



1859



Universidad
Nacional
de Loja

Universidad Nacional de Loja

Facultad de la Educación, el Arte y la Comunicación

Maestría en Educación con Mención en Docencia e Investigación en Educación Superior

Estudio de pertinencia de un sistema de gestión de calidad para mejorar el proceso de evaluación y acreditación del área de posgrados de la Universidad Nacional de Loja

Trabajo de Titulación previo, a la
obtención del título de Magíster en
Educación con Mención en Docencia
e Investigación en Educación
Superior.

AUTOR:

Mgtr. Edgar Oswaldo Villavicencio Canelos

DIRECTOR:

Mgs. Julio César Idrobo Contento

Loja – Ecuador

2024

Certificación

Loja, 19 de marzo de 2024

Mgs. Julio César Idrobo Contento
DIRECTOR DE TRABAJO DE TITULACIÓN

CERTIFICO:

Que he revisado y orientado todo el proceso de elaboración del Trabajo de Titulación denominado: **Estudio de pertinencia de un sistema de gestión de calidad para mejorar el proceso de evaluación y acreditación del área de posgrados de la Universidad Nacional de Loja**, previo a la obtención del título de **Magíster en Educación con Mención en Docencia e Investigación en educación Superior**, de la autoría del estudiante **Edgar Oswaldo Villavicencio Canelos**, con **cédula de identidad Nro. 1104329345**, una vez que el trabajo cumple con todos los requisitos exigidos por la Universidad Nacional de Loja, para el efecto, autorizo la presentación del mismo para su respectiva sustentación y defensa.



Firmado electrónicamente por:
**JULIO CÉSAR IDROBO
CONTENTO**

Mgs. Julio César Idrobo Contento
DIRECTOR DE TRABAJO DE TITULACIÓN

Autoría

Yo, **Edgar Oswaldo Villavicencio Canelos**, declaro ser autor del presente Trabajo de Titulación y eximo expresamente a la Universidad Nacional de Loja y a sus representantes jurídicos, de posibles reclamos y acciones legales, por el contenido del mismo. Adicionalmente acepto y autorizo a la Universidad Nacional de Loja la publicación de mi Trabajo de Titulación, en el Repositorio Digital Institucional – Biblioteca Virtual.

Firma: 

Cédula de identidad: 1104329345

Fecha: 19 de marzo de 2023

Correo electrónico: eovillavicencio@outlook.com

Teléfono: 0996072433

Carta de autorización por parte del autor, para consulta, reproducción parcial o total y/o publicación electrónica del texto completo, del Trabajo de Titulación.

Yo, **Villavicencio Canelos Edgar Oswaldo**, declaro ser autor del Trabajo de Titulación denominado: **Estudio de pertinencia de un sistema de gestión de calidad para mejorar el proceso de evaluación y acreditación del área de posgrados de la Universidad Nacional de Loja**, como requisito para optar el título de **Magíster en Educación con mención en Docencia e Investigación en Educación Superior**, autorizo al sistema Bibliotecario de la Universidad Nacional de Loja para que, con fines académicos muestre la producción intelectual de la Universidad, a través de la visibilidad de su contenido en el Repositorio Institucional.

Los usuarios pueden consultar el contenido de este trabajo en el Repositorio Institucional, en las redes de información del país y del exterior con las cuales tenga convenio la Universidad.

La Universidad Nacional de Loja, no se responsabiliza por el plagio o copia del Trabajo de Titulación que realice un tercero.

Para constancia de esta autorización, suscribo, en la ciudad de Loja, a los diecinueve días del mes de marzo del dos mil veinticuatro.

Firma:  firmado electrónicamente por:
**EDGAR OSWALDO
VILLAVICENCIO
CANELOS**

Autor: Edgar Oswaldo Villavicencio Canelos

Cédula de identidad: 1104329345

Dirección: Francisco García Lorca y José Rodo

Correo electrónico: eovillavicencio@outlook.com

Teléfono: 0996072433

DATOS COMPLEMENTARIOS:

Director del Trabajo de Titulación: Mgs. Julio César Idrovo Contento

Dedicatoria

Con gratitud y amor eterno dedico este trabajo de titulación a la memoria imborrable de mis abuelos fallecidos, Perita y Edguitar, cuyo legado perdura en cada logro. A mi tía Maru, que fue más que una madre, enseñándome valiosas lecciones de vida. A mi tía Cryseyda, siempre presente para enderezar mi camino. A mis padres, los mejores guías y ejemplos a seguir. Y a mi amada esposa, cuya presencia constante y apoyo incondicional han sido mi mayor fortaleza a lo largo de esta travesía académica y de la vida.

Edgar Oswaldo Villavicencio Canelos

Agradecimiento

Con profundo agradecimiento, deseo expresar mi reconocimiento a mis padres, María Inés y Oswaldo, cuyo apoyo inquebrantable, sabiduría y amor incondicional han sido la base de mi educación y crecimiento personal. Gracias por ser mis pilares, por inspirarme con su ejemplo y por alentarme a perseguir mis sueños.

A mi amada esposa, María Elvirita, quiero agradecerte por tu constante apoyo, paciencia y comprensión a lo largo de este arduo camino académico. Tu presencia ha sido mi mayor motivación, y tu apoyo incondicional ha iluminado cada paso de esta travesía. Tu amor ha sido mi refugio en los momentos desafiantes, y celebro contigo cada logro alcanzado.

Este trabajo no hubiera sido posible sin el respaldo inestimable de mi familia, y por eso les dedico estos logros con profundo agradecimiento.

Edgar Oswaldo Villavicencio Canelos

Índice de contenidos

Portada	i
Autoría	iii
Carta de autorización.....	iv
Agradecimiento.....	vi
Índice de contenidos	vii
Índice de gráficos	viii
Índice de anexos	viii
1. Título.....	1
2. Resumen	2
Abstract	3
3. Introducción	4
4. Marco Teórico.....	6
4.1. El sistema de gestión de calidad conforme en la normativa ISO 9001:2015.....	6
4.2. La Calidad en la Educación	8
4.3. La evaluación de las instituciones de educación superior	10
4.4. Capítulo 1: Sistema de Gestión de Calidad	13
4.4.1. Definiciones de un sistema de gestión de calidad	13
4.4.2. Sistema de gestión de calidad en la educación superior	13
4.5. Capítulo 2: Departamento de Posgrados de la UNL.....	14
4.5.1. Historia del departamento de posgrados de la UNL.....	14
4.5.2. Procesos de evaluación y acreditación del área de posgrados.....	15
4.6. Capítulo 3: Educación Superior	16
4.6.1. Definición de educación superior	16
4.6.2. La educación superior en el Ecuador.....	16
4.6.3. Órganos rectores de la educación superior en el Ecuador	17
4.6.4. Evaluación y acreditación de las IES en el Ecuador	17
5. Metodología.....	20
5.1. Diseño de la investigación.....	20
5.2. Unidad de análisis.....	21
5.3. Población y muestra	21
5.4. Enfoque de estudio	21
5.5. Técnicas e instrumentos	21
6. Resultados	23
6.1. Sección 1: Contexto y Antecedentes del Área de Posgrados	23
6.2. Sección 2: Procesos de Evaluación y Acreditación.....	24
6.3. Sección 3: Sistema de Gestión de Calidad	24

6.4.	Sección 4: Perspectivas y Recomendaciones.....	25
6.5.	Sección 5: Análisis documental.....	27
7.	Discusión.....	29
8.	Conclusiones.....	31
9.	Recomendaciones.....	33
10.	Bibliografía.....	34
11.	Anexos.....	36

Índice de gráficos:

Figura 1.	Misión y objetivos principales	23
Figura 2.	Diagrama de proceso actual	24
Figura 3.	SGC actual y su impacto	25
Figura 4.	Desafíos para implementar SGC	26

Índice de anexos:

Anexo 1.	Informe de pertinencia	36
Anexo 2.	Asignación de directora del Trabajo de Titulación	37
Anexo 3.	Modelo de Entrevista	38
Anexo4.	Certificación de traducción del resumen	39

1 Título

Estudio de pertinencia de un sistema de gestión de calidad para mejorar el proceso de evaluación y acreditación del área de posgrados de la Universidad Nacional de Loja

2. Resumen

La evaluación y acreditación de instituciones de educación superior es un proceso complejo y de largo alcance que se realiza para garantizar que una institución cumpla con los estándares establecidos y ofrezca una educación de calidad. La evaluación y acreditación se realizan mediante un análisis exhaustivo de los programas, instalaciones, recursos y servicios que ofrece la institución, para determinar si estos cumplen con los requisitos establecidos por el organismo de acreditación correspondiente.

El área de posgrados de la Universidad Nacional de Loja (UNL) necesita mejorar sus procesos de evaluación y acreditación a nivel nacional y regional. Esto se debe a que la institución se ha visto afectada por la presión de otras instituciones de educación superior para asegurar que sus programas de posgrado sean competitivos y de calidad. Para cumplir con estos estándares, la universidad necesita implementar un sistema de gestión de calidad que le permita asegurar una evaluación y acreditación adecuada para sus programas de posgrado.

El objetivo de esta investigación fue diseñar un sistema de gestión de calidad específico para el área de posgrados de la UNL, siguiendo la norma ISO 9001. La metodología fue cualitativa, empleando entrevistas a actores clave y análisis documental. Los resultados evidenciaron la necesidad de implementar un sistema integral para estandarizar y documentar procedimientos, promover una cultura organizacional de mejora continua, y facilitar el cumplimiento de criterios de evaluación y acreditación.

El sistema propuesto incluye documentación de procesos, diagramas de flujo, objetivos de calidad, y acciones de capacitación. La investigación concluye que la implementación de este sistema de gestión de calidad tendría un impacto significativo en la mejora de los procesos de evaluación y acreditación del área de posgrados de la UNL. Se recomienda su adopción y la capacitación al personal.

Palabras clave: *gestión de calidad, evaluación, acreditación, educación superior, posgrados.*

Abstract

The evaluation and accreditation of higher education institutions is a complex and far-reaching process that is carried out to ensure that an institution meets established standards and provides quality education. Evaluation and accreditation are conducted through a comprehensive analysis of the programs, facilities, resources and services offered by the institution, to determine if they meet the requirements established by the corresponding accreditation body.

The graduate area of the National University of Loja (UNL) needs to improve its evaluation and accreditation processes at national and regional level. This is because the institution has been affected by the pressure from other higher education institutions to ensure that their graduate programs are competitive and of high quality. To meet these standards, the university needs to implement a quality management system that allows it to ensure proper evaluation and accreditation for its graduate programs.

The objective of this research was to design a quality management system specific to the graduate area of UNL, following the ISO 9001 standard. The methodology was qualitative, using interviews with key stakeholders and document analysis. The results showed the need to implement a comprehensive system to standardize and document procedures, promote an organizational culture of continuous improvement, and facilitate compliance with evaluation and accreditation criteria.

The proposed system includes process documentation, flowcharts, quality objectives, and training actions. The research concludes that the implementation of this quality management system would have a significant impact on improving the evaluation and accreditation processes in the graduate area of UNL. Its adoption and staff training are recommended.

Keywords: quality management, evaluation, accreditation, higher education, graduate studies

3. Introducción

La evaluación y acreditación de instituciones de educación superior es un proceso complejo y de largo alcance que se realiza para garantizar que una institución cumpla con los estándares establecidos y ofrezca una educación de calidad. La evaluación y acreditación se realizan mediante un análisis exhaustivo de los programas, instalaciones, recursos y servicios que ofrece la institución, para determinar si estos cumplen con los requisitos establecidos por el organismo de acreditación correspondiente. Estos organismos de acreditación incluyen a las agencias nacionales, regionales y profesionales. Una vez que una institución pasa el proceso de acreditación, recibe certificados que respaldan su calidad educativa.

La evaluación y acreditación de una institución de educación superior es de vital importancia, ya que garantiza que la institución cumpla con los estándares y ofrezca una educación de calidad. Esto ayuda a mejorar la reputación de la institución y asegura que los estudiantes obtengan la educación que necesitan para tener éxito en sus carreras. Además, una acreditación otorga credibilidad a la institución, lo que hace que los estudiantes se sientan seguros al elegir esta institución para realizar sus estudios. La evaluación y acreditación también ayudan a garantizar que los programas y los cursos ofrecidos sean relevantes y actualizados para satisfacer las necesidades de los estudiantes.

Según Juran y Gryna la calidad educativa debe comprender un mínimo grado de cumplimiento de estándares en cada uno de sus elementos, y para ello, primero se debe entender a la calidad como “el conjunto de características de un producto que satisfacen las necesidades de los clientes y, en consecuencia, hacen satisfactorio al producto” (Juran y Gryna 1993, p.615).

La evaluación es hoy quizá uno de los temas con mayor protagonismo del ámbito educativo, y no porque se trate de un tema nuevo en absoluto, sino porque administradores, educadores, padres, alumnos y toda la sociedad en su conjunto, son más conscientes que nunca de la importancia y las repercusiones del hecho de evaluar o de ser evaluado. Existe quizá una mayor consciencia de la necesidad de alcanzar determinadas cotas de calidad educativa, de aprovechar adecuadamente los recursos, el tiempo y los esfuerzos y, por otra parte, el nivel de competencia entre los individuos y las instituciones también es mayor. (Manuel, 2022)

La relevancia social radica en que la evaluación y acreditación de las universidades es importante para garantizar la calidad de la educación que reciben los estudiantes y para asegurar que los programas de estudio cumplan con los estándares más altos. Esto ayuda a mejorar la relevancia social de los títulos, aumentando su valor en el mercado laboral. Además, también es una forma de asegurar la transparencia y la responsabilidad en el proceso educativo, a la vez que contribuye a la mejora de la competitividad de la educación universitaria.

La evaluación y acreditación de las universidades es de gran relevancia científica en el ámbito educativo, ya que proporciona una valoración objetiva de la calidad de los programas educativos ofrecidos por las universidades. Esto ayuda a los estudiantes a elegir la universidad adecuada para sus necesidades educativas, así como asegurar la calidad de los programas universitarios. Los estudios también indican que las universidades acreditadas tienen un mayor nivel de éxito académico y empleabilidad de los graduados.

Implementar un sistema de gestión de calidad tendrá un impacto significativo en una institución de educación superior al mejorar la evaluación y acreditación. Esto permitirá a la institución mejorar la calidad de los servicios educativos ofrecidos a los estudiantes, lo que les permitirá obtener mejores oportunidades de éxito académico. También mejorará la imagen de la institución en la comunidad y ayudará a aumentar el número de estudiantes matriculados.

El área de posgrados de la Universidad Nacional de Loja (UNL) necesita mejorar sus procesos de evaluación y acreditación a nivel nacional y regional. Esto se debe a que la institución se ha visto afectada por la presión de otras instituciones de educación superior para asegurar que sus programas de posgrado sean competitivos y de calidad. Para cumplir con estos estándares, la universidad necesita implementar un sistema de gestión de calidad que le permita asegurar una evaluación y acreditación adecuada para sus programas de posgrado. El objetivo es investigar y diseñar un sistema de gestión de calidad para mejorar el proceso de evaluación y acreditación del área de posgrados de la Universidad Nacional de Loja en el año 2023.

4. Marco Teórico

4.1. El sistema de gestión de calidad conforme en la normativa ISO 9001:2015

Dentro de la serie de normas ISO 9000, la norma ISO 9001 es la utilizada por las organizaciones para establecer, documentar e implementar sus Sistemas de Gestión de Calidad (SGC). Siguiendo los principios y directrices contenidos en esta norma, las organizaciones pueden demostrar su capacidad para proporcionar productos o servicios que cumplen con los requisitos de los clientes y orientarse hacia su satisfacción. Además, el cumplimiento de los requisitos de la norma ISO 9001:2015 abre la posibilidad de obtener una certificación externa a través de organismos acreditados (Bravo, 2015).

La norma ISO 9000:2015 define un Sistema de Gestión de Calidad (SGC) como una combinación de componentes dentro de una organización que colaboran para establecer políticas, objetivos y procedimientos que conduzcan al logro de los objetivos institucionales (ISO, 2015). Así, al alinear el modelo de gestión de una organización con estas pautas, se fomenta que sus miembros desarrollen procesos que sean tanto eficaces como eficientes, y que estos interactúen de manera complementaria para alcanzar los objetivos institucionales.

Prajogo y Sohal (2001) sostienen que la aplicación de un Sistema de Gestión de Calidad (SGC) fomenta procesos como la mejora continua y la atención prioritaria al cliente, ya que las empresas están constantemente buscando nuevas soluciones para satisfacer las demandas tanto del entorno como de los clientes. Estos autores argumentan que esto desencadena la creatividad, la capacidad de adaptación y la continua introducción de nuevos productos y procesos, lo que impulsa a las organizaciones a descubrir nuevos mercados, integrarse en ellos y atraer a nuevos clientes (Reyes Chacón et al., 2021).

Es importante considerar que la instauración de un SGC conlleva no solo la incorporación de ciertas herramientas de gestión, sino también la asimilación de una filosofía diferente y un cambio profundo en la cultura organizativa (Hernández et al., 2013). Por lo tanto, se reconoce que la cultura organizacional desempeña un papel fundamental en la efectividad o falta de éxito de la implementación de un enfoque de calidad. En este sentido, es esencial que el compromiso con el SGC sea un resultado de

la convicción de todos los involucrados en lugar de ser una imposición de la alta dirección (Leyva et al., 2017).

Estos sistemas posibilitan la consecución de los objetivos de una organización al incorporar otros estándares dentro de un sistema organizativo que establece una estrategia y una estructura operativa, generando mejoras y un impacto positivo en los grupos de interés (Fontalvo et al., 2021). Este enfoque posibilita la identificación, modelado, supervisión, mejora, reestructuración y aumento de la eficiencia de los procesos dentro de una organización, cumpliendo con los requisitos y limitaciones de las partes involucradas.

Un componente esencial del Sistema de Gestión de Calidad propuesto es el diagrama de procesos. Este tipo de diagrama representa gráficamente la estructura de los procesos en la institución (Poels et al., 2020). La creación de un diagrama de procesos puede realizarse tanto a nivel de macroprocesos como de procesos, dependiendo de la naturaleza de la organización. Para desarrollar una herramienta de este tipo y determinar qué procesos deben incluirse, siguiendo la guía de Cadena (2016), es necesario comprender la orientación estratégica de la organización, es decir, su misión y objetivos a largo plazo.

Otro aspecto fundamental del Sistema de Gestión de Calidad aplicado en esta instancia es la elaboración de documentación de procesos. Esto implica la creación de un conjunto de registros, ya sea en formato físico o digital, que incluye procedimientos y guías, entre otros. En este sentido, es esencial que la documentación refleje las actividades realizadas por la organización en el contexto de la ejecución de su estrategia institucional (Bravo, 2015).

El Sistema de Gestión de Calidad empleado en esta intervención tiene el potencial de generar un efecto positivo en la competitividad de una organización. Sin embargo, su implementación requiere promover, en primer lugar, el compromiso de los sectores implicados, ya sean del ámbito público o privado, para asegurar una aplicación coordinada de estas mejoras. En segundo lugar, se necesita fomentar la participación responsable de los líderes y todos los integrantes de la organización (Barrios-Hernández et al., 2019).

La decisión de adoptar un sistema de gestión es una medida estratégica por parte de la organización con el objetivo de lograr una administración eficaz de sus procesos, alcanzar sus metas, cumplir con sus objetivos y superar las expectativas de sus usuarios. Basándonos en la evidencia disponible, la implementación de Sistemas de Gestión de Calidad en el ámbito de la educación superior se muestra como una opción viable para establecer estándares de calidad y desempeño, optimizar la gestión de los procesos y alcanzar los objetivos establecidos (RomeroFernández et al., 2020).

En lo que respecta a la aplicación de la adaptación de la norma ISO para Sistemas de Gestión de Calidad en instituciones educativas, se ha comprobado que conduce a una mejora en la estructura organizativa de la escuela y en sus logros (Arribas-Díaz, 2015). En esta perspectiva, se subraya la relevancia de los Sistemas de Gestión de Calidad en el progreso de las instituciones y su contribución al cumplimiento de los objetivos institucionales, demostrando su capacidad para ofrecer servicios educativos de alta calidad. Además, fomentan mejoras en los resultados, promueven una cultura de excelencia y respaldan la inclusión y la equidad en la educación, entre otros beneficios (Martínez & Moreno, 2020).

4.2. La Calidad en la Educación

El concepto de calidad en la educación superior carece de una definición que sea universalmente aceptada en la comunidad académica internacional. Hace casi sesenta años, es decir, unas tres décadas antes de que se convirtiera en un concepto central en el ámbito de la educación superior, Gallie (1956) lo describía como un concepto fundamentalmente controvertido. La amplia y diversa producción académica publicada en las últimas cuatro décadas refuerza esta percepción, aunque la controversia se ha enriquecido con fundamentos cada vez más diversos (Acevedo Calamet et al., 2022).

Los indicadores utilizados para medir la calidad tienden a simplificar el fenómeno que se está evaluando. A pesar de esta simplificación, el enfoque de las políticas educativas en aspectos esenciales como el desarrollo personal y social puede servir como punto de partida para discutir la naturaleza de la educación escolar que estamos planificando y diseñando (Galioto, 2022).

La dificultad de lograr una definición universalmente aceptada del concepto de calidad se complica aún más cuando se considera una circunstancia adicional relacionada

no tanto con el concepto en sí, sino con el contexto de su aplicación: ¿deberíamos evaluar la calidad de la educación o la calidad en la educación? Aunque ambas perspectivas a menudo se utilizan de manera intercambiable (y en inglés se agrupan bajo la expresión genérica ('quality in higher education'), algunos expertos establecen una distinción (Acevedo Calamet et al., 2022).

Según John Cossio (2014), la calidad se refiere a las características inherentes y específicas de algo, así como a los procesos a través de los cuales se desarrollan estas características. La calidad de algo es aquello que le es esencial y cuya ausencia afecta su esencia" (p. 18). Lo notable de este concepto es su conexión con el entorno social y su enfoque en la naturaleza del individuo al que se aplica. De esta manera, la definición de principios generales depende tanto de factores externos (sociales) como de factores internos (antropológicos). En consecuencia, cualquier definición implica tanto el reconocimiento de la realidad en la que se lleva a cabo una práctica educativa como la propia estructura del individuo que se está atendiendo (Hernández Herrera & Esparza Urzúa, 2022).

Dentro de este contexto de calidad, los planes de estudio pueden elegir, ajustar o adoptar un enfoque basado en competencias u otro enfoque, y la rendición de cuentas se centrará en estos enfoques. Ahora se utilizan términos como destrezas, indicadores, criterios de evaluación y estándares, que son terminología común en estas tendencias. Como ejemplo, podemos citar el caso de Ecuador, que en su reforma curricular de 2016 establece sus objetivos en términos de habilidades (MINEDUC, 2019, p. 446). Los objetivos propuestos incluyen aspectos como la justicia, la solidaridad y la innovación, que son similares a lo que plantea la Declaración de Incheon Educación 2030. El logro de estos objetivos se orienta hacia el desarrollo de habilidades, la rendición de cuentas y la evaluación, y se destaca la utilización de indicadores como criterios de evaluación (Bueno Chuchuca, 2022).

Según Juran y Gryna, la calidad en la educación debe implicar un nivel mínimo de cumplimiento de estándares en cada uno de sus componentes. Para lograrlo, es esencial considerar la calidad como “el conjunto de atributos de un producto que satisfacen las necesidades de los usuarios y, por ende, hacen que el producto sea satisfactorio” (Juran y Gryna 1993, p.615).

La educación ha evolucionado desde un enfoque centrado en el docente hacia uno centrado en el estudiante. Este cambio ha llevado a una redefinición de los roles de ambos actores. El profesor ya no se limita a ser un expositor, sino que se convierte en un apoyo, un compañero, un motivador y un guía. Esto transforma la enseñanza de una interacción lineal en una relación sistémica y múltiple que requiere que el profesor adquiera nuevas habilidades y competencias. Estas habilidades permiten al profesor fomentar el aprendizaje colaborativo, facilitar la interacción y crear condiciones que ayuden a cada estudiante a desarrollar la capacidad de interdependencia positiva, la capacidad de autoevaluación grupal y el compromiso personal con el éxito del grupo (Botello & Vega, 2007).

Teniendo en cuenta la realidad actual que hemos experimentado después de la pandemia, especialmente con relación a la educación virtual, se han realizado estudios que concluyen que la calidad de la educación a través de la modalidad virtual ha experimentado cambios significativos desde el inicio de la pandemia, lo que ha contribuido a lograr los objetivos de aprendizaje deseados por los estudiantes. Sin embargo, todavía hay muchos factores que deben ajustarse y adaptarse a las demandas cambiantes de la realidad, con el fin de satisfacer las necesidades educativas y garantizar un proceso educativo de alta calidad (Becerra Granizo et al., 2022).

4.3. La evaluación de las instituciones de educación superior

Hoy en día, la evaluación se ha convertido en uno de los temas más destacados en el ámbito educativo. Esto no se debe a que sea un tema nuevo en absoluto, sino porque administradores, educadores, padres, alumnos y la sociedad en su conjunto son más conscientes que nunca de la importancia y las implicaciones de la evaluación, tanto de ser evaluado como de llevar a cabo evaluaciones. Existe una creciente conciencia de la necesidad de alcanzar niveles específicos de calidad educativa, de utilizar eficazmente los recursos, el tiempo y los esfuerzos, y al mismo tiempo, se ha incrementado la competencia entre individuos e instituciones (Manuel, 2022).

Hoy en día, las Instituciones de Educación Superior (IES) han experimentado una reestructuración significativa. Se han adaptado a un enfoque más comercial en el que el conocimiento se orienta principalmente hacia la investigación aplicada para el desarrollo de productos industriales. Estos productos se comercializan a través de la extensión universitaria y las matrículas pagadas por los estudiantes, quienes consideran la educación

como una inversión con posibles beneficios futuros (Rama, 2009). Esta situación ha desempeñado un papel crucial en la creación de estructuras administrativas que buscan ser más eficientes y competitivas en el mercado. Sin embargo, el diseño de esta arquitectura empresarial se ha vuelto cada vez más complejo a medida que ha aumentado el número de estudiantes matriculados (Mendoza Lozano & Ortegón Cifuentes, 2019).

Es crucial explorar en detalle la relevancia de utilizar el modelo de análisis del caso mexicano como referencia para examinar cómo la política de acreditación, a través de programas u organismos evaluadores, ha afectado el desarrollo de programas de posgrado en otros países de América Latina. También resulta esencial investigar la participación de los académicos en la implementación de estos mecanismos de política y gestión educativa, y cómo esta participación ha influido en el desarrollo de diversas áreas del conocimiento (Romo, s. f.).

Se encuentra una gran cantidad de investigaciones que abordan los factores o dimensiones que deben incorporarse en un instrumento de evaluación docente. Por ejemplo, Mateo (1998) identifica seis categorías principales: profesionalidad, conocimientos, habilidades, competencias, efectividad y productividad. Es importante destacar que las dos últimas categorías, efectividad y productividad, son más relevantes en el contexto europeo que en el latinoamericano, ya que la cuestión de la producción científica apenas se conoce entre los docentes de esta región (RomeroDíaz & Martínez-Gimeno, 2021).

En esta perspectiva, es esencial considerar que el modelo de evaluación se concibe como un conjunto integral de elementos interconectados, donde prevalece un enfoque metodológico, conceptual y técnico en la gestión de la evaluación docente. Según Mateo (2006), estos elementos subrayan la importancia de desarrollar instrumentos con indicadores de calidad que sean pertinentes a las áreas de trabajo que se pretenden evaluar. De lo contrario, sería difícil alcanzar los objetivos y el tipo de evaluación que el modelo busca lograr (Romero-Díaz & MartínezGimeno, 2021).

Los compromisos de mejora en los modelos de evaluación de las instituciones de educación superior exhiben deficiencias en diversas dimensiones. Además, se observa la presencia de criterios con debilidades en todos los componentes. Entre los componentes evaluados, aquellos que cuentan con la mayor cantidad de criterios asociados a

debilidades incluyen la adaptación al contexto, el plan de estudios, el personal académico, la infraestructura, la gestión de la carrera, la investigación, la vida estudiantil y los graduados (Guido-Guido, 2021).

Es el momento de adoptar un enfoque más completo y superar los modelos de autoevaluación actuales aplicados a las carreras universitarias. Debemos comprender que el currículo es un sistema dinámico y vivo que está influenciado por las personas que participan en él. La autoevaluación de las carreras universitarias es análoga a la evaluación curricular, ya que cada programa académico es, en esencia, una propuesta curricular, y todo el proceso curricular se refiere a prácticas pedagógicas. Basándonos en la premisa de que la educación y la pedagogía son procesos en constante evolución, este trabajo aborda el currículo como un proceso dinámico y en constante desarrollo (González-García, 2021).

Es esencial reconocer la relevancia y el impacto de las competencias en la educación, aunque es importante tener en cuenta que su aplicación universal y su eficacia en diferentes contextos son temas que merecen un análisis más profundo. Este artículo se propone explorar los límites del concepto de competencia en su desarrollo y aplicación, para lo cual se llevará a cabo una revisión exhaustiva de las propuestas tanto teóricas como prácticas provenientes de organismos internacionales y estudios académicos (Bueno Chuchuca, 2022).

En numerosas ocasiones, las evaluaciones son encargadas por entidades educativas tanto públicas como privadas. Esto abarca desde redes o sistemas educativos hasta instituciones escolares independientes, pasando por organizaciones gubernamentales y no gubernamentales. Los servicios ofrecidos engloban la concepción de las pruebas, su administración y la entrega de los resultados. Estos resultados están disponibles de manera confidencial a través de una plataforma en línea, y se distinguen en cuatro categorías: administrador de la red educativa, cuerpo directivo, docente y estudiante (Contreras & Torres, s. f.).

4.4. Capítulo 1: Sistema de Gestión de Calidad

4.4.1. Definiciones de un sistema de gestión de calidad

Un sistema de gestión de la calidad se puede definir como un conjunto de procedimientos, procesos y recursos necesarios para implementar la gestión de la calidad. Incluye la estructura organizacional junto con la planificación, los procesos, los recursos y los documentos necesarios para alcanzar los objetivos de calidad (Pérez-Feijoo et al., 2022)

Un sistema de gestión de calidad también se ha definido como un enfoque sistemático y bien documentado para garantizar que las organizaciones proporcionen productos y servicios que cumplan con los requisitos del cliente. Consta de políticas, procesos, procedimientos y recursos necesarios para la implementación exitosa de las prácticas de gestión de calidad (Priede, 2022)

Por otra parte, la ISO 9000 define un sistema de gestión de la calidad como un conjunto de elementos interrelacionados usados para establecer la política y los objetivos de una organización para lograr calidad en sus productos y servicios. Incluye la estructura organizacional, planificación, responsabilidades, procesos, procedimientos y recursos necesarios para desarrollar, implementar y mantener la gestión de calidad (International Organization for Standardization, 2022)

Finalmente, un sistema de gestión de la calidad también ha sido conceptualizado como una filosofía y un enfoque gerencial que persigue la satisfacción de las expectativas y necesidades de los clientes, a través de productos y servicios de calidad, mejorando continuamente los procesos organizacionales que intervienen en su consecución (Carmenate et al., 2021)

4.4.2. Sistema de gestión de calidad en la educación superior

La gestión de la calidad en la educación superior se ha convertido en una necesidad para que las instituciones educativas alcancen niveles de excelencia y satisfagan las demandas de estudiantes, empleadores y la sociedad en general. Implica establecer políticas, sistemas y procesos para cumplir con estándares y expectativas relacionados con la enseñanza, investigación y vinculación con la sociedad (Cervantes y Mejía, 2021)

Un sistema de gestión de calidad aplicado al ámbito universitario permite planificar, controlar y mejorar de forma sistemática todos los procesos vinculados con las funciones sustantivas de la educación superior. Ello con el fin último de formar profesionales competentes y garantizar la creación de conocimiento pertinente para el desarrollo social (Núñez Paula et al., 2021)

La calidad en la gestión universitaria también se relaciona con la construcción de una cultura continua de la evaluación. Esto implica analizar en forma reflexiva y participativa el quehacer de las instituciones, para generar planes de mejora en los procesos formativos, investigativos y de vinculación con la sociedad (Paredes et al., 2020)

Por último, la gestión de calidad en instituciones de educación superior requiere un firme compromiso de las autoridades, el involucramiento activo del personal académico y administrativo, así como una asignación adecuada de recursos humanos, materiales y económicos para su implementación (Córdova López et al., 2022)

4.5. Capítulo 2: Departamento de Posgrados de la UNL

4.5.1. Historia del departamento de posgrados de la UNL

El Departamento de Posgrado de la Universidad Nacional de Loja (UNL) se creó en 1987 con el objetivo de ampliar y diversificar la oferta académica a nivel de postgrado en esta institución de educación superior. Inicialmente se enfocó en programas de especialización legal y tributaria, para luego expandirse a otras áreas del conocimiento (Mendieta, 2021)

En 1998, bajo el liderazgo del Dr. Rodrigo Vaca, el Departamento de Posgrado desarrolló la Maestría en Derecho Penal y Criminología, siendo el primer programa de maestría de investigación de la UNL. Para el año 2013 ya se contaban ocho maestrías de investigación en funcionamiento en esta universidad (Carrión y Samaniego, 2017)

Posteriormente, en el marco de los procesos de evaluación y acreditación impulsados por el Consejo de Aseguramiento de la Calidad de la Educación Superior (CACES), el Departamento de Posgrado de la UNL implementó mejoras en la gestión académica y administrativa (López et al., 2019)

Actualmente el Departamento cuenta con una oferta consolidada de 13 maestrías de investigación y más de 40 programas de especialización y diplomados en las distintas áreas del conocimiento (Universidad Nacional de Loja, 2021)

4.5.2. Procesos de evaluación y acreditación del área de posgrados

Los procesos de evaluación y acreditación de los programas de posgrado en Ecuador son coordinados por el Consejo de Aseguramiento de la Calidad de la Educación Superior (CACES). Esta entidad evalúa aspectos como el perfil de egreso, el plan curricular, las líneas de investigación, entre otros (Castillo y Torres, 2020)

Para que un programa de posgrado sea acreditado, debe aprobar satisfactoriamente el modelo genérico de evaluación, que considera criterios y estándares relacionados a su organización y gestión académica, los procesos de enseñanza-aprendizaje, el personal académico, los recursos físicos y digitales, entre otros aspectos (Lalangui et al., 2018)

Los posgrados también pasan por procesos periódicos de autoevaluación interna, donde se analizan sus fortalezas, debilidades y planes de mejora en base a los criterios de calidad definidos por el CACES. Las acciones derivadas de estos procesos buscan garantizar la formación de alto nivel (Cuy et al., 2015)

La acreditación de un programa de cuarto nivel permite dar fe pública de su calidad y facilita el reconocimiento nacional e internacional de sus títulos. También posibilita acceder a recursos públicos exclusivos para la educación de posgrado (Quilli, 2022)

El proceso de acreditación incluye una evaluación externa de la institución, que se basa en los siguientes criterios:

- Políticas y objetivos de la institución.
- Procesos de planificación y gestión.
- Recursos humanos y materiales.
- Procesos académicos.
- Resultados académicos.

4.6. Capítulo 3: Educación Superior

4.6.1. Definición de educación superior

La educación superior se define como el nivel más avanzado de formación en el sistema educativo, que tiene como propósito generar conocimiento a través de la investigación científica, promover el pensamiento crítico y holístico, y formar profesionales competentes para aportar al desarrollo de la sociedad (Ramírez y Minteguiaga, 2022)

Por otra parte, la educación terciaria o superior comprende todo tipo de estudios, de formación profesional o académica, posteriores a la enseñanza media o secundaria, impartidos por universidades, institutos profesionales, centros de formación técnica, escuelas militares o de policía y otros establecimientos autorizados (Espinoza et al., 2021)

Asimismo, la UNESCO (2022) conceptualiza la educación superior como el ciclo de la formación educativa formal posterior a la enseñanza secundaria, sea ésta del segundo o tercer nivel. Sus principales propósitos incluyen la producción y transmisión avanzada del conocimiento, el desarrollo de competencias profesionales de alto nivel y la formación cívica responsable.

Por último, en el contexto ecuatoriano la Ley Orgánica de Educación Superior define a este nivel educativo como aquel que tiene como objetivo la formación académica y profesional, la investigación científica y tecnológica, la innovación y la vinculación con la sociedad (Asamblea Nacional del Ecuador, 2010)

4.6.2. La educación superior en el Ecuador

La educación superior en Ecuador presenta importantes avances en los últimos años en cuanto a cobertura, calidad y pertinencia de la oferta académica. Sin embargo, persisten brechas de acceso relacionadas con factores socioeconómicos y territoriales (Ramírez y Minteguiaga, 2022)

Desde la Ley de Educación Superior de 2010, las universidades y escuelas politécnicas públicas han incrementado considerablemente su matrícula. No obstante, la mayor parte de la expansión corresponde a carreras tradicionales, con poca innovación en nuevas áreas del conocimiento (Espinoza et al., 2021)

Por otra parte, el sistema de educación superior ecuatoriano ha realizado esfuerzos por garantizar la calidad, impulsando procesos de evaluación y acreditación institucional y de carreras. Sin embargo, un número importante de universidades enfrentan aún brechas para alcanzar la excelencia (Córdova, 2022)

Finalmente, se requiere profundizar la pertinencia de la educación superior para atender las necesidades productivas y sociales locales y regionales. Esto implica mayor vinculación universidad-sociedad y una visión integral de la calidad educativa (Arias et al., 2020)

4.6.3. Órganos rectores de la educación superior en el Ecuador

El principal organismo que regula el sistema de educación superior en el Ecuador es el Consejo de Educación Superior (CES), que establece las políticas y lineamientos para la mejora del sector (Asamblea Nacional del Ecuador, 2018)

El Consejo de Aseguramiento de la Calidad de la Educación Superior (CACES) se encarga de los procesos de evaluación, acreditación y categorización de instituciones, carreras y programas académicos de tercer y cuarto nivel (Castillo y Torres, 2020)

La Secretaría de Educación Superior, Ciencia, Tecnología e Innovación (SENESCYT) ejerce atribuciones de rectoría, planificación, regulación y coordinación del sistema de educación superior, ciencia y tecnología (Presidencia de la República del Ecuador, 2022)

Finalmente, la Asamblea del Sistema de Educación Superior, integrada por autoridades académicas, estudiantiles y servidores universitarios, constituye un espacio autónomo de deliberación que puede emitir resoluciones con incidencia política en el sector (Hidalgo y Ávila, 2019)

4.6.4. Evaluación y acreditación de las IES en el Ecuador

Los procesos de evaluación y acreditación buscan mejorar la calidad del sistema de educación superior ecuatoriano. El CEAACES inicialmente, y ahora el CACES, son las instancias gubernamentales que regulan dichos procesos de manera periódica (Cueva et al., 2016)

La evaluación interna con fines de mejoramiento y los procesos externos orientados a la acreditación se articulan en pro de una cultura de la calidad y la rendición de cuentas en las IES ante la sociedad (Barreto et al., 2017)

Si bien la evaluación y acreditación han permitido avances, persisten visiones que enfatizan poco las particularidades institucionales, los enfoques participativos y la deliberación de múltiples actores universitarios (Espinoza y González, 2020)

Es necesario que la política pública propicie aproximaciones más integrales, orientadas al aprendizaje situado de las IES y no solo a la fiscalización o el cumplimiento formal de estándares de calidad (Cejudo y Michel, 2016)

La evaluación y acreditación de las instituciones de educación superior (IES) en el Ecuador es responsabilidad del CES. El CES tiene un proceso de evaluación y acreditación que se basa en los siguientes criterios:

- La calidad de los procesos académicos.
- La calidad de los recursos humanos.
- La calidad de los recursos materiales.
- La pertinencia de los programas académicos.

La acreditación de las universidades en Ecuador es un proceso obligatorio que busca asegurar la calidad de la educación superior. Este proceso evalúa las instituciones y sus programas académicos, verificando que cumplan con los estándares mínimos de calidad establecidos por el Consejo de Aseguramiento de la Calidad de la Educación Superior (CACES, 2006).

Según CACES (2022), las características de la acreditación:

- Es obligatoria: todas las universidades e instituciones de educación superior del Ecuador, tanto públicas como privadas, deben estar acreditadas por el CACES.
- Es voluntaria: las carreras y programas de las universidades pueden solicitar la acreditación de manera voluntaria.
- Es periódica: la acreditación tiene una vigencia de cinco años, luego de los cuales la institución o programa debe volver a ser evaluado.

- Es integral: la evaluación abarca todos los aspectos de la institución o programa, incluyendo la gestión académica, la investigación, la vinculación con la sociedad, la infraestructura y el equipamiento.

La acreditación es realizada por el CACES, un organismo adscrito a la Secretaría de Educación Superior, Ciencia, Tecnología e Innovación (SENESCYT). El CACES es el responsable de definir los criterios y estándares de calidad para la evaluación de las universidades e instituciones de educación superior (CACES, 2022).

El proceso de acreditación según CACES (2006), se realiza en tres etapas:

- Autoevaluación: la institución o programa realiza una evaluación interna de su calidad, utilizando los instrumentos y indicadores proporcionados por el CACES.
- Evaluación externa: un equipo de pares evaluadores externos visita la institución o programa para verificar la información proporcionada en la autoevaluación y realizar entrevistas a estudiantes, docentes, personal administrativo y autoridades.
- Emisión del informe: el equipo de pares evaluadores elabora un informe con los resultados de la evaluación y lo presenta al CACES.

5. Metodología

Esta investigación aborda un enfoque cualitativo que se centra en la comprensión en profundidad de los procesos y experiencias relacionados con la implementación de un sistema de gestión de calidad en el área de posgrados de la Universidad Nacional de Loja. A diferencia de los enfoques cuantitativos que buscan establecer relaciones cuantificables entre variables, el enfoque cualitativo se enfoca en explorar los significados, las perspectivas y las dinámicas subyacentes a través de métodos como entrevistas en profundidad y análisis de contenido. En este contexto, la investigación se centra en entender cómo se percibe la pertinencia y la viabilidad de implementar un sistema de gestión de calidad en el área de posgrados. Se busca comprender las perspectivas de los actores clave, como los administradores, docentes y estudiantes, sobre este proceso. Además, se examinan las posibles barreras y facilitadores para la implementación exitosa, y cómo estos afectan la mejora de los procesos de evaluación y acreditación. En resumen, este enfoque cualitativo permite explorar en detalle las complejidades y las razones subyacentes que impulsan la implementación de un sistema de gestión de calidad en el contexto específico de los posgrados en la Universidad Nacional de Loja.

5.1. Diseño de la investigación

La presente investigación adoptará un enfoque cualitativo con elementos correlacionales y fenomenológicos. Se centrará en la comprensión en profundidad de los procesos y experiencias asociadas con la implementación de un sistema de gestión de calidad en el área de posgrados de la Universidad Nacional de Loja. A diferencia de enfoques cuantitativos, que buscan establecer relaciones cuantificables entre variables, el diseño propuesto se enfocará en explorar los significados, las perspectivas y las dinámicas subyacentes mediante métodos cualitativos, como entrevistas en profundidad y análisis de contenido. La investigación buscará entender las percepciones de los actores clave, como administradores, docentes y estudiantes, respecto a la pertinencia y viabilidad de implementar un sistema de gestión de calidad. Además, se analizarán las posibles barreras y facilitadores para la implementación exitosa, así como su impacto en la mejora de los procesos de evaluación y acreditación en el contexto específico de los posgrados de la Universidad Nacional de Loja. Este enfoque cualitativo permitirá explorar detalladamente las complejidades y razones subyacentes que impulsan la implementación del sistema de gestión de calidad.

5.2. Unidad de análisis

Universidad Nacional de Loja

5.3. Población y muestra

Actores clave del área de posgrados de la Universidad Nacional de Loja, incluyendo administradores, docentes y estudiantes.

5.4. Enfoque de estudio

El enfoque de estudio de la presente investigación será cualitativo, centrándose en la recopilación y análisis de datos cualitativos. Según Merriam (2009), la investigación cualitativa es un proceso que se enfoca en la comprensión en profundidad de las experiencias, perspectivas y significados subyacentes a través de métodos como entrevistas en profundidad, observación participante y análisis de contenido. Este enfoque permitirá explorar detenidamente la percepción y la viabilidad de implementar un sistema de gestión de calidad en el área de posgrados de la Universidad Nacional de Loja, y comprender las dinámicas y los factores que influyen en este proceso.

5.5. Técnicas e instrumentos

Esta investigación se sustenta en un enfoque cualitativo, y para su ejecución, se emplearán diversas técnicas de investigación documental y entrevistas. En esta línea, la adquisición de datos se realizará mediante una variedad de técnicas de recopilación de información que comprenden la observación, entrevistas y un minucioso análisis de documentos. Una parte esencial de este proceso será la revisión documental enfocada en el ámbito de la evaluación y acreditación a través del CACES (Consejo de Aseguramiento de la Calidad de la Educación Superior) en Ecuador. Esta revisión documental permitirá contextualizar el escenario educativo nacional, comprender los criterios y estándares de calidad establecidos por el organismo regulador y examinar cómo estas directrices impactan en la evaluación y acreditación de los programas de posgrado.

Mediante entrevistas en profundidad, se ahondará en el caso específico de la Universidad Nacional de Loja, explorando cómo la implementación de un sistema de gestión de calidad influye en la mejora de su proceso de evaluación y acreditación. La combinación de técnicas de investigación documental y entrevistas proporcionará una visión completa de la situación, desde un nivel macro al analizar los lineamientos

nacionales, hasta un nivel micro al examinar su implementación en una institución específica.

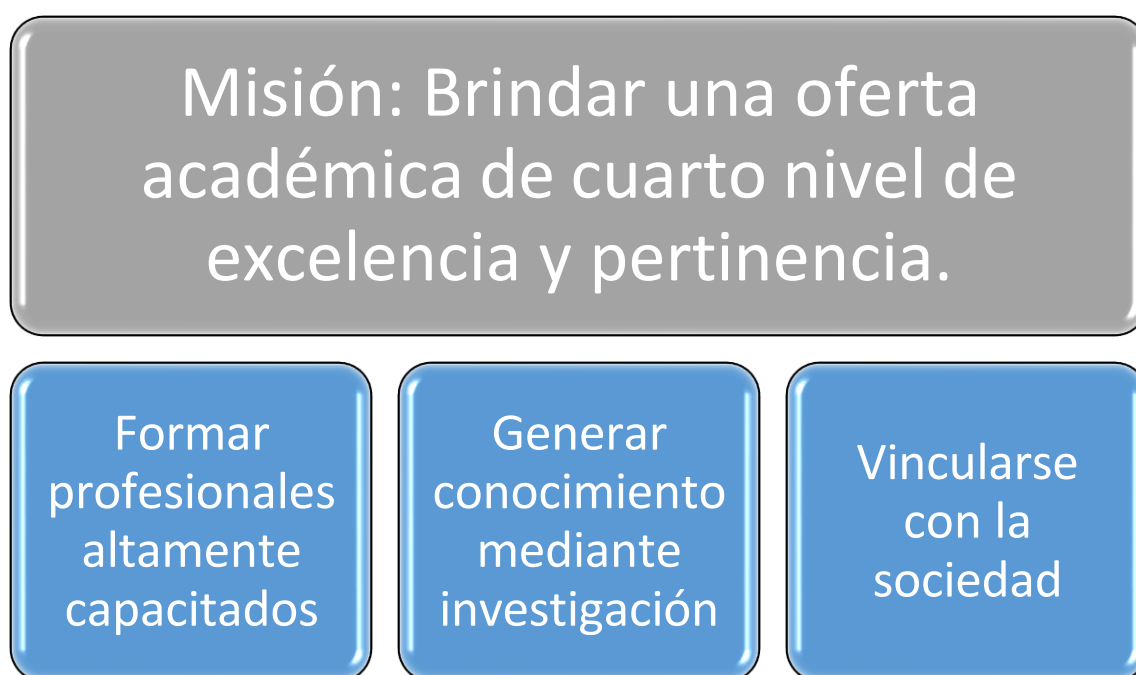
En su conjunto, este enfoque metodológico posibilitará adquirir una comprensión completa de la influencia del sistema de gestión de calidad en el procedimiento de evaluación y acreditación de los programas de posgrado en la Universidad Nacional de Loja, contribuyendo al avance de la calidad educativa en línea con las políticas y regulaciones educativas nacionales.

6. Resultados

6.1. Sección 1: Contexto y Antecedentes del Área de Posgrados

El área de posgrados de la institución tiene como misión brindar una oferta académica de cuarto nivel que se caracterice por su excelencia y pertinencia, a través de programas de maestrías y especializaciones que respondan a las necesidades de la sociedad. Sus objetivos principales son formar profesionales altamente capacitados, generar conocimiento mediante la investigación, y vincularse con la colectividad para contribuir a su desarrollo.

Figura 1. Misión y objetivos principales



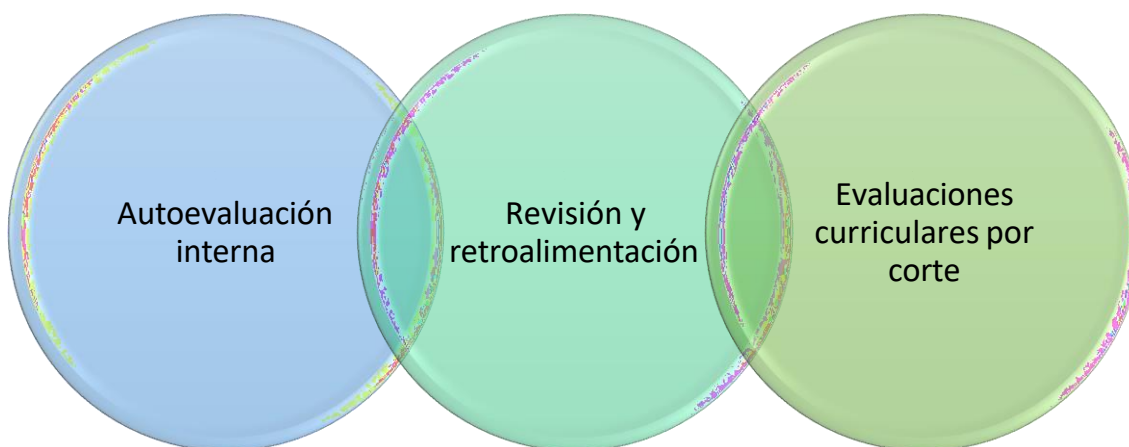
Nota. Elaboración propia

En cuanto a enfoques de gestión de calidad previos, no se han implementado formalmente sistemas integrales, pero se procura una mejora continua de los procesos existentes. Respecto a experiencias anteriores en evaluación y acreditación, no se han tenido procesos formales de este tipo por parte de agencias externas. Sin embargo, internamente se realizan evaluaciones curriculares después de cada corte académico. Además, actualmente se encuentran en un proceso de autoevaluación institucional con miras a la próxima acreditación.

6.2. Sección 2: Procesos de Evaluación y Acreditación

El proceso actual de evaluación y acreditación consiste inicialmente en una autoevaluación interna liderada por el área de Aseguramiento de la Calidad, donde se analizan diferentes criterios e indicadores, entre los cuales se encuentran: la estructura curricular de los programas, perfil de ingreso y egreso de los estudiantes, titulación y producción académica del personal docente, actividades de vinculación con la sociedad, proyectos de investigación, entre otros.

Figura 2. Diagrama de proceso actual



Nota. Elaboración propia

Posteriormente, los resultados de esta autoevaluación son revisados y retroalimentados por las unidades académicas correspondientes, para establecer planes de mejora en los aspectos que así lo requieran. De forma complementaria, después de cada corte académico se realizan evaluaciones curriculares internas, cuyos resultados también sirven como insumo para identificar oportunidades de mejora continua.

6.3. Sección 3: Sistema de Gestión de Calidad

Actualmente no se tiene implementado formalmente un Sistema de Gestión de Calidad (SGC), sin embargo, existen iniciativas y prácticas orientadas a la mejora continua de los procesos, especialmente en temas administrativos y de atención a estudiantes. En caso de adoptar un SGC, se deberían considerar aspectos como

estandarizar y documentar los procedimientos, capacitar al personal, mantener un enfoque en brindar un excelente servicio al estudiante, y realizar acciones de mejora continua.

Figura 3. SGC actual y su impacto



Nota. Elaboración propia

Los objetivos principales que se esperarían alcanzar con la implementación de un SGC serían: optimizar el uso de recursos y mejorar la eficiencia de los procesos administrativos, incrementar la satisfacción de estudiantes mediante la estandarización y control de los procesos relacionados con su atención, aumentar la demanda y atraer una mayor cantidad de estudiantes gracias al reconocimiento y prestigio que brinda un SGC, entre otros.

En cuanto a la influencia que tendría el SGC sobre los procesos de evaluación y acreditación, facilitaría el cumplimiento de estándares y requerimientos establecidos por las agencias externas, promovería una sólida cultura organizacional orientada a la mejora continua, y otorgaría reconocimiento y reputación a la institución por contar con procesos certificados bajo normas internacionales.

6.4. Sección 4: Perspectivas y Recomendaciones

Uno de los principales desafíos para implementar un SGC es el cambio cultural que se requiere para adoptar una filosofía de trabajo orientada a procesos, donde se

documenten, estandaricen y mejoren continuamente los procedimientos. Otro desafío importante es la limitación en los recursos económicos y el presupuesto disponible.

Figura 4. *Desafíos para implementar SGC*



Nota. Elaboración propia

Algunas recomendaciones clave para lograr una integración efectiva entre el SGC y los procesos de evaluación y acreditación son: involucrar a todos los niveles de la organización en el diseño e implementación del sistema, establecer indicadores específicos que permitan medir el desempeño de los procesos, realizar auditorías internas de manera periódica para identificar mejoras, difundir los resultados y capacitar continuamente al personal, designar responsables claro para el seguimiento y la mejora continua.

A través del proceso de entrevistas y análisis de la información recabada se han identificado importantes fortalezas en el departamento de posgrados de la UNL, como la orientación hacia la mejora continua, el compromiso con la calidad, y la búsqueda de mejorar la eficiencia de los procesos administrativos. Sin embargo, también existen debilidades que requieren especial atención, tales como la falta de procesos estandarizados, limitaciones presupuestarias, y la necesidad de una transformación cultural organizacional.

Paralelamente, se ha completado un detallado análisis de los criterios y estándares establecidos por los organismos rectores de la educación superior en Ecuador, como el CES y CACES. Esto ha permitido comprender a profundidad los requerimientos normativos vigentes para los procesos de evaluación y acreditación institucional y de carreras. Este conocimiento es esencial para orientar adecuadamente las acciones de mejora.

Tomando en cuenta este contexto, se propone diseñar un modelo integral de gestión de calidad específicamente adaptado para el área de posgrados de la UNL. El modelo se construiría en base a las mejores prácticas internacionales en cuanto a sistemas de gestión de calidad, pero realizando los ajustes necesarios considerando las particularidades y necesidades locales de la institución. De esta manera se lograría un sistema customizado, que potencie las fortalezas y aborde las debilidades identificadas previamente.

La implementación de este modelo fortalecería la capacidad de la UNL para formar posgrados de excelencia, cumplir satisfactoriamente con los procesos de evaluación y acreditación, tanto institucionales como de carreras, y mejorar continuamente la calidad de la oferta académica de cuarto nivel.

6.5. Sección 5: Análisis documental

La Universidad Nacional de Loja (UNL) se encuentra acreditada por el Consejo de Aseguramiento de la Calidad de la Educación Superior (CACES) hasta el 25 de octubre de 2028 (UNL, 2023).

Según CACES (2023), proceso de acreditación:

Autoevaluación: La UNL realizó una autoevaluación interna de su calidad, utilizando los instrumentos y indicadores proporcionados por el CACES.

Evaluación externa: Un equipo de pares evaluadores externos visitó la UNL para verificar la información proporcionada en la autoevaluación y realizar entrevistas a estudiantes, docentes, personal administrativo y autoridades.

Emisión del informe: El equipo de pares evaluadores elaboró un informe con los resultados de la evaluación y lo presentó al CACES.

Resolución del CACES: El CACES aprobó la acreditación de la UNL por un período de cinco años.

Como lo estipula CACES (2023), en los resultados de la acreditación:

La UNL obtuvo un puntaje total de 84,25 sobre 100, lo que la ubica en la categoría A de las universidades ecuatorianas.

La UNL recibió calificaciones positivas en los siguientes aspectos:

- Gestión académica
- Investigación
- Vinculación con la sociedad
- Infraestructura y equipamiento

La UNL recibió recomendaciones para mejorar en los siguientes aspectos:

- Fortalecimiento de la planta docente
- Incremento de la producción científica
- Ampliación de la cobertura de la vinculación con la sociedad

Beneficios de la acreditación para la UNL según CACES (2023):

Mejora de la calidad de la educación: La evaluación y acreditación han ayudado a la UNL a identificar sus fortalezas y debilidades, y a implementar medidas para mejorar su calidad.

Aumento de la confianza de los estudiantes y la sociedad: La acreditación es un indicador de que la UNL cumple con los estándares de calidad establecidos.

Facilidad de acceso a becas y financiamiento: Algunas becas y programas de financiamiento solo están disponibles para estudiantes de universidades acreditadas.

Fortalecimiento de la internacionalización: La acreditación facilita la movilidad de estudiantes y docentes, así como la cooperación internacional.

7. Discusión

Los resultados de esta investigación corroboran lo señalado por Prajogo y Sohal (2001) en cuanto a que la implementación de un Sistema de Gestión de Calidad (SGC) fomenta procesos como la mejora continua y la atención al cliente, ya que se pudo constatar que en el área de posgrados de la UNL existen iniciativas orientadas en esa dirección. Sin embargo, difiere en cuanto a que no se ha logrado una implementación formal y sistemática de un SGC, por lo que no se han alcanzado todos los beneficios potenciales.

Similar a lo planteado por Hernández et al. (2013), se comprobó que un factor clave para la efectividad de un SGC es generar un cambio cultural, que en el caso del área de posgrados de la UNL se vislumbra como uno de los principales desafíos a superar. Esto requiere trascender la imposición desde la alta dirección e involucrar a todos los actores en un compromiso genuino con la calidad.

Los resultados coinciden con lo señalado por Arribas-Díaz (2015) en cuanto a que la implementación de la ISO 9001 en instituciones educativas mejora su estructura organizativa y desempeño. El análisis realizado permite prever que la adopción de un SGC customizado para la UNL fortalecería sus procesos de evaluación y acreditación.

Un hallazgo que complementa lo planteado por Romero-Fernández et al. (2020) es que la implementación de un SGC en la UNL no solo estandarizaría sus procesos sino que, al estar alineado con los criterios de evaluación y acreditación, facilitarían su cumplimiento. Esto es relevante considerando que no se han tenido procesos formales previos de acreditación.

Al igual que señalan Barreto et al. (2017), en la UNL se observa la necesidad de articular los procesos internos de mejora continua con las evaluaciones externas orientadas a la acreditación. Esto requiere un enfoque integral, más allá de la fiscalización, que está aún en desarrollo.

Coincidiendo con Espinoza y González (2020), las autoevaluaciones realizadas adolecen de procesos participativos que incorporen las visiones de todos los actores universitarios. La implementación de un SGC podría favorecer una evaluación situada y deliberativa.

En línea con lo indicado por González-García (2021), es momento de que la UNL adopte un enfoque más completo, concibiendo la evaluación como un proceso dinámico y considerando al currículo como un sistema vivo. El SGC propuesto apunta en esa dirección.

Los resultados confirman lo expuesto por Guido-Guido (2021) en relación a que en los procesos de autoevaluación de las IES persisten debilidades en múltiples criterios. El SGC permitiría abordar dichas debilidades de manera sistemática.

8. Conclusiones

La presente investigación tenía como objetivo general diseñar un sistema de gestión de calidad para mejorar el proceso de evaluación y acreditación del área de posgrados de la Universidad Nacional de Loja. Los resultados obtenidos permiten concluir que la implementación de un sistema de gestión de calidad, específicamente adaptado al contexto particular de la institución, tendría un impacto significativamente positivo al estandarizar y documentar los procedimientos, promover una sólida cultura organizacional orientada a la mejora continua e integral de los procesos, y facilitar de manera directa el cumplimiento de criterios y estándares exigidos en las evaluaciones y procesos de acreditación externos.

En relación al primer objetivo específico, se concluye que en la actualidad el área de posgrados de la UNL, si bien presenta algunas iniciativas aisladas e incipientes de gestión de calidad en procesos administrativos y de atención a estudiantes, adolece de la implementación formal de un sistema de gestión integral que interrelacione todos sus procesos sustantivos. Esta situación limita la eficiencia en el uso de recursos, dificulta la estandarización de los procedimientos y representa un obstáculo para la mejora continua y la evaluación sistemática.

Sobre el segundo objetivo específico, se concluye que el actual proceso de evaluación y acreditación del área se basa principalmente en autoevaluaciones internas, las cuales, si bien resultan útiles, presentan importantes debilidades y limitaciones al no formar parte de un sistema integral de gestión que articule dichos procesos evaluativos. Por ello, no se alcanza una evaluación completa y es difícil vincular sus resultados a acciones concretas y sostenibles de mejora.

En relación al tercer objetivo específico, se concluye que el diseño e implementación de un sistema de gestión de calidad integrado y específicamente adaptado a las particularidades y contexto de la UNL facilitaría de forma directa sus procesos de evaluación y acreditación, al proporcionar procedimientos estandarizados y alineados con los criterios y estándares externos establecidos por los organismos rectores, favoreciendo así su cumplimiento.

En conclusión, la presente investigación sustenta fehacientemente la necesidad y viabilidad de desarrollar e implementar un sistema de gestión de calidad customizado e

integral, que fortalezca la capacidad de mejora continua y los procesos de evaluación y acreditación del área de posgrados de la Universidad Nacional de Loja.

9. Recomendaciones

A las autoridades de la Universidad Nacional de Loja se les recomienda priorizar la implementación de un sistema de gestión de calidad específicamente diseñado para el área de posgrados, tomando como base las conclusiones y el modelo propuesto en este estudio.

Al personal directivo y administrativo del área de posgrados se les recomienda participar activamente en el desarrollo e implementación de dicho sistema, colaborando en la documentación de procesos, estandarización de procedimientos y difusión de la nueva cultura organizacional.

A los docentes e investigadores del área se les recomienda involucrarse en las iniciativas del sistema de gestión de calidad, incorporando en sus labores los procesos definidos y apoyando las acciones de mejora continua.

Para investigaciones futuras, se recomienda profundizar en el diseño de herramientas específicas para evaluar la implementación del sistema de gestión de calidad y su impacto en los procesos de evaluación y acreditación de los programas de posgrado.

Se sugiere desarrollar estudios comparativos sobre la implementación de sistemas de gestión de calidad en otras instituciones de educación superior, para identificar buenas prácticas replicables en la UNL.

Resulta recomendable dar seguimiento a la evolución de los criterios de evaluación y acreditación dictados por los organismos rectores, para realizar mejoras continuas al sistema de gestión propuesto.

10. Bibliografía

- Arias, J., Villafuerte, C., & Álvarez, J. (2020). *Educación superior de Ecuador: Avances, brechas y prioridades en calidad y pertinencia*. *Alteridad*, 15(2), 204-217.
- Asamblea Nacional del Ecuador. (2010). *Ley Orgánica de Educación Superior*. Registro Oficial Suplemento 298.
- Asamblea Nacional del Ecuador. (2018). *Ley Orgánica Reformatoria a la Ley Orgánica de Educación Superior*. Registro Oficial Suplemento 297.
- Barreto, C., Villafuerte, C., & Sandoval, C. (2017). *La autoevaluación: Estrategia para una universidad socialmente responsable*. *Polo del Conocimiento: Revista científico-profesional*, 2(8), 482-496.
- CACES. (2006). *MODELO DE EVALUACIÓN DEL ENTORNO DE APRENDIZAJE DE LA CARRERA DE DERECHO EN MODALIDAD A DISTANCIA*. Quito: CEAACES.
- CACES. (2022). *CRITERIOS Y ESTÁNDARES BÁSICOS DE CALIDAD PARA LA APROBACIÓN DE CARRERAS DE LAS INSTITUCIONES DE EDUCACIÓN SUPERIOR*. Consejo de Acreditación de la Calidad de la Educación Superior.
- CACES. (2023). *Informe de evaluación externa de la Universidad Nacional de Loja*. Quito: Consejo de Aseguramiento de la Calidad de la Educación Superior.
- Carmenate, M., Pedraza, N., & Lavín, J. (2021). *Sistema de gestión de la calidad: su evaluación como pilar del desempeño organizacional*. *Ingeniería Industrial*, 42(3), 226-238.
- Carrión, G. C., & Samaniego, L. M. (2017). *La educación de postgrado y su repercusión en el desarrollo social*. *Revista Universidad y Sociedad*, 9(3), 168-173.
- Castillo, G., & Torres, J. (2020). *La evaluación y acreditación de la educación superior en Ecuador*. *Telos: Revista de Estudios Interdisciplinarios en Ciencias Sociales*, 22(2), 452-469.
- Cejudo, G. M., & Michel, C. L. (2016). *Coherencia y políticas públicas: Metas, instrumentos y poblaciones objetivo*. *Gestión y política pública*, 25(1), 3-31.
- Cervantes, V., & Mejía, J. (2021). *Aseguramiento de la calidad en la educación superior: un reto de las instituciones formadoras de profesionales*. *Conrado*, 17(82), 167-175.
- Córdova López, F. E., Mendoza, W. R., & Torres Torres, J. A. (2022). *Modelo de gestión de calidad ISO 9001:2015 en instituciones de Educación Superior*. *Universidad y Sociedad*, 14(3), 326-333.
- Córdova, G. (2022). *Aseguramiento de la calidad en la Educación Superior*. *Dominio de las Ciencias*, 8(3), 598-615.
- Cueva, S., Samaniego, L., Betancourt, N., & Llano, B. (2016). *Elementos básicos para la evaluación de la calidad educativa en instituciones de educación superior*. *Ánfora*, 23(40), 205-234.
- Cuy, P., Quishpe, M., & Trigozo, Á. (2015). *Evaluación y acreditación en la Universidad Ecuatoriana. Expectativas y realidades*. *Innovación Educativa*, 15(69), 61-83.

- Espinoza, O., & González, L. E. (2020). *Políticas de educación superior en Ecuador. ¿Hacia un sistema de evaluación pluralista?* Multidisciplinary Journal of Educational Research, 10(3), 292-322.
- Espinoza, O., Acurio, S., Tobar, P., & Mendieta, M. V. (2021). *Higher education challenges: Quality, innovation and pertinence*. Retos de la Educación Superior: Calidad, innovación y pertinencia., 15(29), 103–118.
- Hidalgo, A. M., & Ávila, S. P. (2019). *La Asamblea del Sistema de Educación Superior Ecuatoriano*. Práxis educativa, 23(3), 1-17.
- International Organization for Standardization. (2022). *Sistemas de gestión de la calidad: Fundamentos y vocabulario*. ISO 9000:2015. Obtenido de <https://www.iso.org/standard/45481.html>
- Lalangui, J., Lalangui, S., & Bravo, S. (2018). *Modelo genérico de evaluación del entorno de aprendizaje de los programas de posgrados*. RECIMUNDO, 2(1), 525-536.
- López, G. P., Espinoza, F. B., & Fernández, A. R. (2019). *Aseguramiento de la calidad en la educación superior: El caso de los posgrados*. RECIMUNDO, 3(1), 275-284.
- Mendieta, R. D. (2021). *Breve historia del Posgrado en la Universidad Nacional de Loja*. Revista Cultural UNL, 6(15), 72-78.
- Núñez Paula, I. A., Núñez Carbonell, R., Ramírez Sánchez, T., & Álvarez Ginarte, A. M. (2021). *La gestión de la calidad y sus procedimientos: una necesidad en las instituciones de educación superior*. Campus Virtuales, 10(1), 79-90.
- Organización de las Naciones Unidas para la Educación, I. C. (2022). *Educación superior*. UNESCO. Obtenido de <https://es.unesco.org/themes/educacion-superior>
- Paredes, D., Inga, P., & Blas, O. (2020). *La gestión de la calidad y el desarrollo organizacional en la Universidad Nacional Amazónica de Madre de Dios, Perú-2020*. Hamuñ ay, 7(3), 58-70.
- Pérez-Feijoo, J., Taño, D., & Mariño, S. (2022). *Análisis del sistema de gestión de la calidad bajo la norma ISO 9001 en el sector turístico*. Retos Revista de Ciencias de la Administración y Economía, 12(24), 199-212.
- Presidencia de la República del Ecuador. (2022). *Reglamento General a la Ley de Creación del Sistema Nacional de Ciencia, Tecnología, Innovación y Saberes Ancestrales*. Registro Oficial 635.
- Priede, T. (2022). *Implementation of a Quality Management System in Accordance with ISO 9001 in a Language School in Spain*. Journal of Teaching and Education, 9(01), 90-95.
- Quilli, P. (2022). *Acreditación y categorización de los posgrados en Ecuador*. Dominio de las Ciencias, 8(3), 552-564.
- Ramírez, R., & Minteguiaga, A. (2022). *Ecuador: transformación de la educación superior y tensiones decoloniales*. Desafíos, 34(2), 1-32.
- Universidad Nacional de Loja. (2021). *Informe de gestión del Departamento de Posgrado*. UNL.
- UNL. (2023). *Sitio web oficial*. Loja: Universidad Nacional de Loja.

11. Anexos

Anexo 1. Informe de pertinencia



POSGRADO

**Maestría en Educación con Mención en
Docencia e Investigación en Educación
Superior**

Loja 24 de septiembre de 2023

Dr. Vicente Riofrío Leiva
**Director de la Maestría en Educación con Mención en Docencia e
Investigación en Educación Superior**
Ciudad. -

Memorando. Nro. -DESIG-PERTINENCIA- MEDIES -FEAC-UNL-18-2023 Loja
En su despacho:

En respuesta a su Oficio, con fecha, 16 de septiembre del 2023, en el cual se solicita que, luego de su análisis y revisión se emita el respectivo informe de Estructura y Coherencia y Pertinencia para el proyecto de investigación del posgradista Edgar Oswaldo Villavicencio Canelos, me permito exponer ante su autoridad lo siguiente:

Luego de haber revisado el proyecto de investigación titulado: "Estudio de pertinencia de un sistema de gestión de calidad para mejorar el proceso de evaluación y acreditación del área de posgrados de la Universidad Nacional de Loja" de autoría del posgradista Edgar Oswaldo Villavicencio Canelos, extendiendo el presente **INFORME FAVORABLE DE ESTRUCTURA, COHERENCIA Y PERTINENCIA** para que el/la posgradista continúe con su investigación académica.

Con la confianza de haber atendido satisfactoriamente su pedido, aprovecho para expresarle sentidos reconocimientos de consideración y estima.

Atentamente,



JULIO CESAR IDROBO
CONTENTO

Julio César Idrobo Contento
DOCENTE DE LA UNIVERSIDAD NACIONAL DE LOJA

maestria.dies@unl.edu.ec
Celular: 099 402 8706
Ciudadela Universitaria " Guillermo Falconi Espinosa
Casilla letra " S. Sector La Argelia-Loja-Ecuador

Educamos para **Transformar**

Anexo 2. Asignación de directora del Trabajo de Titulación



UNL

Universidad
Nacional
de Loja

POSGRADO

Maestría en
Educación

Memorando. Nro. -DESIG- DIRECTOR/A – MEDIES -FEAC-UNL-022-2023
Loja, 28 de septiembre de 2023

PARA: Mgs. Julio César Idrovo Contento
DOCENTE DE LA UNIVERSIDAD NACIONAL DE LOJA

ASUNTO: Designación de Director/a de trabajo de titulación

De mi consideración:

En atención a la solicitud de fecha 26 de septiembre de 2023, el profesional **Villavicencio Canelos Edgar Oswaldo**, estudiante de tercer periodo académico, de la **Maestría en Educación con mención en Docencia e Investigación en Educación Superior**; con base a las atribuciones establecidas en el Art. 50 del Estatuto Orgánico de la UNL; y, en la parte pertinente de los Arts. 225 y 228 del Reglamento de Régimen Académico de la UNL me permito designar a usted **DIRECTOR** del trabajo de titulación denominado: **"Estudio de pertinencia de un sistema de gestión de calidad para mejorar el proceso de evaluación y acreditación del área de posgrados de la Universidad Nacional de Loja"**, y a la vez autorizo su ejecución.

La docente designada deberá observar la parte pertinente del Art. 228 del RRA-UNL que textualmente señala: *"El director del trabajo de integración curricular o de titulación será responsable de asesorar y monitorear con pertinencia y rigurosidad científico-técnica la ejecución del proyecto y de revisar oportunamente los informes de avance, los cuales serán devueltos al aspirante con las observaciones, sugerencias y recomendaciones necesarias para asegurar la calidad de la investigación. Cuando sea necesario, visitará y monitoreará el escenario donde se desarrolle el trabajo de integración curricular o de titulación"*.

Considérese que para la presentación del informe del trabajo de titulación se observe lo establecido en el Art. 229 del Reglamento de Régimen Académico de la Universidad Nacional de Loja, y la "Guía para la Escritura y Presentación del Informe de Trabajo de Integración Curricular o de Titulación".

Particular que pongo en su conocimiento para los fines legales pertinentes.

Atentamente,

VICENTE
JACINTO
RIOFRÍO LEIVA

Firmado digitalmente
por VICENTE JACINTO
RIOFRÍO LEIVA
Fecha: 2023.09.02
13:13:26 -05'00'

Dr. Vicente Jacinto Riofrío Leiva

**DIRECTOR DE LA MAestrÍA EN EDUCACIÓN CON MENCIÓN EN DOCENCIA E
INVESTIGACIÓN EN EDUCACIÓN SUPERIOR**

c.c. Maestrante
Archivo del programa
Expediente estudiantil
Maestría en Educación con Mención en Docencia e Investigación en Educación Superior

maestria.dies@unl.edu.ec
099 402 8705

Educamos para Transformar

Anexo 3. Modelo de Entrevista

La estructura de entrevista que se podría utilizar para obtener información valiosa sobre los procesos de evaluación y acreditación en el área de posgrados de la UNL, así como para explorar la implementación de un sistema de gestión de calidad. La estructura se divide en tres secciones: contexto y antecedentes, procesos de evaluación y acreditación, y sistema de gestión de calidad:

Sección 1: Contexto y Antecedentes del Área de Posgrados

1. ¿Podría proporcionar una breve descripción del área de posgrados de la UNL, su misión y objetivos principales?
2. ¿Cuáles han sido los principales enfoques o estrategias en la gestión de calidad en el área de posgrados hasta la fecha?
3. ¿Qué experiencias previas ha tenido el área en términos de procesos de evaluación y acreditación? ¿Qué resultados se han obtenido de estas experiencias?

Sección 2: Procesos de Evaluación y Acreditación

4. ¿Podría describir el proceso actual de evaluación y acreditación que se lleva a cabo en el área de posgrados?
5. ¿Qué indicadores y criterios se consideran en el proceso de evaluación y acreditación?
6. ¿Cómo se ha abordado la retroalimentación recibida de los procesos anteriores de evaluación y acreditación para implementar mejoras?

Sección 3: Sistema de Gestión de Calidad

7. ¿Existe actualmente algún sistema de gestión de calidad implementado en el área de posgrados? Si es así, ¿cuál ha sido su impacto y qué mejoras ha traído?
8. ¿Qué aspectos específicos se están considerando para la implementación de un sistema de gestión de calidad en el área de posgrados?
9. ¿Cuáles serían los principales objetivos que se esperarían lograr mediante la implementación de un sistema de gestión de calidad?
10. En su opinión, ¿cómo podría un sistema de gestión de calidad influir en el proceso de evaluación y acreditación para asegurar la mejora continua?

Sección 4: Perspectivas y Recomendaciones

11. ¿Cuáles serían los desafíos más relevantes para la implementación exitosa de un sistema de gestión de calidad en el área de posgrados?
12. ¿Qué recomendaciones tendría para asegurar una integración efectiva entre el sistema de gestión de calidad y los procesos de evaluación y acreditación?
13. ¿Existen ejemplos de buenas prácticas en otras instituciones que podrían servir de inspiración para la implementación de un sistema de gestión de calidad?

Cierre: Agradecimiento y Contacto

14. Agradezco al entrevistado por su tiempo y participación.
15. Pido permiso para mantener contacto en caso de futuras consultas o aclaraciones.

Anexo 4. Certificación de traducción del resumen.

CERTIFICADO DE TRADUCCIÓN

Mgs. María Elvira Guerrero Orellana
Docente BI Colegio Particular Antonio Peña Celi

CERTIFICO:

Por medio de la presente, certifico que he realizado la traducción del resumen (abstract) de la tesis titulada "**Estudio de pertinencia de un sistema de gestión de calidad para mejorar el proceso de evaluación y acreditación del área de posgrados de la Universidad Nacional de Loja**", escrita por **Edgar Oswaldo Villavicencio Canelos** con C.I. **1104329345**. Dicha traducción se llevó a cabo cumpliendo con los estándares de precisión y fidelidad al contenido original en español.

Es cuanto puedo certificar en honor a la verdad, pudiendo el interesado hacer uso del presente documento en lo que estimare conveniente.

Atentamente,

**MARIA ELVIRA
GUERRERO
ORELLANA**

Firmado digitalmente por
MARIA ELVIRA GUERRERO
ORELLANA
Fecha: 2024.03.20 14:13:48
-0500'

Mgs. María Elvira Guerrero Orellana
Docente BI Colegio Particular Antonio Peña Celi
Certificación en idioma Inglés C1