



El Aseguramiento de la Calidad en las Instituciones de Educación Superior Latinoamericanas, 2018-2022

Quality Assurance in Higher Education Institutions in Latin America, 2018-2022

Alex Augusto Moreno Carrión
Universidad Nacional de Loja
ORCID: 0000-0003-1650-2817
alex.moreno@unl.edu.ec

Raquel Verónica
Hernández Ocampo
Universidad Nacional de Loja
ORCID: 0000-0002-6184-3277
raquel.hernandez@unl.edu.ec

Jesús Manuel Gonzales Herrera
Universidad César Vallejo,
Piura-Perú
ORCID: 0000-0002-8587-9741
jmgonzalesh@ucvvirtual.edu.pe

RECIBIDO: 30/08/2022

ACEPTADO: 28/10/2022

RESUMEN

El presente artículo analiza las evidencias científicas disponibles sobre el Aseguramiento de la Calidad de la Educación Superior (ACES) en Latinoamérica. Para su desarrollo, se consultaron las bases de datos SCOPUS y EBSCO y se identificaron los artículos que tuvieran como objetivo estudiar el ACES. Posteriormente, se caracterizaron estos estudios y se encontró que suele concebirse el ACES como el resultado de los procesos de evaluación y acreditación externa; sin embargo, en el contexto actual, es necesario trabajar en el Aseguramiento de la Calidad concebido desde los procesos de mejora continua que enlacen la planificación estratégica y operativa, la evaluación interna, el seguimiento, el control y la retroalimentación. En este escenario, los organismos de control estatales deben trabajar arduamente para lograr la generación de políticas y metodologías claras que fomenten el Aseguramiento de la Calidad de las IES latinoamericanas.

Palabras clave: Aseguramiento de la calidad, mejoramiento continuo, gestión universitaria, autoevaluación.

ABSTRACT

This article analyzes the scientific evidence available on Quality Assurance in Higher Education (QAHE) in Latin America. For its development, the SCOPUS and EBSCO databases were consulted and articles aimed at studying QAHE were identified. Subsequently, these studies were characterized and it was found that QAHE is usually conceived as the result of external evaluation and accreditation processes; however, in the current context, it is necessary to work on Quality Assurance conceived from continuous improvement processes that link strategic and operational planning, internal evaluation, monitoring, control and feedback. In this scenario, state control agencies must work hard to generate clear policies and methodologies that promote Quality Assurance in Latin American Higher Education Institutions.

Keywords: Quality assurance, continuous improvement, university management, self-evaluation.



INTRODUCCIÓN

En el tema del ACES, el principal aspecto para tener en cuenta es que la calidad no puede considerarse si no es refiriéndola a la evaluación externa y acreditación. Esto chocó al inicio con una resistencia provocada, en parte, porque las instituciones universitarias tradicionalmente no rendían cuentas ante la sociedad, hecho que se manifiesta en la poca experiencia en relación con la elaboración de las políticas y prácticas de la evaluación (Briones et al., 2021).

Pero la última década ha registrado cambios importantes. En prácticamente, todos los países de América Latina, el tema de la evaluación y acreditación de la educación universitaria ha ido pasando a un plano más elevado desde el punto de vista teórico, pues la UNESCO y otras organizaciones convocan a eventos donde se discuten experiencias de los países, así como los principales conceptos. Otros organismos como el Banco Mundial se interesan en este tema y se realizan intercambios y convenios entre diversas naciones (Aguila Cabrera, 2005). El proceso de aseguramiento de la calidad en los países de América Latina es promovido por el Estado, generalmente, un solo organismo es responsable por la autorización de funcionamiento, control de la calidad y promoción de la mejora continua; en otros, en cambio, existen diversas instituciones para cumplir estos propósitos, en la que la participación es voluntaria; sin embargo, Chile recientemente aprobó una reforma que hace obligatoria la acreditación institucional; en Argentina, es obligatoria la acreditación de programas definidos como 'de interés público'; Ecuador exige la acreditación institucional y Brasil hace obligatoria la acreditación de programas de posgrado (Instituto Internacional de la UNESCO para la Educación Superior en América Latina y el Caribe, 2018).

El desarrollo de los procesos de Aseguramiento de la Calidad (AC) se inicia con una preocupación por la garantía pública del nivel académico de las ofertas educativas, cuya expansión y variedad ameritaba la rendición de cuentas a la sociedad. Su labor permite conocer la importancia de la calidad y de los mecanismos que garantizan públicamente el cumplimiento de los propósitos institucionales y los criterios exigidos, así como informar acerca

de las ofertas que están en condiciones para la entrega de un servicio educativo de calidad. Un paso posterior sería avanzar hacia el desarrollo gradual de condiciones de comparabilidad entre los procesos de AC, estableciendo acuerdos de reconocimiento mutuo entre agencias y contribuyendo, de este modo, al intercambio académico, científico y profesional entre instituciones acreditadas en los distintos países (UNESCO-IESALC & UNC, 2018).

Entre los desafíos percibidos por las agencias de AC, se destaca la necesidad de profundizar y fomentar el desarrollo de procesos internos de aseguramiento de la calidad para evitar que esta sea considerada una prioridad solo respecto de la evaluación externa. Esto exige promover la participación real de la comunidad académica, centrando el trabajo evaluativo en un proceso de transformación institucional, para lo cual es clave diseñar criterios, variables e indicadores de calidad de segunda generación que, a su vez, contemplen la valoración de funciones sustantivas y la capacidad de autorregulación de las propias instituciones tomando en consideración el contexto internacional. Para esto, es preciso promover un diálogo franco entre los actores involucrados que no solo garantice la legitimidad del proceso, sino que también genere consensos en torno al modelo de calidad y sus implicancias en cuanto a su aplicación en las instituciones de la Región (UNESCO-IESALC & UNC, 2018).

El Aseguramiento de la Calidad fue un tema que se discutió en varias de las sesiones durante la Conferencia Mundial de Educación Superior (2022). Dentro de la ruta propuesta se menciona que en un escenario de Educación Superior (ES) diverso y rápidamente cambiante, los esfuerzos por garantizar la mejora continua siguen siendo importantes. Sin embargo, es inadecuado buscar un enfoque único para el aseguramiento de la calidad. Reconocer la diversidad de la oferta académica y las vías de aprendizaje asociadas es crucial para tener una comprensión significativa de la calidad y su garantía. Los sistemas de aseguramiento de la calidad deben abarcar la diversidad de la oferta y destacar la relevancia y el reconocimiento de las credenciales como una dimensión clave para la medición. Al mismo tiempo, los mecanismos de aseguramiento de la calidad pueden ser importantes palancas para el cambio de la ES (UNESCO, 2022).



En fin, se ha acumulado una experiencia en la aplicación de sistemas de evaluación y acreditación que va allanando el camino a la idea de que la evaluación es necesaria y beneficiosa para la gestión de la universidad, lo que demuestra que se ha comenzado a vencer la resistencia de quienes se oponían a esta actividad (Arancibia Martini et al., 2018).

La discusión alrededor de la evaluación de la calidad de programas e instituciones universitarias ha pasado a planos superiores, ya no se discute si es necesaria y conveniente realizarla, hoy los esfuerzos conceptuales y metodológicos se relacionan con la búsqueda del cómo resulta más efectivo cumplir con los procesos de evaluación (Araica Zepeda & Hernández, 2020). Ello ocurre, principalmente por las enormes presiones que soportan las instituciones de educación superior, por los fenómenos surgidos como consecuencia de la globalización. Bajo estas condiciones, las universidades se ven obligadas a participar en la carrera por la subsistencia, en la que un factor de extrema importancia es ser competitivo. Quienes así piensan y actúan consideran que básicamente consiste, en primer lugar, en poseer calidad y, en segundo, que el reconocimiento se incrementa a partir de la acreditación y en ocasiones por el mejor ranking (Narváez, 2005).

La universidad al ser receptora de los más grandes ideales y concepciones de avanzada, una vez lograda la acreditación, se reitera, el vacío de conocimiento consiste en buscar la respuesta adecuada a la pregunta:

¿Qué significa calidad? La calidad posee múltiples dimensiones, visiones e interpretaciones, así pues, es un concepto difícil de definir, sobre todo si se trata de llegar a algún consenso. En el campo de la educación superior, se han hecho múltiples intentos, que agruparon sus características en cinco aproximaciones interrelacionadas: calidad como excelencia (que puede estar asociada a la selectividad y lo sobresaliente, o bien, al cumplimiento de criterios de calidad); como perfección o consistencia (centrada en la necesidad de cumplir con especificaciones preestablecidas y aquí un elemento clave es la cultura de la calidad y el compromiso de los miembros de la organización con el desarrollo óptimo de los procesos). Una tercera aproximación refiere al cumplimiento de los propósitos declarados (o, en otras palabras, con

los contenidos de la misión institucional); la cuarta se refiere a la relación costo-calidad (o la eficiencia) y, finalmente, calidad se define como la capacidad de la educación para transformar al estudiante, mejorando sus condiciones para participar activamente en el medio. Esta última enfatiza además el valor agregado por la institución. En todas estas aproximaciones a la calidad hay elementos importantes y necesarios de tomar en consideración; sin embargo, tal vez la conclusión más relevante es que la calidad no puede analizarse separadamente del entorno social, económico y tecnológico en que se desarrolla la educación superior y de los objetivos de su utilización (UNESCO-IESALC & UNC, 2018).

Para poseer calidad reconocida, es necesario acreditar, y para esto hay que definirla adecuadamente. Pero el problema no consiste en buscar una nueva definición de calidad, pues ya existen muchas en la literatura actual, sino determinar aquella que más convenga a la evaluación en las condiciones de la realidad latinoamericana, sin olvidar que la calidad tiene que estar conjugada con la pertinencia y el impacto, pues no se puede concebir una institución universitaria de calidad que no sea pertinente en su entorno social (Aguila Cabrera, 2005).

La pertinencia y la calidad junto a la internacionalización, representan para la UNESCO, los tres aspectos claves que determinan la posición estratégica de la educación universitaria. El grado de pertinencia social de un programa o institución se mide por el impacto social que genera, por el flujo de repercusiones y de transformaciones de sentido que se producen objetivamente en la sociedad de su entorno, presumiblemente como efecto del cúmulo de aportes que realiza dicho programa (Instituto Internacional de la UNESCO para la Educación Superior en América Latina y el Caribe, 2018).

En los últimos años, los Estados latinoamericanos han adoptado políticas para evaluar y acreditar, como respuesta a las situaciones relacionadas con la educación superior que provocó la globalización y, en especial, a la explosión indiscriminada de programas e instituciones de Educación Superior y al debilitamiento de lo que se entendía por calidad, fenómeno surgido a partir de los años 80, lo que incide también en el conjunto heterogéneo de formas y mecanismos de evaluación de la calidad de la educación (Narváez, 2005).



Existen diversas concepciones de calidad basados en distintas categorías, por ello todos mantienen como elemento común su relatividad, los más frecuentes en el ámbito latinoamericano serían los siguientes: El concepto de calidad como excelencia, basado en la definición tradicional, equivalente a poseer estudiantes sobresalientes, académicos destacados, y aseguramiento de los primeros niveles. Este concepto es aplicable a la educación superior de la elite, pero no es coherente con la educación superior latinoamericana que se enfrenta al fenómeno de la masificación, un reto que requiere una respuesta diferente a la discriminación y exclusión de amplios sectores poblacionales que forman parte de los sectores populares.

Es muy interesante y retador el concepto de calidad como respuesta a los requerimientos del medio, basada en una definición donde prima la pertinencia, pero lleva consigo el peligro de entender la calidad en función de los requerimientos y determinaciones que realicen agentes interesados únicamente en formar aspectos puramente técnicos sin considerar los aspectos culturales y valores en los graduados universitarios, lo cual provocaría entre otras cosas el abandono de la misión universitaria como difusora de la cultura y provocaría la degradación de la formación profesional. Además, limitaría al profesional para realizar la necesaria movilidad e intercambio con otras regiones del país y del mundo (Farías, 2016).

La Red Iberoamericana de Aseguramiento de la Calidad de la Educación Superior (2004) define la calidad como, el grado en que un conjunto de rasgos diferenciadores inherentes a la educación superior cumple con una necesidad o expectativa establecida, se refiere al funcionamiento ejemplar de una IES. También, la define como propiedad de una institución o programa que cumple los estándares previamente establecidos por una Agencia u organismo de Acreditación. Para medirse adecuadamente suele implicar la evaluación de la docencia, el aprendizaje, la gestión y los resultados obtenidos. (Red Iberoamericana para la Acreditación de la Calidad de la Educación Superior (RIACES), 2004)

En la conferencia regional de educación superior de América Latina y el Caribe, se señala que la calidad es un concepto que suele ser difícil de definir, sobre todo si se trata de llegar a algún

consenso. Se puede encontrar múltiples definiciones, entre ellas que la calidad de la educación superior no puede analizarse sin tomar en cuenta el entorno social, económico y tecnológico en que se desarrolla y de los objetivos que busca (Instituto Internacional de la UNESCO para la Educación Superior en América Latina y el Caribe, 2018).

En estas consideraciones este artículo, aborda desde la perspectiva de 30 casos de diversas Universidades Latinoamericanas, identificando de manera exploratoria posibles vías de la aplicación de la calidad de la educación superior. Con este objetivo se recopila un conjunto de datos y se analiza la percepción de las IES respecto de su Calidad, para finalmente llegar a conclusiones que caracterizan la percepción acerca de la calidad de la educación superior.

METODOLOGÍA

Diseño y sitio del estudio

El desarrollo de la revisión bibliográfica referente al ACES, en América Latina, es de carácter descriptivo y tiene como fin proporcionar al lector una visión sobre la calidad de la educación y proporcionar información sobre el análisis de la misma. Para ello, se consideraron fuentes primarias y secundarias, enmarcadas temporalmente en los últimos cinco años. Se partió de los fundamentos teóricos para, posteriormente, analizar la calidad de la educación en América Latina con el fin último de encontrar elementos comunes y diferenciadores entre ellos. Finalmente, se presentan las conclusiones que resultan de esta revisión.

Criterio de elegibilidad

• Tipos de participantes o fuentes

Se incluyeron estudios del 2018 al 2022 que involucraron a Universidades Latinoamericanas.

• Tipos de intervenciones

Los estudios que incluían temas de la calidad de la educación superior fueron considerados como criterio de elegibilidad.

Búsqueda de estudios

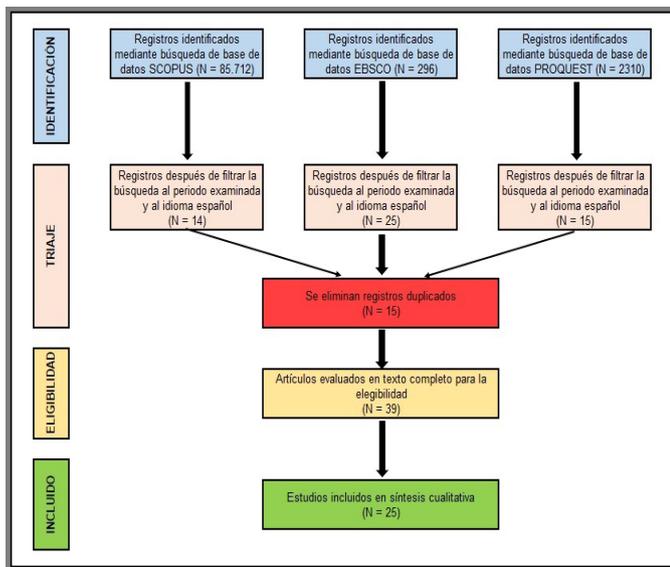
Las búsquedas se realizaron utilizando títulos de “La Calidad en la Educación Superior” en las siguientes bases de datos: SCOPUS, EBSCO y PROQUEST. Se realizó una búsqueda manual utilizando las referencias de estudios primarios y secundarios encontrados en la búsqueda electrónica. Se restringió la búsqueda al idioma español y al periodo 2018-2022. Se excluyeron los estudios que abarcaran estudios en campos específicos.

Estrategias de búsqueda

Las estrategias de búsqueda arrojaron 85712 referencias en SCOPUS, 296 en EBSCO y 2310 en PROQUEST. Luego se filtró la búsqueda al periodo de estudio y al idioma español, quedando 14 artículos en SCOPUS, 25 en EBSCO y 15 en PROQUEST. Durante el proceso de selección, se encontraron 15 referencias duplicadas (referencias idénticas) que se eliminaron. A continuación, se leyeron las 39 referencias seleccionadas para confirmar la elegibilidad (segundo paso). La figura 1 muestra un diagrama de flujo del proceso de selección. Una vez completado el proceso de selección, se incluyeron 25 estudios.

Figura 1

Diagrama de flujo de selección de artículos.



RESULTADOS Y DISCUSIÓN

RESULTADOS

Los 25 estudios incluidos en esta revisión fueron publicados en los años 2018 (3), 2019 (6), 2020 (9), 2021 (6) y 2022 (1), conforme lo muestra la tabla 1 y la figura 2.

Tabla 1

Número de artículos considerados por año.

Años	Nro. De Artículos	%
2018	3	12%
2019	6	24%
2020	9	36%
2021	6	24%
2022	1	4%
Total	25	100%

En relación con los países referidos, se tiene, 3 en Chile, 2 en Perú, 1 en Cuba, 4 en América Latina, 7 en Colombia, 2 en México, 1 en Bolivia y 5 en Ecuador, como se muestra en la tabla 2. En cuanto al tipo de estudio, 18 son estudios de investigación básica y 7 son estudios observacionales.

Tabla 2

Número de artículos considerados por año

Países	Nro. De Artículos	%
México	2	8%
Cuba	1	4%
Colombia	7	28%
Perú	2	8%
Chile	3	12%
Bolivia	1	4%
Ecuador	5	20%
Latinoamérica	4	16%
Total	25	100%

Todos los estudios efectúan una mirada de cómo se concibe y se gestiona la CES; los resultados apuntan a que las instituciones analizadas se han enfocado mayormente en el factor humano, la formación profesional, la organización, los modelos y procesos de evaluación externa y acreditación; y en una menor proporción en la cultura de calidad basada en procesos internos (autoevaluación) de mejora continua.

Los resultados de los 15 estudios se presentan a continuación de forma descriptiva ya que su naturaleza no permite otro tipo de análisis.

El primer estudio de Ortíz Herrera et al. (2018) destaca que, para construir el concepto de calidad de la educación superior desde IES, se deben desarrollar alianzas con el fin de proponer un camino claro para la universidad ecuatoriana con un alcance al año 2030 y al año 2050 y generar colaboración entre ellos para construir mecanismos que les permitan alcanzar esa calidad definida. Se debe insertar una cultura de calidad en los organismos estatales y en la sociedad, que sea eficaz en la docencia, la investigación, la vinculación y la gestión universitaria.

Barrios Fernández et al. (2019) piensan que, desde la perspectiva de la calidad de la educación superior, se puede resumir que es indispensable mejorar la práctica docente sin perder de vista el factor humano, puesto que en él se concretan las funciones sustanciales de la universidad, las que garantizan la formación integral de los recursos humanos; por tanto, es necesario crear las condiciones que permitan involucrar al profesor desde su dimensión subjetiva y su identidad profesional. Además, agregan que las actuales tensiones y retos que se viven en las universidades en función del aseguramiento de la calidad han obligado a una reflexión profunda sobre sus modos de actuación y su proyección de futuro. Debido a esto se han ido llevando a cabo acciones de planificación para el desarrollo de la calidad en base a procesos sustantivos, sin embargo, esto ha estado limitado por la insuficiente consideración del factor humano como referente principal de la calidad institucional.

Malagón Plata et al. (2019) juzgan que uno de los rasgos que identifican los sistemas de educación superior en el contexto latinoamericano en el ámbito de las políticas de aseguramiento de la

calidad, es la diversidad institucional que se configura en la actualidad. De ahí, que sirva de ilustración de este escenario, el caso colombiano, en el que la configuración del mercado de educación superior refleja la diversidad institucional, así como su ineficiencia en la dimensión de la organización del sistema de instituciones universitarias.

Romillo y Polaino (2019) refieren que se aplicó el modelo de la Pirámide de Desarrollo Universitario en la dirección estratégica de la Universidad de Otavalo, a través de su plan estratégico de desarrollo institucional del 2015-2020 y los planes operativos anuales; la aplicación durante tres años, contribuyó a mejorar los resultados de la institución en las áreas de claustro, formación académica, investigación, vinculación con la sociedad, aseguramiento logístico y en su conjunto posibilitó obtener la condición de universidad acreditada, nunca antes alcanzada por la institución.

Mendoza Lozano y Ortegón Cifuentes (2019) proponen un instrumento puntual con base en la modelación de un sistema que dé cuenta de las interacciones entre las partes (características). Este tipo de modelos permiten recolectar adecuadamente la información detallada de las interacciones a través de la definición de matrices de relación que usualmente se aplican en la teoría administrativa de la decisión y ayudan a descubrir propiedades complejas de las que no se da cuenta en los enfoques reduccionistas típicamente utilizados. Esto facilitará enlazar la gestión desde la planeación estratégica, en donde comúnmente se analiza el desempeño de los procesos académicos, con los resultados ponderados del proceso de autoevaluación que concibe las propiedades complejas del concepto de calidad del que pretende dar cuenta.

Escobar Jiménez y Delgado (2019) entienden la calidad como la aproximación normativa entre cualidad – razón de ser basada en los objetivos institucionales – y calidad – relación de aquello deseable, basado en los objetivos. La idea de aseguramiento de la calidad siempre tiene un contenido de satisfacción de los usuarios (estudiantes o público en general), pero lo sobrepasa, pues el aseguramiento como evaluación y control termina con la propia garantía pública de calidad, lo que conlleva importantes criterios del carácter público, abierto, consensuado y necesario del

aseguramiento de la calidad. En el caso ecuatoriano, a partir de la Ley Orgánica Reformativa 2018 de la LOES, el aseguramiento de la calidad es un proceso que lo efectúan las propias IES con el establecimiento de políticas, coordinación y acompañamiento del CACES, en el que se contemplan dos momentos: evaluación interna y externa con fines de acreditación. En este sentido, la acreditación ha sido pensada a partir de las funciones sustantivas como razón fundamental de la educación superior.

Barajas Anaya y Orduz Ardila (2019) sugieren que, en primer lugar, si se quiere alcanzar una educación de calidad, dentro de la dimensión metodológica del proceso, constituye la gestión del cambio una herramienta novedosa para reestructurar el nivel organizacional de las instituciones educativas, romper con el tradicionalismo y adaptarse a los nuevos modelos de formación que demanda la sociedad actual. En segundo lugar, afirman que la calidad educativa constituye un proceso continuo que requiere de la participación de todos los actores involucrados dentro del proceso educativo. En tercer lugar, afirman que los indicadores de calidad permiten que las instituciones de educación superior estén preparadas para el diseño de sus planes de estudio de manera óptima y de ser necesario rediseñar o replanificar para lograr cumplir con los estándares de calidad deseados. Agregan que otro de los desafíos más importantes de la educación superior, es formar los profesionales que requiere la sociedad, con capacidades, habilidades y destrezas técnicas y cognoscitivas que les permitan ingresar eficazmente al sistema de producción tanto a nivel nacional como internacional.

Pedraja-Rejas et al. (2020) reconocen el potencial del liderazgo y de la cultura organizacional para impactar en los niveles de motivación, satisfacción y desempeño de los docentes. Por esto, se hace necesario el ejercicio de líderes activos y la promoción de culturas eficaces que permitan el cumplimiento de los objetivos organizacionales. La importancia de ofrecer una educación de calidad radica en el eventual impacto que tiene en la formación de profesionales competentes, lo que influiría a su vez, en la capacidad de los países para mantenerse competitivos en un mundo globalizado y de alta demanda de capital humano avanzado.

Ortiz-Herrera et al. (2020) creen que al sistema de educación superior y a sus actores se les debe proporcionar la información necesaria de las condiciones de su universidad dentro del contexto nacional, con ello podrán convertirse en actores y practicantes de una cultura de calidad en sus actividades. La información clara, exacta y oportuna puesta a disposición de las autoridades y actores de las IES les permitirá tomar decisiones más acertadas. La cultura de calidad requiere un proceso de evaluación, un involucramiento de todos los actores, el mismo debe responder al contexto de cada IES como un proceso de mejora continua.

Portocarrero-Sierra et al. (2020) entienden que el análisis del rendimiento organizacional con base en indicadores admite medir la eficiencia de una organización. En esta línea, el análisis discriminante aplicado logro identificar los indicadores que explican hasta qué punto las variables de corte social, económico, financiero y de gestión consideradas diferencian correctamente a las IES acreditadas y las que no lo son, sobre un grupo de 61 IES públicas de Colombia. Es paradójico y llama la atención que, en el actual sistema de financiación, el aporte por estudiante de la nación muestre como el rubro asignado a las IES no acreditadas sea el doble de las que sí lo son. No obstante, que las IES acreditadas, reciben la mitad de los recursos por estudiante que las no acreditadas, logran superar con creces todos los indicadores evaluados, en especial el indicador de las pruebas Saber Pro que se comporta como proxy de la incorporación de las competencias que habilitan al profesional egresado de la IES acreditadas, para demostrar un desempeño superior en el mercado laboral.

Addinen Fernández et al. (2020) arguyen que la cultura de la autoevaluación debe visualizarse como un proceso sostenible a largo plazo. Por tanto, el objetivo final no es la evaluación externa ni la certificación de la calidad, sino la gestión continua hacia la mejora de la calidad. Los aprendizajes parten de reconocer que las autoevaluaciones implican la reflexión de todos los participantes sobre su modo de actuación, sus formas de aprendizaje y sus deseos de superarse. Posibilitarán que los evaluadores de diversas IES se apropien de las normativas institucionales existentes y las cumplan; de la cultura de su tiempo y se configuren a sí mismos

como sujetos en virtud de crear, recrear o renovar la cultura y las exigencias sociales. Las autoevaluaciones que se realizan en una IES demandan la realización de investigaciones de impacto, pues posibilitarán generar nuevos aprendizajes, obtener evidencias sobre los procesos realizados, visibilizar el trabajo, fortalecer la participación de los colectivos, empoderar a los sujetos participantes y lograr justificación para conseguir inversión externa. Los aprendizajes obtenidos en los procesos de autoevaluación y evaluación externa a las IES generan progresivamente retos de alta complejidad para su dirección e implican, por tanto, el redimensionamiento del contenido de la actividad profesional de dirección, tanto en lo que concierne al contenido de las esferas de su actuación profesional directiva de los procesos que tienen la responsabilidad de conducir como de las funciones y roles que deben desplegar.

Orozco-Inca et al. (2020) explican que el aseguramiento externo de la calidad, centrado en los procesos de acreditación y, su contrapartida, la gestión de la calidad en la universidades, escuelas politécnicas e institutos superiores tecnológicos de Ecuador, son aspectos interrelacionados enfocados a la mejora continua de la calidad del servicio educativo. En el interior de las instituciones, el seguimiento y la evaluación del cumplimiento de las actividades planificadas para el logro de su misión y sus objetivos estratégicos, así como las autoevaluaciones periódicas, tomando en consideración los estándares de acreditación, posibilitarán mejorar continuamente su desempeño y lograr la calidad esperada del sistema de educación superior en su conjunto. Esto se logra a partir de la ejecución de proyectos de mejora concretos, el trabajo en equipos, el liderazgo, el compromiso y la participación de todos.

Páez Luna et al. (2020) refieren que la evaluación del sistema de aseguramiento de la calidad no escapa a los rasgos de subjetividad inherentes a todo proceso evaluativo, de ahí la importancia de dar precisión sobre el margen de error que pueda presentar, como es el caso de la categorización en el ranking. La evolución en las posiciones del ranking muestra cambios atípicos de un año a otro, lo que manifiesta la falta de claridad y estabilidad en los indicadores de medición. América Latina y el Caribe viene avanzando en su compromiso con la calidad

en educación superior y esto se evidencia en el posicionamiento de las IES de cinco países de la región en los rankings internacionales, lo que ha contribuido a la construcción de la marca país.

Campana Vargas et al. (2020) indican que los términos de acreditación, evaluación y calidad seguirán siendo parte de logísticas administrativas, sobre todo en países como Colombia, cuyo interés se ha enfocado en mejorar la formación de sus estudiantes y alcanzar el reconocimiento mundial, sin dejar atrás los deseos particulares que pueden existir detrás de uno u otro proceso. Aun así, es importante mantener las fortalezas y plantear mecanismos que permitan subsanar los vacíos generados a lo largo del camino, pues, en últimas, los procesos de acreditación llegaron para quedarse.

Velasco Arellanes et al. (2020) refieren que los problemas de las IES públicas mexicanas son complejos, pero todos ellos pertenecen al orden de evaluación local, regional y de país. En este contexto, preocuparnos al extremo de atender indiscriminadamente la “competencia internacional” es una quimera. Por último, hay dos problemas que atrasan el desarrollo de las universidades públicas mexicanas: el rezago en la cobertura educativa y la carencia de sistemas de evaluación eficientes.

Abello Romero et al. (2020) mencionan que los datos de los nueve rankings analizados en su investigación aportan evidencia suficiente para considerar que la mayoría no mide completamente el desempeño, ya que no recogen las dimensiones del mismo, en especial sus aspectos misionales, sino que se enfocan sobre todo en el producto logrado, es decir, en la efectividad y no en la eficiencia. Además, existe una asociación entre las dimensiones y los tipos de indicadores, principalmente entre outputs y la dimensión de investigación.

Fontalvo et al. (2021) hallan que, como aporte teórico y científico, se muestra la integralidad entre los conceptos de gestión de la calidad desde la perspectiva de la Norma ISO 9001:2015 y los lineamientos de acreditación de programas académicos, es decir, altos estándares de calidad y el Decreto 1330. Esto, a su vez, permite establecer estructuras robustas de gestión de la calidad para mejorar el servicio de todas las partes interesadas. Como contribución práctica y operativa se propone un método replicable, para la



comparación e integración de diferentes estándares de calidad de programas académicos. Y de esta forma identificar los procesos, actores, factores y criterios que generan valor cuando se implementa cualquier otro sistema integrado de gestión de la calidad que integren diversos estandartes de calidad.

Capilla Casco (2021) destaca que resulta imprescindible trabajar para promover en nuestra región una educación superior e investigación de calidad, capaces de alcanzar una dimensión regional al servicio de la construcción de una ciudadanía con sentido crítico, que tome decisiones sobre la base de evidencias, que permitan transformar los sistemas para que estos sean más prósperos, más justos y más sostenibles.

Cárdenas-Saldaña et al. (2021) refieren que sería muy provechoso reflexionar acerca de los beneficios que trae la realización de tutorías de acompañamiento desde otras casas de estudio con proyectos de desarrollo en etapas de consolidación para instituciones que se adjudican financiamiento a través de recursos del Estado. Desde la perspectiva comparada, lo anterior se encaminaría a lograr sustentar la inversión de recursos públicos mediante la búsqueda e implementación de mejoras considerables y perfeccionar el modelo de asignación del recurso, seguimiento y monitoreo por parte de las entidades públicas financiadoras. Así mismo, es importante que los planes de mejoramiento logren anclarse en el nivel estratégico institucional y focalizarse en instituciones con condiciones de asumir tales desafíos.

Lira Camargo et al. (2021) piensan que la metodología de mejora continua comprende 4 pilares en relación al ciclo Deming y que esta propuesta permitirá orientar, encaminar el conjunto de actividades para conseguir el objetivo de la acreditación. La metodología utiliza el enfoque de calidad y el pensamiento de la agilidad, adaptándose a los cambios o expectativas de los usuarios.

Leal Márquez et al. (2021) afirman que en la evaluación de las instituciones existen varios aspectos con los cuales se analiza el grado de calidad; sin embargo, son los procesos académicos los que adquieren mayor relevancia. Dichos procesos identifican a la comunidad académica con la misión, visión, identidad y objetivos institucionales, y la manera como estos orientan la formación integral, flexible, actualizada e interdisciplinaria de los futuros profesionales que buscan las organizaciones.

Para Ruiz-Ramírez y Glasserman Morales (2021), los procesos de aseguramiento de la calidad poseen el atributo de ser participativos, puesto que integran la colaboración de actores educativos en las áreas académicas y pedagógicas. Así mismo se reconoce como una particularidad la orientación hacia el cumplimiento de estándares y políticas educativas establecidas por agencias de aseguramiento de la calidad, por último, se reconoce la cualidad de adaptabilidad que tienen estos procesos dado que los criterios son adecuados a cada institución con sus particularidades y teniendo en cuenta los contextos en los que se desenvuelven.

Rojas-Bujaico et al. (2021) destacan que el análisis efectuado permite identificar factores como la imagen pública, filosofía, servicio y tecnología como causantes de insatisfacción sobre los propósitos articulados planteados por el programa de estudio. También mencionan que el establecimiento del enfoque y estabilidad de los procesos hacen que se pueda establecer un proceso de mejora continua.

Finalmente, Chambi Zabaleta (2022) refiere que las experiencias de la CONEAU de Argentina y el CNA de Colombia, y seguramente otras de la región, anticipan un panorama favorable para que Bolivia termine implantando una agencia de acreditación que ayude a mejorar la calidad de la educación superior y evitar así la reproducción de las desigualdades sociales, permitiendo que la calidad universitaria sea un verdadero motor de la movilidad social.

■ DISCUSIÓN

En virtud de la sistematización informativa precedente, se puede indicar que los enfoques de la calidad de la educación superior, están orientados al análisis de los modelos y procesos de evaluación externa y acreditación, en estos casos se proponen nuevas metodologías o se llegan a conclusiones respecto de los resultados de la evaluación externa.

A fin de responder al alto nivel de expectativas sobre la educación superior, los gobiernos han generado políticas dirigidas a mejorar su calidad y una de las estrategias que la acompaña es la evaluación. En la mayoría de los países, los criterios para la evaluación y la acreditación están dictados por organismos externos operados generalmente por instancias gubernamentales.



Los resultados de estas evaluaciones han permitido conocer fortalezas y áreas susceptibles de mejora del objeto evaluado y han colaborado en la rendición de cuentas. Sin embargo, su uso por organismos nacionales se ha repetido en un mismo objeto, como en los programas de grado y posgrado, con los mismos criterios, indicadores y estándares, afectando la pertinencia y utilidad del proceso evaluativo (Orozco-Inca et al., 2020).

Algunos estudios definen que las políticas de aseguramiento de la calidad de los entes reguladores inciden directamente en la gestión de las IES. También se destacan estudios que hacen referencia a la importancia del factor humano en la generación de la calidad en las IES, principalmente enfocados en el actuar de los docentes y autoridades universitarias. Por ejemplo, el Consejo Nacional de Acreditación de Colombia considera la calidad en la educación superior como una síntesis de características que permiten reconocer un programa académico o una institución y hacer un juicio sobre la distancia relativa entre el modo como éstas prestan servicio y el óptimo que corresponde a su naturaleza (González y Espinoza, 2008).

Además, se afirma que para el logro de la calidad es importante la participación de toda la comunidad de las IES. Tal como lo señala Orozco-Inca et al. (2020), la gestión de la calidad en las instituciones de educación superior es una necesidad y un reto ineludible en la sociedad contemporánea, que comprende todas sus funciones y actividades: programas académicos, investigación, personal, estudiantes, infraestructura, servicios a la comunidad y al mundo universitario.

Así mismo, algunos estudios se enfocan en la fuerte incidencia que tienen la organización y las estrategias en el logro de la calidad de las IES analizadas. Ya que, de acuerdo a lo señalado por Kane et al. (2020) la calidad en la educación suele ser compleja y difícil de alcanzar. A nivel mundial los sistemas de educación superior, generan muchos esfuerzos para elevar la calidad de su enseñanza hasta el punto que ésta se ha convertido en su prioridad estratégica (Cid-Sabuced et al., 2009) (Hativa, 2020).

De igual manera, se encontraron estudios que explican que la calidad de las IES se ve reflejada en la formación de profesionales que respondan a las

necesidades del entorno social universitario. Por su parte Ramsden (2003), señala que una enseñanza de calidad en la educación superior debe cambiar la manera como los estudiantes comprenden, experimentan o conceptualizan el mundo que les rodea. Y en el estudio realizado por Alcántara (2007), se considera que en una institución cuya misión es la generación, aplicación y transmisión de conocimientos, evaluar la calidad implicará que la comunidad desarrolle actividades de investigación cuantitativa y cualitativamente significativas.

Solamente un estudio hace referencia a la importancia de los rankings en la medición de la calidad de las IES; sin embargo, se destaca que la mayoría de estos miden la eficacia y no la eficiencia, por lo que no serían indicadores suficientes de calidad y deberían complementarse con otras estrategias, como el mejoramiento continuo a través de procesos de evaluación y retroalimentación. En la conferencia regional de educación superior de América Latina y el Caribe, se señala que la acreditación, es un medio para mejorar el prestigio y reputación de las IES y con ello se ha ido desplazando su importancia respecto de la mejora continua y de la preocupación institucional por la calidad.

Finalmente, un número reducido de estudios destaca que el aseguramiento de la calidad se logra a través de procesos de mejora continua que se basan en la evaluación interna (autoevaluación) de las IES.

CONCLUSIONES

- La ACES en América Latina se basa principalmente en modelos y procesos de evaluación externa, en políticas de aseguramiento de la calidad de organismos de control, en el factor humano (docentes y autoridades), en la participación de toda la comunidad universitaria, en la organización y estrategias adoptadas y en la formación de profesionales que respondan a las necesidades sociales.
- La Educación Superior, trabaja en el Aseguramiento de la Calidad, concebida como mejora continua, propiciando complementariedad entre la planificación estratégica y operativa, la evaluación interna, el seguimiento, el control y la retroalimentación.

- Los organismos de control estatales trabajan arduamente en la generación de políticas y metodologías claras para el fomento del Aseguramiento de la Calidad de las IES latinoamericanas.
- El Aseguramiento de la Calidad de las IES latinoamericanas permite una mayor competencia de estas en el contexto internacional y sobre todo generar impacto en el entorno social en el que se desenvuelven, constituye su razón de ser.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Abello Romero, J. B.; Sáez San Martín, W. & Mancilla, C. (2020). Evaluación del desempeño de las universidades: el aporte de los rankings mundiales. *Hallazgos*, 18(35), 55–75. <https://doi.org/10.15332/2422409x.5792>
- Addinen Fernández, F.; Noda Hernández, M. E.; García Batista, G. A. & Ávila Álvarez, J. C. (2020). Aprendizajes obtenidos en los procesos de autoevaluación y evaluación externa a las instituciones de educación superior cubanas. *Revista Cubana de Educación superior*, 39(3).
- Aguila Cabrera, V. (2005). El concepto calidad en la educación universitaria: clave para el logro de la competitividad institucional. *Revista Iberoamericana de Educación*, 36(12), 1–7. <https://doi.org/10.35362/rie36122886>
- Alcántara, A. (2007). Dimensiones de la calidad en educación superior. *Reencuentro*, 50, 21–27. <http://www.redalyc.org/pdf/340/34005004.pdf>
- Araica Zepeda, R. & Hernández, M. M. V. (2020). Hacia la definición conceptual del constructo Calidad de la Educación Superior en el contexto de la Universidad Nacional Agraria. *Revista Educación*, 44, 1–14. <https://doi.org/10.15517/revdu.v44i2.40522>
- Arancibia Martini, H.; Castillo Armijo, P. y Saldaña Fernández, J. (2018). A vueltas con la innovación educativa. En H. Arancibia Martini, P. Castillo Armijo y J. Saldaña Fernández, *Innovación educativa: Perspectivas y desafíos*. (pp. 7-16). Universidad Valparaíso
- Barajas Anaya, C. M. & Orduz Ardila, A. (2019). Gestión del cambio: el nuevo desafío para mejorar la calidad de la educación superior. *Revista de Investigación*, 43(98), 184–209. <https://www.redalyc.org/journal/3761/376168604012/376168604012.pdf>
- Barrios Fernández, N.; Rodríguez Aguirre, N. & Tristán Pérez, B. (2019). El aseguramiento de la calidad y el factor humano en las instituciones de educación superior de América Latina. *Revista cubana de educación superior*, 38(2). <http://www.rces.uh.cu/index.php/RCES/article/view/283>
- Briones, V. V.; Morales, J. C.; Váscquez, G. & Cruzatty, L. G. (2021). Unfair distribution of the budget among the public universities of Ecuador: Matthew effect. *Revista Internacional de Educación para la Justicia Social*, 10(1), 197–210. <https://doi.org/10.15366/RIEJS2021.10.1.012>
- Campaña Vargas, L. J.; Gómez Salamanca, L. P. & Mono Castañeda, A. (2020). Concepciones y reflexiones sobre calidad, evaluación y acreditación institucional. *Signos: Investigación en sistemas de gestión*, 13(1). <https://doi.org/10.15332/6348>
- Capilla Casco, A. (2021). University Iberoamerica 2030: A proposal by the OEI for the Iberoamerican higher education. *Revista Española de Educación Comparada*, 37, 111–128. <https://doi.org/10.5944/REEC.37.2021.27715>
- Cárdenas-Saldaña, N. E.; Ganga-Contreras, F. & Aguilar-Ruiz, C. (2021). Aseguramiento de la calidad en formación técnica de nivel superior y la incidencia de los planes de mejoramiento institucional. *Revista CS*, 34, 127–165. <https://doi.org/10.18046/recs.i34.4229>
- Chambi Zabaleta, W. W. (2022). Políticas de aseguramiento de la calidad de la educación superior en Bolivia: de la vanguardia a la retaguardia. *Aula*, 28, 335–351. <https://doi.org/10.14201/aula202228335351>
- Cid-Sabuced, A.; Pérez-Abellás, A. & Zabalza, M. (2009). Las prácticas de enseñanza declaradas de los “Mejores Profesores” De La Universidad Vigo. *Revista Electrónica de Investigación y Evaluación Educativa*, 15(2), 1–29. DOI: <https://doi.org/10.7203/relieve.15.2.4154>
- Escobar Jiménez, C. & Delgado, A. (2019). Calidad y cualidad en la Educación Superior: una discusión teórica en el sistema de educación superior ecuatoriano. *Revista de Docencia Universitaria*, 17(2), 159–175. <https://doi.org/10.4995/redu.2019.11740>

- Fariás, F. (2016). Propuesta de una definición de calidad para la universidad. *Revista Estudios del Desarrollo Social: Cuba y América Latina*, 4(3), 97–111. http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2308-01322016000300009
- Fontalvo, T. J.; Delahoz-Dominguez, E. J. & Morelos, J. (2021). Diseño de un sistema integrado de gestión de la calidad para programas académicos de educación superior en Colombia. *Formación universitaria*, 14(1), 45–52. <https://doi.org/10.4067/s0718-50062021000100045>
- González, L. E. & Espinoza, Ó. (2008). Calidad de la educación superior: concepto y modelos. *Calidad en la educación*, 28, 248–276. <https://docs.google.com/viewerng/viewer?url=https://www.calidadenlaeducacion.cl/index.php/rce/article/viewFile/210/215>
- Instituto Internacional de la UNESCO para la Educación Superior en América Latina y el Caribe. (2018). *Informe de Gestión 2011-2018*. IESALC.
- Kane, R.; Sandretto, S. and Heath, C. (2002) Telling Half the Story A Critical Review of Research on the Teaching Beliefs and Practices of University Academics. *Review of Educational Research*, 72, 177-228.
- Leal Márquez, D., Payan Villamizar, C. M., & León Giraldo, H. (2021). Percepción de estudiantes de pregrado y evaluación de pares del Consejo Nacional de Acreditación respecto a la calidad de los procesos académicos en una universidad pública. *Revista Interamericana de Investigación Educación y Pedagogía RIIEP*, 14 (2). <https://doi.org/10.15332/25005421.6058>
- Lira Camargo, J.; Lira Camargo, Z. R.; Soto, L.; Campos Miranda, M. E.; Mujica Ruiz, O. & Lira Camargo, L. G. (2021). Sistemas de metodología orientada en acreditación de programas académicos de las universidades públicas - ProQuest. *Revista Iberica de Sistemas e Tecnologías de Información*, 1, 143–152. <https://www.proquest.com/openview/ffae54f11e2b8a9e281b4a21e1c6c1f/1?pq-origsite=gscholar&cbl=1006393>
- Malagón Plata, L. A.; Rodríguez Rodríguez, L. H. & Machado Vega, D. F. (2019). Políticas Públicas Educativas y aseguramiento de la calidad en la Educación Superior. *Historia de la Educación Latinoamericana*, 21(32), 273–290. <https://doi.org/10.19053/01227238.4999>
- Mendoza Lozano, F. A. & Ortegón Cifuentes, M. N. (2019). La evaluación en educación superior con fines de acreditación de alta calidad a través de un modelo sistémico con teoría de redes. *Revista de la Educación Superior*, 48(192), 1–21. <https://doi.org/10.36857/resu.2019.192.925>
- Narváez, E. (2005). La educación superior en América Latina ante los desafíos de la globalización. *Educere: Revista Venezolana de Educación*, 9(29), 181–188.
- Orozco-Inca, E.; Jaya-Escobar, A.; Ramos-Azcuy, F. & Guerra-Bretaña, R. (2020). Retos a la gestión de la calidad en las instituciones de educación superior en Ecuador. *Educación Médica Superior*, 34(2), 1–13. http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0864-21412020000200019&lng=es&tlng=es.
- Ortiz-Herrera, J.; Cadena-Vela, S.; Gualli, T.; García-Serrano, I. & Padilla-Verdugo, R. (2020). *A culture of quality in higher education*. Proceedings of the LACCEI international Multi-conference for Engineering, Education and Technology. 18th LACCEI International Multi-Conference for Engineering, Education, and Technology: “Engineering, Integration, and Alliances for a Sustainable Development” “Hemispheric Cooperation for Competitiveness and Prosperity on a Knowledge-Based Economy”, July 27-31, 2020, Virtual Edition. <https://doi.org/10.18687/LACCEI2020.1.1.364>
- Ortiz Herrera, J.; Cadena Vela, S.; Loza, E.; Segura, M., Perez Avellaneda, A.; Garcia, J. & Serrano Escobar, P. (2018). *The Ecuadorian higher education: A history in search of determining its quality*. Proceedings of the LACCEI international Multi-conference for Engineering, Education and Technology, 2018-July, 19–21. <https://doi.org/10.18687/LACCEI2018.1.1.162>



- Páez Luna, D. L.; Camargo Celis, D. R. & Muriel Perea, Y. de J. (2020). Calidad de las instituciones de educación superior desde la perspectiva de América Latina y el Caribe. *SIGNOS: Investigación en sistemas de gestión*, 13(1). <https://doi.org/10.15332/6350>
- Pedraja-Rejas, L. M.; Marchioni-Choque, Í. A.; Espinoza-Marchant, C. J. & Muñoz-Fritis, C. P. (2020). Leadership and organizational culture as influencing factors in the quality of higher education: conceptual analysis. *Formacion Universitaria*, 13(5), 3–14. <https://doi.org/10.4067/S0718-50062020000500003>
- Portocarrero-Sierra, L.; Restrepo-Morales, J. A. & Arias-Calderón, J. E. (2020). Impact evaluation of high quality accreditation in Colombian higher education institutions. *Formacion Universitaria*, 13(6), 37–50. <https://doi.org/10.4067/S0718-50062020000600037>
- Red Iberoamericana para la Acreditación de la Calidad de la Educación Superior (RAÍCES). (2004). *Glosario Internacional RIACES de Evaluación de la Calidad y Acreditación Documento MADRID 2004*. <https://xdoc.mx/preview/glosario-internacional-universidad-del-museo-social-argentino-5dd44cde6d5a6>
- Rojas-Bujaico, R. W.; Huamán-Samaniego, H.; Arauco-Esquivel, S. E. & Medina-Castro, D. H. (2021). Modelo de la calidad de propósitos articulados de programas de estudios universitarios. *Ingeniería Industrial*, 2(1), 1–19. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7907242>
- Romillo, A. de J. & Polaino, C. J. (2019). Application of the university development pyramid management model at the university of Otavalo, Ecuador. *Formacion Universitaria*, 12(1), 3–12. <https://doi.org/10.4067/S0718-50062019000100003>
- Ruiz-Ramírez, J. A. & Glasserman Morales, L. D. (2021). Características del aseguramiento de la calidad educativa: Un mapeo sistemático 2016-2020. *Revista Complutense de Educación*, 32(3), 337–348. <https://doi.org/10.5209/rced.70182>
- UNESCO–IESALC & UNC. (2018). *CRES-2018: Tendencias de la Educación Superior en América Latina y el Caribe*. <https://www.iesalc.unesco.org/2019/07/17/coleccion-cres-2018-tendencias-de-la-educacion-superior-en-america-latina-y-el-caribe-2018/>
- UNESCO. (2022). *Más allá de los límites Nuevas formas de reinventar la educación superior*. <http://grupomontevideo.org/sitio/wp-content/2022/05/6be1788a20aacc20c5468118ef386ed5f0271e46d0298d778d4c1ca2b235400e7d52e159117000427c73517b38607ed00208.62833bc1b5d6a.pdf>
- Velasco Arellanes, F. J.; Vera Noriega, J. Á. & Durazo Salas, F. F. (2020). La educación universitaria pública mexicana en el libre mercado: necesidades, ausencias y confusiones en su mejoramiento. *Voces y Silencios. Revista Latinoamericana de Educación*, 11(2), 158–174. <https://doi.org/10.18175/vys11.2.2020.9>

