with language options (Valencià, English) and a search bar. The main navigation menu includes: La Universitat, Estudios de Grado, Estudios de Postgrado, Investigación y Transferencia, and Relaciones Internacionales. The "Oferta de Grados" section is highlighted.

The main content area features a banner for "OFERTA GRADOS 2016" with a photo of two students. To the right of the banner is a vertical menu with the following items: Futuros estudiantes, Estudiantes, Estudiantes extranjeros, Docentes e Investigadores, Personal Técnico y Administración, and Empresa.

Below the banner, a breadcrumb trail reads: Inicio > Estudios de Grado > Oferta de Grados > Oferta de Grados > Grado en Ingeniería Química. The main heading is "Grado en Ingeniería Química".

Under the heading, there are two rows of navigation links: "Resumen | Plan de estudios | Competencias | Prácticas | Trabajo fin grado | Adaptación grado | Movilidad | Calidad" and "Verificación | Seguimiento y acreditación | SGIC | Encuestas | Indicadores".

Below these links is a list of satisfaction surveys:

- » Satisfacción de los Estudiantes de Primero de Grado
- » Satisfacción de los Estudiantes de Tercer Grado
- » Satisfacción de los Graduados
- » Satisfacción de los Profesores
- » Satisfacción del Personal de Administración y Servicios
- » Evaluación Docente

On the left side, there is a sidebar menu with the following items: Oferta de Grados, Preinscríbete, Guía de acceso a la UV, Guía de Grados UV, and Información y contacto. At the bottom of the sidebar is a logo for "GRADO INGENIERÍA QUÍMICA WEB".

The Windows taskbar at the bottom shows the time as 16:02 on 08/10/2016, along with various system icons and application shortcuts.

3.- FUTURO.

¿Cómo motivar?

*[J.A.Marina, Los secretos de la motivación.
Barcelona: Ariel (2011)]*

Fuerza de motivación = deseo + valor de la meta + facilitadores

Recursos

- 1) El premio y/o el castigo
- 2) El razonamiento
- 3) La selección de información y el cambio de creencias
- 4) El cambio de sentimientos
- 5) El ejemplo, modelo a imitar
- 6) La eliminación de obstáculos
- 7) El entrenamiento y la adquisición de hábitos

¿Posibles soluciones?

- ¿Penalizaciones/incentivos?
- ¿Informar más y mejor?
- ¿Comunicar mejor su utilidad?
- ¿Facilitar el acceso?
- ¿Encuestas *on line* presenciales?

3.- FUTURO.

Nuestros dos grandes desafíos (muy relevantes y muy complicados)

- Potenciar la calidad vs garantizar la calidad
(o enseñanza-aprendizaje vs papeleo)
- Consolidar/extender la cultura de la calidad
(o la calidad como hábito)

3.- FUTURO.

Potenciar la calidad vs Garantizar la calidad
Enseñanza-aprendizaje vs papeleo

Comunicado de Ereván (2015)

“Implementation of the structural reforms is uneven and the tools are sometimes used incorrectly or in bureaucratic and superficial ways.”

“Enhancing the quality and relevance of learning and teaching is the main mission of the EHEA.”

3.- FUTURO.

Versión Revisada de los Criterios y directrices para el aseguramiento de Calidad en el EEES (ENQA, 2015)

1.3.- Enseñanza, aprendizaje y evaluación centrados en el estudiante.

Estándar:

Las instituciones deben asegurarse de que los programas se imparten de manera que animen a los estudiantes a participar activamente en la creación del proceso de aprendizaje y que la evaluación de los estudiantes refleja este enfoque centrado en el estudiante.

3.- FUTURO.

- Tiene en cuenta y se ocupa de la **diversidad de estudiantes** y sus necesidades, permitiendo **vías de aprendizaje flexibles**;
- Contempla y utiliza diferentes modalidades de impartición, según proceda;
- Usa de manera flexible **varios métodos pedagógicos**;
- Evalúa y adapta con regularidad las modalidades de impartición y los métodos pedagógicos;
- Fomenta la **autonomía del alumno**, a la vez que garantiza apoyo y orientación adecuados por parte del profesor;
- Fomenta el **respeto mutuo** entre alumno y profesor;
- Tiene procedimientos adecuados para atender las **quejas** de los estudiantes.

- En la medida de lo posible, **varios examinadores** participan en la evaluación.

3.- FUTURO.

Consolidar/extender la cultura de la calidad

- La relación coste/beneficio debe revisarse regularmente, incluyendo aspectos psicológicos (p.ej. cargas de trabajo inaceptables).
- No basarse en un único instrumento de evaluación.
- Reducir la burocracia, limitando los indicadores, los informes y los comités a aquellos que resulten absolutamente necesarios.
- Equilibrio entre un sistema de calidad homogéneo para toda la universidad y la existencia de posibles variantes en las facultades.
- El liderazgo es fundamental para implicar a la comunidad. Pero no para imponer, sino para estimular la participación, especialmente de los estudiantes.

[A. Sursock; Examining Quality Culture, Part II: Processes and tools – Participation, Ownership and Bureaucracy. European University Association Publications: Bruselas (2011)].

3.- FUTURO.

Consolidar/extender la cultura de la calidad

- El lenguaje usado por los responsables y técnicos de calidad debe ser lo más académico y menos administrativo posible.
- Los procesos de calidad no deben ser punitivos, sino buscar, sobre todo, el desarrollo del personal.
- Más apoyo profesional al proceso de enseñanza-aprendizaje. Debe ponerse en valor la docencia, no solo la investigación.
- Auto-confianza de la universidad: su sistema de calidad no se ha de limitar a las exigencias de las agencias.
- Las evaluaciones interna y externa deben estar bien articuladas para asegurar la adecuada rendición de cuentas, pero también evitar la duplicidad de evaluaciones y la fatiga.

[A. Sursock; Examining Quality Culture, Part II: Processes and tools – Participation, Ownership and Bureaucracy. European University Association Publications: Bruselas (2011)].

Unitat de Qualitat de la UV ; www.uv.es/uq



ETSE-UV, 10 de Octubre de 2016

Unitat de Qualitat de la UV ; www.uv.es/uq



ETSE-UV, 10 de Octubre de 2016