

# La importancia de una Cultura de Calidad en las Instituciones de Educación Superior

La Ley 21.091 ha establecido que el sistema interno de aseguramiento de calidad es una dimensión a considerar en la acreditación de Instituciones de Educación Superior (IES), realizada por la Comisión Nacional de Acreditación (CNA). Este organismo tiene la misión de “promover, evaluar y acreditar la calidad de las IES de Chile así como de sus carreras y programas”<sup>1</sup>. Si bien es fundamental que todas las IES cautelen la mejora continua de la calidad, es importante también velar por el desarrollo de una cultura de calidad, donde cada estamento contribuya de manera individual y colectiva al aseguramiento de un buen contexto de trabajo y de una educación de calidad.

La **Cultura de Calidad** es una rama de la cultura organizacional que abarca el sistema de valores de una institución para crear un entorno propicio para el establecimiento y la mejora continua. Pretende mejorar la calidad de forma permanente y se caracteriza por dos elementos diferenciados:

- (i) Por un lado, una dimensión cultural/psicológica que se manifiesta a nivel individual y colectivo en el sistema compartido de valores, creencias, expectativas y compromiso con la calidad. Los elementos de esta dimensión (valores y supuestos compartidos) son complejos de estudiar pues están en el inconsciente colectivo de las personas que participan de una organización.
- (ii) Por otro lado, una dimensión estructural/gerencial que distingue aspectos normativos, estratégicos y operativos de garantía y gestión de calidad; (por ejemplo, una unidad central de gestión de calidad o a nivel operativo las herramientas y formularios para el vaciado de información) con procesos definidos que mejoran la calidad y apuntan a coordinar los esfuerzos individuales (Sattler & Sonntag, 2018<sup>2</sup>; European University Association, 2006<sup>3</sup>). Esta dimensión se puede evaluar más fácilmente, ya que se trata de elementos “observables”.



## ¿Qué elementos modelan una Cultura de Calidad en las Instituciones de Educación Superior?<sup>4</sup>



Elementos promotores	Elementos inhibidores
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Espacios de participación de docentes, estudiantes y funcionarios en órganos colegiados.</li> <li>• Existencia de instancias colegiadas y vinculantes de deliberación.</li> <li>• Ambiente de confianza y buena comunicación.</li> <li>• Diversidad (y promoción) de subculturas.</li> <li>• Valores educativos compartidos.</li> <li>• Liderazgos comprometidos y dedicados.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Procesos de acreditación sobre-regulados.</li> <li>• Estructura jerárquica y fragmentada.</li> <li>• Poca comunicación y transparencia.</li> <li>• Falta de recursos.</li> <li>• Cultura orientada al control.</li> <li>• Presencia de fuertes culturas disciplinarias.</li> <li>• Baja valoración de la enseñanza.</li> <li>• Carencia de liderazgos.</li> </ul>

### Referencias

- 1 <https://www.cnachile.cl/paginas/misionvision.aspx>
- 2 Sattler C., Sonntag K. (2018). Quality Cultures in Higher Education Institutions—Development of the Quality Culture Inventory. In: Meusburger P, Heffernan M., Suarsana L. (eds) Geographies of the University. Knowledge and Space, vol 12. Springer, Cham. [https://doi.org/10.1007/978-3-319-75593-9\\_9](https://doi.org/10.1007/978-3-319-75593-9_9)
- 3 European University Association. (2006). Quality culture in European universities: A bottom-up approach: Report on the three rounds of the quality culture project 2002–2006. Brussels: European University Association. Retrieved from [http://www.eua.be/eua/jsp/en/upload/Quality\\_Culture\\_2002\\_2003.1150459570109.pdf](http://www.eua.be/eua/jsp/en/upload/Quality_Culture_2002_2003.1150459570109.pdf)
- 4 Bendermacher, G. W. G., OudeEgbrink, M. G., Wolfhagen, I. H. A. P., & Dolmans, D. H. (2017). Unravelling quality culture in higher education: a realist review. Higher education, 73(1), 39-60